

## **Spis treści:**

Wprowadzenie

### **Część I. Wprowadzenie do hotelarstwa**

#### **Rozdział I. Specjalistyczna terminologia hotelarska**

Pytania otwarte i testowe

#### **Rozdział II. Historia hotelarstwa**

2.1. Hotelarstwo w starożytności i średniowieczu

2.2. Hotelarstwo nowożytne do XIX wieku

2.3. Hotelarstwo w XX wieku

Pytania otwarte i testowe

#### **Rozdział III. Teoretyczno-praktyczne aspekty branży hotelarskiej**

3.1. Oferta hotelarska i jej cechy

3.2. Elementy składowe obiektu hotelarskiego

3.3. Specyfika branży hotelarskiej

Pytania otwarte i testowe

#### **Rozdział IV. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich**

4.1. Funkcje klasyfikacji i kategoryzacji na rynku hotelarskim

4.2. Czynniki wpływające na wykorzystanie klas i kategorii na rynku hotelarskim

4.3. Instytucje odpowiedzialne za przyznawanie klas i kategorii obiektom noclegowym

4.4. Klasyfikacja i kategoryzacja usług noclegowych w Polsce

Pytania otwarte i testowe

#### **Rozdział V. Hotelarstwo sieciowe**

Pytania otwarte i testowe

### **Część II. Wybrane aspekty marketingu w hotelarstwie**

#### **Rozdział I. Marketing przedsiębiorstwa hotelarskiego w ujęciu tradycyjnym**

1.1. Podstawy marketingu w hotelarstwie

1.2. Produkt przedsiębiorstwa hotelarskiego w ujęciu marketingowym

1.3. Kanały dystrybucji usług hotelarskich

1.4. Cena usług hotelarskich

1.5. Promocja usług hotelarskich

1.6. Czynniki ludzkie w przedsiębiorstwie hotelarskim

1.7. Proces świadczenia usług hotelarskich

1.8. Świadczenie materialne przedsiębiorstw hotelarskich

Pytania otwarte i testowe

#### **Rozdział II. Marketing przedsiębiorstwa hotelarskiego w ujęciu nowoczesnym**

2.1. Wykorzystanie mediów społecznościowych w hotelarstwie

2.2. Wykorzystanie narzędzia product placement w hotelarstwie

2.3. Stosowanie content marketingu w hotelarstwie

2.4. Wykorzystanie Corporate Social Responsibility w hotelarstwie

2.5. Stosowanie marketingu lojalnościowego w hotelarstwie

2.6. Sprzedaż i promocja usług hotelarskich przy wykorzystaniu platform zakupowych

Pytania otwarte i testowe

## **Część III. Wybrane obszary zarządzania w hotelarstwie**

### **Rozdział I. Struktury organizacyjne w hotelarstwie**

1.1. Podstawowe zagadnienia z zakresu struktur organizacyjnych obiektów hotelarskich

1.2. Rodzaje struktur organizacyjnych obiektów hotelarskich

Pytania otwarte i testowe

### **Rozdział II. Organizacje hotelarskie w Polsce i na świecie**

2.1. Miejsce organizacji non profit na rynku

2.2. Pojęcie i funkcje organizacji hotelarskiej

2.3. Międzynarodowe organizacje hotelarskie

2.3.1. IH&RA

2.3.2. Inne organizacje międzynarodowe

2.4. Organizacje hotelarskie na poziomie krajowym

2.4.1. Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego

2.4.2. Polska Izba Hotelarstwa

Pytania otwarte i testowe

### **Rozdział III. Zarządzanie zasobami ludzkimi w hotelarstwie**

3.1. Zatrudnienie w hotelarstwie

3.1.1. Cechy sektora hotelarskiego determinujące popyt na zasoby ludzkie

3.1.2. Charakterystyka zasobów ludzkich w hotelarstwie

3.1.3. Płace i pozapłacowe korzyści w hotelarstwie

3.2. Zarys zarządzania personelem w hotelarstwie

Pytania otwarte i testowe

### **Rozdział IV. Koncepcja zrównoważonego rozwoju w zarządzaniu przedsiębiorstwem hotelarskim**

4.1. Teoria zrównoważonego rozwoju a cel funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego

4.2. Korzyści aplikacji teorii zrównoważonego rozwoju

4.3. Problemy związane z asymetrią informacji

Pytania otwarte i testowe

### **Rozdział V. Zarządzanie gastronomią w hotelarstwie**

5.1. Związek gastronomii z branżą hotelarską

5.2. Wybrane zagadnienia zarządzania w hotelowej gastronomii

Pytania otwarte i testowe

Spis tabel

Spis rysunków

Spis studiów przypadków

Wykaz literatury

Klucz odpowiedzi do pytań testowych