

Spis treści

Słowo wstępne	11
Podziękowania Autora	13

Rozdział

1

Hotelarstwo i gastronomia — związki z turystyką, podróżami i wypoczynkiem	15
--	-----------

Turystyka a hotelarstwo i gastronomia	15
Historia rozwoju hotelarstwa i gastronomii	21
Podaż i popyt na bazę noclegową	23
Przemysł turystyczny	29
Podaż usług turystycznych w Wielkiej Brytanii	40
Studium przypadku. Turystyka masowa w Wielkiej Brytanii i Hiszpanii — bariery rozwoju	43
Popyt na usługi turystyczne w Wielkiej Brytanii	48

Rozdział

2

Charakterystyka hotelarstwa	53
--	-----------

Usługi hotelarskie w Wielkiej Brytanii	53
Usługi hotelarskie w krajach europejskich	65
Studium przypadku. Węgry — kraj w okresie transformacji. Turystyka i baza noclegowa w Budapeszcie	68
Usługi hotelarskie w Ameryce Północnej	70
System <i>timeshare</i>	75

Udziały w nieruchomościach miejscowości wypoczynkowych	81
Kemping i karawaning	81

Rozdział

3

Międzynarodowy rynek usług hotelarskich	86
--	-----------

Strategia korporacji	86
Rozwój sieci hoteli	87
Wzrost znaczenia sieci hoteli	88
Strategie rozwoju firm hotelarskich	90
Metody rozszerzania bazy noclegowej	91
Przejęcia	92
Studium przypadku. Przejęcie sieci hoteli Forte przez Granadę	92
Kontrakty menedżerskie	100
Studium przypadku. Kontrakt menedżerski — hotel Holiday Inn w Stuttgarcie	105
Franchising	107

Rozdział

4

Zarządzanie hotelem	123
----------------------------------	------------

Rodzaje produktów hotelowych	123
Struktura organizacyjna hotelu	125
Struktura zarządzania	127
Analiza opłacalności inwestycji hotelowej	128
Uruchomienie obiektu hotelowego	142
Rodzaje kontraktów budowlanych	152

Rozdział

5

Zarządzanie finansami hotelu	156
---	------------

Decyzje finansowe	156
Źródła przychodów i składniki kosztów operacyjnych	157
Ustalanie cen	161
Studium przypadku. Zastosowanie koncepcji <i>yield management</i> w londyńskich hotelach	166
Marketing w hotelarstwie	171
Planowanie marketingowe	173

Rozdział

6

Zarządzanie bieżącą działalnością hotelu 182

Kategorie hoteli	182
Charakterystyka produktu hotelowego	183
Departament obsługi gości	184
Cykl obsługi gościa	187
Nowe technologie na potrzeby recepcji	189
Sposoby rezerwacji	191
Zadania służby pięter	192
Organizacja pracy służby pięter	196
Studium przypadku. Gospodarowanie energią elektryczną i ciepłą w hotelarstwie	200
Zarządzanie zasobami ludzkimi	205

Rozdział

7

**Przepisy prawne dotyczące funkcjonowania
firm gastronomicznych** 211

Ustawodawstwo Unii Europejskiej	211
Brytyjskie ustawodawstwo dotyczące bezpieczeństwa żywności i żywienia	216
Zastosowanie zasady należytej staranności przez firmy gastronomiczne	216
Brytyjskie ustawodawstwo w zakresie higieny żywności	218
Szkolenie w zakresie zasad higieny żywności i żywienia	220
Studium przypadku. Dyrektywa Unii Europejskiej nr 93/43 w sprawie higieny produktów żywnościowych — próby dostosowania prawa krajowego	221
Kierunki rozwoju przepisów prawnych	224
Przepisy prawne regulujące zasady sprzedaży alkoholu w Wielkiej Brytanii ...	224

Rozdział

8

Restauracje i bary fast food 230

Rynek usług gastronomicznych	230
Segmenty rynku usług gastronomicznych	231
Charakterystyka konsumentów	233
Dostawcy firm gastronomicznych	235
Organizacja sektora gastronomii w Wielkiej Brytanii	236
Ważniejsze trendy rozwoju brytyjskiej gastronomii	237

Zarządzanie obiektem gastronomicznym	240
Technologie produkcji żywności	247
Metody obsługi klientów	249

Rozdział

9

Sektor gastronomii obsługujący klientów instytucjonalnych	252
--	------------

Historia rozwoju sektora w Wielkiej Brytanii	252
Studium przypadku. Skutki „odchudzania” firm dla rozwoju sektora gastronomii obsługującego klientów instytucjonalnych	255
Zarządzanie usługami gastronomicznymi	257
Rynki kontraktowych usług gastronomicznych w Wielkiej Brytanii	258
Rynki w innych krajach	261
Rodzaje kontraktów	264
Podaż usług na rynku brytyjskim	266
Przyszłość sektora	270

Rozdział

10

Przemysł piwowarski	275
----------------------------------	------------

Historia rozwoju browarnictwa w Wielkiej Brytanii	275
Angielski bar — pub	277
Sposoby spędzania czasu wolnego	280
Analiza rynku i działalności pubów	281
Przyszłość pubów	285
Perspektywy rozwoju przemysłu piwowarskiego	285

Rozdział

11

Przemysł czasu wolnego	290
-------------------------------------	------------

Czynniki ekonomiczne	290
Kierunki rozwoju usług związanych z rekreacją w czasie wolnym	292
Rola hotelowego centrum sportowo-rekreacyjnego	297
Zakres oferowanych usług	301
Rodzaje urządzeń sportowo-rekreacyjnych	305
Uwarunkowania dotyczące wyposażenia hoteli w urządzenia sportowo-rekreacyjne	308
Parki tematyczne	314

Studium przypadku. Analiza rynku parków tematycznych	315
Perspektywy rozwoju sektora parków tematycznych	319

Rozdział

12

Trendy rozwoju usług turystycznych po 2000 roku	324
--	------------

Ochrona środowiska	324
Racjonalne gospodarowanie energią	325
Polityka firm w zakresie ochrony środowiska	327
Inicjatywy prawne Unii Europejskiej	327
Gospodarowanie energią w hotelarstwie	329
Studium przypadku. Inicjatywy ekologiczne londyńskich hoteli	332
Centralne systemy rezerwacji komputerowej (CRS)	337
Studium przypadku. Marketing partnerski w hotelarstwie	341
Studium przypadku. The Hotel Industry Switch Company — THISCO	343
Gwarancja jakości	344
Istota usług	345
Atrybuty jakości usług	348
System kompleksowego zarządzania jakością (TQM)	351
Indeks rzeczowy	360