

SPIS TREŚCI

Wstęp (<i>Teresa Skalska, Jacek Pustola</i>)	7
--	---

CZĘŚĆ I	11
---------	----

ZAGADNIENIA OGÓLNE

1. Działalność hotelarska a idea integracji zawodowej osób niepełnosprawnych (<i>Agnieszka Lewonowska-Banach</i>)	11
2. Gość jako podmiot usługi hotelarskiej (<i>Teresa Skalska</i>)	18
3. Charakterystyka produktu hotelarskiego. Charakterystyka branży hotelarskiej i gastronomicznej (<i>Teresa Skalska</i>)	25
4. Wybrane zagadnienia prawne (<i>Teresa Skalska</i>)	32
5. Zakres usługi hotelarskiej i gastronomicznej (<i>Jacek Pustola</i>)	41
6. Fachowa obsługa gości (<i>Jacek Pustola</i>)	61
7. Turyści zagraniczni (<i>Teresa Skalska</i>)	67
8. Trudne zachowania gości (<i>Teresa Skalska</i>)	73
9. Problematyka bezpieczeństwa w hotelu (<i>Jacek Pustola</i>)	76
10. Nowoczesny program usług dodatkowych w hotelarstwie (<i>Teresa Skalska</i>)	81

CZĘŚĆ II

TECHNIKI PRACY NA WYBRANYCH STANOWISKACH	85
--	----

1. Zadania, organizacja i technika pracy recepcji – uwagi ogólne (<i>Teresa Skalska</i>)	85
2. Współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi (<i>Teresa Skalska</i>)	89
3. Przyjmowanie rezerwacji (<i>Teresa Skalska</i>)	94
4. Przyjmowanie wpłat za usługi (<i>Teresa Skalska</i>)	100
5. Telefon jako ważne narzędzie pracy w recepcji (<i>Teresa Skalska</i>)	103
6. Komputer jako ważne narzędzie pracy w recepcji (<i>Teresa Skalska</i>)	109
7. Meldowanie gości (<i>Teresa Skalska</i>)	113

8. Techniki obsługi gości (<i>Teresa Skalska</i>)	116
9. Tworzenie dokumentacji (<i>Teresa Skalska</i>)	124
10. Etykieta (<i>Teresa Skalska</i>)	128
11. Pokojowa (<i>Jacek Pustola</i>)	132
12. Pomoc kuchenna (<i>Jacek Pustola</i>)	154
Literatura	168