

Spis treści

Wstęp (<i>Aleksander Panasiuk, Daniel Szostak</i>)	7
część I. Podstawy hotelarstwa	11
Rozdział 1. Zarys historii hotelarstwa na świecie i w Polsce (<i>Daniel Szostak</i>)	13
Rozdział 2. Podstawowa terminologia związana z hotelarstwem (<i>Marta Sidorkiewicz</i>) ...	22
Rozdział 3. Wzajemne relacje między turystyką, hotelarstwem a gastronomią (<i>Daniel Szostak</i>)	28
Rozdział 4. Miejsce hotelarstwa w obsłudze ruchu turystycznego (<i>Beata Meyer</i>)	33
Rozdział 5. Źródła prawa dotyczące hotelarstwa (<i>Iwona Szymczak</i>)	38
część II. Rynek usług hotelarskich	43
Rozdział 6. Makro- i mikrootoczenie hotelarstwa (<i>Maja Jedlińska</i>)	45
Rozdział 7. Rodzaje przedsiębiorstw hotelarskich (<i>Daria Jaremen</i>)	51
Rozdział 8. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich (<i>Daniel Szostak</i>)	64
Rozdział 9. Usługi hotelarskie jako produkt (<i>Daria Jaremen, Aleksander Panasiuk</i>)	73
Rozdział 10. Klasyfikacja usług hotelarskich (<i>Daria Jaremen, Aleksander Panasiuk</i>)	81
Rozdział 11. Zachowania konsumentów w hotelarstwie (<i>Maja Jedlińska</i>)	88
Rozdział 12. Mierniki charakteryzujące hotelarstwo (<i>Dawid Milewski</i>)	96
Rozdział 13. Miejsce państwa na rynku usług hotelarskich (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	102
Rozdział 14. Organizacje hotelarskie na świecie i w Polsce (<i>Anna Dołowy</i>)	109
Rozdział 15. Kierunki rozwoju współczesnego hotelarstwa (<i>Daniel Szostak</i>)	118
część III. Eksploatacja hotelu	127
Rozdział 16. Części składowe współczesnego hotelu (<i>Daniel Szostak</i>)	129
Otoczenie eksploatacyjne obiektu hotelowego	131
Recepcja (wraz z holem hotelowym)	132
Część mieszkalna	134
Działalność służb piętér	135
Gastronomia hotelowa	137
Zaplecze techniczne obiektu hotelowego	138
Dyrekcja (wraz z komórkami funkcyjnymi i pomocniczymi)	139
Rozdział 17. Budowa, modernizacja i wyposażanie obiektów hotelarskich (<i>Daniel Szostak</i>)	140
Rozdział 18. Personel hotelowy (<i>Anna Tokarz</i>)	151
Rozdział 19. Standardy obsługi i techniki pracy w hotelu (<i>Daria Jaremen</i>)	158
Rozdział 20. Regulamin organizacyjny hotelu (<i>Adam Pawlicz, Iwona Szymczak</i>)	166

Rozdział 21. Technologie informatyczne w hotelu (<i>Adam Pawlicz</i>)	171
Rozdział 22. Internet w hotelarstwie (<i>Tomasz Mańkowski</i>)	177
Rozdział 23. Współpraca podmiotów hotelarskich z biurami podróży (<i>Dawid Milewski</i>)	182
Rozdział 24. Obsługa osób niepełnosprawnych w hotelarstwie (<i>Adam Pawlicz</i>)	189
Rozdział 25. Ochrona praw gości hotelowych i ich mienia (<i>Iwona Szymczak</i>)	196
Rozdział 26. Łańcuchy, systemy i sieci hotelowe (<i>Daniel Szostak</i>)	205
część IV. Zarządzanie hotelem	213
Rozdział 27. Metody i techniki zarządzania w przedsiębiorstwie hotelarskim (<i>Daniel Szostak</i>)	215
Rozdział 28. Zarządzanie kadrami w hotelu (<i>Anna Tokarz</i>)	224
Rozdział 29. Zarządzanie marketingowe usługami hotelarskimi (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	234
Rozdział 30. Zarządzanie ceną usług hotelarskich (<i>Aleksander Panasiuk</i>)	247
Rozdział 31. Zarządzanie kosztami w hotelarstwie (<i>Małgorzata Januszewska</i>)	257
Rozdział 32. Zarządzanie jakością usług hotelarskich (<i>Daniel Szostak</i>)	266
Rozdział 33. Zarządzanie bezpieczeństwem w hotelarstwie (<i>Maja Jedlińska</i>)	277
Rozdział 34. Zarządzanie majątkiem hotelu (<i>Małgorzata Januszewska</i>)	287
Rozdział 35. Zarządzanie strategiczne we współczesnym hotelu (<i>Daniel Szostak</i>)	298
część V. Gastronomia i usługi towarzyszące działalności hotelarskiej	303
Rozdział 36. Zasady prowadzenia działalności gastronomicznej w turystyce i hotelarstwie (<i>Marta Sidorkiewicz</i>)	305
Rozdział 37. Zakres działalności gastronomii hotelowej (<i>Anna Dołowy</i>)	314
Rozdział 38. Obsługa gości w gastronomii (<i>Tomasz Mańkowski</i>)	325
Rozdział 39. Personel w działalności gastronomicznej (<i>Anna Tokarz</i>)	334
Rozdział 40. Obsługa konferencji (<i>Marta Sidorkiewicz</i>)	339
Rozdział 41. Piony rekreacyjny, sportowy i zdrowotny w działalności współczesnego obiektu hotelarskiego (<i>Agnieszka Lewandowska</i>)	347
Rozdział 42. Pozostała działalność handlowa i usługowa hotelu (<i>Małgorzata Januszewska</i>)	359
Bibliografia	364
Słowniczek (<i>Daniel Szostak</i>)	368
Indeks (<i>Anna Tokarz</i>)	374