

Przygotowanie kadry do obsługi turystów biznesowych w hotelach wysokokategoryzowanych w Polsce

Anna Kalinowska-Żeleźnik, Marta Sidorkiewicz

Turystyka biznesowa charakteryzuje się określonym modelem i specjalizacją obsługi turysty. Stąd też w placówkach, które często obsługują turystów biznesowych, takich jak hotele wysokokategoryzowane, pojawia się potrzeba i konieczność zatrudniania osób o wysokich kwalifikacjach specjalnościowych.

Celem artykułu jest przedstawienie stanu przygotowania pracowników polskich hoteli wysokokategoryzowanych, którzy są odpowiedzialni za obsługę turystów biznesowych. Ponadto zostanie podjęta próba wskazania perspektyw w tym zakresie.

Treść opracowania jest wynikiem analizy danych wtórnych i pierwotnych. Do części teoretycznej wykorzystano przede wszystkim metodę badawczą desk research w postaci analizy literatury przedmiotu, doniesień branżowych oraz eksploracji portali internetowych hoteli wysokokategoryzowanych, natomiast do części empirycznej – wyniki badania ankietowego, skierowanego do niniejszych hoteli.

Dotychczasowy stan wiedzy w zakresie podejmowanego tematu stanowi podstawę dalszych badań, ponieważ brak jest opracowań naukowych o wzajemnych relacjach między przygotowaniem kadry hotelowej a obsługą turystów biznesowych. Podjęty zakres badań można zatem określić jako oryginalny.

Słowa kluczowe: turystyka biznesowa, hotelarstwo, obsługa klienta, przygotowanie kadry

Staff training and qualifications for business tourists service in 5* hotels in Poland

Business tourism is characterized by a specific model of tourist service. Hence, in venues that often support business tourists, such as 5* hotels, there is a need and necessity of hiring personnel with specific professional qualifications.

The purpose of this article is to present the state of training and qualification level of personnel of Polish 5* hotels, who is responsible for business tourists service. In addition, an attempt is made to indicate the prospects in this particular area.

The content of this article is a result of analysis of secondary and primary data. Desk research method was used in the theoretical part, especially in the form of literature analysis as well as hotel industry reports, and the exploration of Internet portals, and in empirical part - the results of the survey in hotels.

The current state of knowledge on the analyzed topic is the basis for further study as there is a lack of scientific studies on the relationship between the preparation of hotel staff and business tourism service quality. Therefore, the survey can be described as original.

Keywords: business tourism, hotel industry, customer service, staff training and qualifications