

Spis treści

Rozdział 1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki. Historia turystyki.....	
1.1. Podstawowe pojęcia i definicje z zakresu turystyki.....	
1.2. Zarys historii rozwoju turystyki.....	
1.2.1. Etapy rozwoju turystyki światowej.....	
1.2.2. Zarys historii turystyki w Polsce.....	
Rozdział 2. Czynniki i kierunki rozwoju współczesnej turystyki.....	
2.1. Przegląd czynników wpływających na rozwój turystyki.....	
2.2. Motywy podróżowania jako czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa.....	
Rozdział 3. Klasyfikacja turystyki. Polskie i światowe organizacje turystyczne.....	
3.1. Formy i kategorie turystyki według Światowej Organizacji Turystyki Narodów Zjednoczonych (UNWTO).	
3.2. Organizacje turystyczne.....	
Rozdział 4. Rodzaje turystyki i turystów.....	
4.1. Funkcje turystyki.....	
4.2. Rodzaje turystyki.....	
4.3. Typologia turystów.....	
Rozdział 5. Historia hotelarstwa.....	
5.1. Zarys historii hotelarstwa na świecie.....	
5.2. Zarys historii hotelarstwa w Polsce.....	
5.3. Prekursorzy współczesnego hotelarstwa.....	
Rozdział 6. Baza noclegowa – kategoryzacja i klasyfikacja.....	
6.1. Ustawa o usługach turystycznych.....	
6.2. Kategoryzacja obiektów hotelarskich.....	
6.3. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie.....	
6.3.1. Klasyfikacja bazy noclegowej według UNWTO.....	
6.3.2. Klasyfikacja bazy noclegowej według ustawy o usługach turystycznych.....	
6.3.3. Klasyfikacja bazy noclegowej według GUS.....	
6.3.4. Inne kryteria klasyfikacji.....	
6.3.5. Przegląd wybranych rodzajów obiektów hotelarskich.....	
Rozdział 7. Stan i struktura hotelarstwa polskiego.....	
7.1.1. Baza noclegowa w Polsce i jej wykorzystanie.....	
7.1.2. Rozmieszczenie zasobów bazy noclegowej.....	
7.2. Gestorzy bazy noclegowej w Polsce.....	

7.3.	Kierunki rozwoju hotelarstwa polskiego i światowego.
7.3.1.	Warunki rozwoju hotelarstwa.
7.3.2.	Kierunki rozwoju hotelarstwa w Polsce.
7.3.3.	Kierunki rozwoju hotelarstwa światowego
Rozdział 8. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie.	
8.1.	Podstawowe pojęcia i definicje.
8.2.	Historia i charakterystyka MSH działających na rynkach światowych.
8.3.	Hotele systemowe w Polsce
8.4.	Informacje o największych w świecie i Europie systemach i kontrolowanych przez nie markach oraz dobrowolnych zrzeszeniach (stan w 2010 roku)
8.5.	Rozmieszczenie terytorialne hoteli systemowych w Polsce.
8.6.	InterContinental Hotels Group (IHG). Krótka charakterystyka największego systemu hotelowego na świecie.
Rozdział 9. Piony funkcjonalne współczesnego hotelu.	
9.1.	Dyrekcja, kierownictwo, administracja. Komórki funkcjonalne i pomocnicze.
9.2.	Otoczenie.
9.3.	Budynek lub zespół budynków.
9.4.	Recepcja (hall hotelowy)
9.5.	Komunikacja wewnętrzna w obiekcie hotelarskim.
9.6.	Część mieszkalna i służba pięter.
9.7.	Zespół gastronomiczny.
9.8.	Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy,
9.9.	Zespół handlowo-usługowy.
9.10.	Zespół wielofunkcyjny.
Rozdział 10. Schemat organizacyjny w hotelu.	
10.1.	Podstawowe wiadomości
10.2.	Rodzaje struktur organizacyjnych.
10.3.	Celowość i racjonalność struktury
10.4.	Podstawowe komórki organizacyjne w hotelu.
10.5.	Schemat opisu stanowiska pracy
10.6.	Systemy organizacyjne w hotelarstwie
10.7.	Schemat organizacyjny – przykłady.
Rozdział 11. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do obsługi osób niepełnosprawnych.	
11.1.	Pojęcie osób niepełnosprawnych.
11.2.	Rodzaje niepełnosprawności.
11.3.	Prawo a niepełnosprawność.

11.4.	Kryteria dostępności obiektu hotelarskiego dla potrzeb osób niepełnosprawnych.
11.5.	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.....
11.6.	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku.
11.7.	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu słuchu.
11.8.	Przystosowanie poszczególnych zespołów funkcjonalnych hotelu do obsługi osób niepełnosprawnych.
Rozdział 12. Standaryzacja obiektów hotelarskich. Organizacje hotelarskie.	
12.1.	Standaryzacja obiektów hotelarskich
12.1.1.	Podstawowe pojęcia i definicje
12.1.2.	Metody oceniania jakości usług hotelarskich i sposoby oddziaływania na ich poziom.
12.2.	Organizacje hotelarskie.
Rozdział 13. Usługi hotelarskie.....	
13.1.	Podstawowe pojęcia i definicje.
13.2.	Cechy usług hotelarskich.
13.3.	Czynniki decydujące o poziomie usług obiektu.
13.4.	Podział usług hotelarskich.
13.5.	Usługa hotelarska i regulacje prawne.....
13.6.	Potrzeby człowieka a usługi hotelarskie.....
Rozdział 14. Współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży	
14.1.	Rodzaje umów między hotelami a biurami podróży
14.2.	Kodeks postępowania praktycznego
14.3.	Rola informacji turystycznej w obiektach hotelarskich
14.4.	Hotel i pilot wycieczek
14.5.	Hotel i przewodnik turystyczny
14.6.	Hotel i przewoźnik
Rozdział 15. Usługi hotelarskie w środkach transportu	
15.1.	Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym.....
15.2.	Usługi hotelarskie w transporcie morskim.
15.3.	Usługi hotelarskie w transporcie lotniczym.....
15.4.	Specyficzne rodzaje zakładów hotelarskich w środkach transportu lądowego, wodnego
Rozdział 16. Usługi dodatkowe – podstawowe wiadomości	
16.1.	Podział usług dodatkowych
16.2.	Zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich.
16.2.1.	Usługi dla biznesu.
16.2.2.	Usługi rekreacyjne i sportowe.

16.2.3. Usługi rehabilitacyjne.	
16.2.4. Usługi odnowy biologicznej SPA i wellness.	
16.2.5. Usługi w zakresie opieki nad dziećmi.	
16.2.6. Usługi specjalne.	
Rozdział 17. Technika przygotowania usług dodatkowych do sprzedaży i realizacji.	
17.1. Przygotowanie oferty.	
17.1.1. Zasady tworzenia oferty usług dodatkowych.	
17.2. Sposoby prezentowania i promocja oferty.....	
17.2.1. Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe.	
17.3. Sprzedaż usług dodatkowych.	
17.3.1. Przygotowanie i sprzedaż pakietów usług.	
17.3.2. Zasady odpłatności za usługę.	
17.3.3. Sposób obliczania ceny za usługę w składanej ofercie. Kosztorys i kalkulacja. Faktura.....	
17.4. Dokumentacja zamówień i realizacji usług dodatkowych na przykładzie usług dla biznesu.....	
17.5. Przyjęcie usługi do realizacji i procedury świadczenia usług dodatkowych.	
17.6. Procedury i instrukcje.	
Rozdział 18. Wyposażenie techniczne niezbędne do prawidłowego świadczenia usług hotelarskich	
18.1. Instalacje i urządzenia techniczne w obiektach hotelowych.....	
18.2. Urządzenia związane z bezpieczeństwem gości	
Rozdział 19. Ochrona środowiska, ochrona przeciwpożarowa i bezpieczeństwa i higieny pracy związana z organizacją usług dodatkowych.	
19.1. Ochrona środowiska	
19.2. Ochrona przeciwpożarowa.	
19.3. Przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy.....	
Bibliografia.	
Spis rysunków.	
Słownik	