

# SPIS TREŚCI

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Wstęp</b>                                                                           | 7  |
| <b>Rozdział 1. Wiadomości wstępne o hotelarstwie</b>                                   | 9  |
| 1.1. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa                                          | 9  |
| 1.2. Historyczny rozwój hotelarstwa na świecie i w Polsce                              | 12 |
| 1.3. Prekursorzy współczesnego hotelarstwa                                             | 18 |
| 1.4. Polskie organizacje hotelarskie, stowarzyszenia branżowe, samorządy gospodarcze   | 26 |
| 1.5. Organizacje hotelarskie na świecie                                                | 29 |
| 1.6. Międzynarodowe i krajowe organizacje turystyczne związane z hotelarstwem w Polsce | 31 |
| <b>Rozdział 2. Turystyczna baza noclegowa</b>                                          | 41 |
| 2.1. Przepisy ustawy o usługach turystycznych dotyczące hotelarstwa                    | 41 |
| 2.2. Klasyfikacja obiektów noclegowych według GUS                                      | 47 |
| 2.3. Rodzaje obiektów noclegowych                                                      | 51 |
| 2.4. Hotelarstwo jako dział gospodarki                                                 | 53 |
| 2.5. Kierunki rozwoju hotelarstwa światowego i polskiego                               | 58 |
| 2.6. Struktury organizacyjno-funkcjonalne w hotelarstwie                               | 63 |
| 2.6.1. Rodzaje struktur organizacyjnych                                                | 63 |
| 2.6.2. Porządek musi być, czyli struktura organizacyjna hotelu                         | 68 |
| 2.7. Współczesne systemy i sieci hotelowe                                              | 72 |
| 2.8. Grupy markowe, polskie grupy marketingowe                                         | 77 |
| <b>Rozdział 3. Standaryzacja obiektów hotelarskich</b>                                 | 83 |
| 3.1. Podstawowe pojęcia dotyczące standaryzacji                                        | 83 |
| 3.2. Per aspera ad astra, czyli kategoryzacja obiektów hotelarskich                    | 86 |
| 3.3. Rekomendacja obiektów hotelarskich                                                | 90 |
| 3.4. Jakość usług w obiektach hotelarskich – ISO                                       | 93 |
| 3.5. Kontrola jakości żywności – HACCP                                                 | 98 |

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 4. <b>Usługi hotelarskie</b>                                                   | 102 |
| 4.1. Definicje, cechy i podział usług hotelarskich                                      | 102 |
| 4.2. Usługi hotelarskie w środkach transportu oraz w innych rodzajach bazy noclegowej   | 106 |
| Rozdział 5. <b>Kultura i etyka w hotelarstwie</b>                                       | 113 |
| 5.1. Podstawowa terminologia z zakresu etyki zawodowej                                  | 113 |
| 5.2. Kodeks Etyki Hotelarza                                                             | 117 |
| 5.3. Kultura osobista                                                                   | 124 |
| 5.3.1. Pięciogwiazdkowy hotelarz. Jak nim zostać?                                       | 125 |
| 5.3.2. Wizerunek pracownika hotelu                                                      | 129 |
| 5.4. Kultura obsługi gości                                                              | 132 |
| 5.4.1. Typy i temperamenty gości hotelowych                                             | 132 |
| 5.4.2. Cały świat w hotelu, czyli savoir-vivre w kontaktach z obcokrajowcami            | 137 |
| 5.4.3. Potrzeby człowieka i ich klasyfikacja                                            | 143 |
| 5.4.4. Konfrontacja oczekiwań hotelarza i potrzeb gościa                                | 146 |
| 5.5. Ranga społeczna zawodu hotelarza                                                   | 147 |
| 5.6. Postępowanie w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych                     | 150 |
| 5.6.1. Komunikacja interpersonalna                                                      | 150 |
| 5.6.2. Uśmiechem, słowem, gestem... Rozmawiamy...                                       | 156 |
| 5.6.3. Nić porozumienia czy kłębek nerwów – bariery w komunikacji                       | 162 |
| 5.7. Rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich                                            | 169 |
| Rozdział 6. <b>Działalność recepcji</b>                                                 | 175 |
| 6.1. Rola recepcji w obiekcie hotelarskim                                               | 175 |
| 6.2. Wyposażenie techniczne recepcji                                                    | 175 |
| 6.3. Obowiązki pracowników recepcji                                                     | 180 |
| 6.4. Obsługa gości w parterowej części hotelu                                           | 188 |
| 6.5. Rezerwacja usług hotelarskich                                                      | 191 |
| 6.6. Obowiązek meldunkowy w hotelu                                                      | 197 |
| 6.7. Czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim                  | 199 |
| 6.8. Dokumentacja recepcji dotycząca kompleksowej obsługi gościa                        | 205 |
| 6.9. Bardzo ważny gość – VIP                                                            | 206 |
| 6.10. Inny nie znaczy gorszy – przystosowanie hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych | 210 |

|                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 7. <b>Czystość i porządek w obiekcie hotelarskim</b>                                                                   | 215 |
| 7.1. Pojęcie, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych                                                                          | 215 |
| 7.2. Pomieszczenia ogólnego użytku i zagospodarowanie terenu wokół hotelu                                                       | 220 |
| 7.3. Obowiązki pracowników (housekeeping) związane z utrzymaniem czystości i porządku                                           | 225 |
| 7.4. Rodzaje sprzątania: codzienne, okresowe, sezonowe, gruntowne, okolicznościowe                                              | 228 |
| 7.5. Systemy pracy                                                                                                              | 234 |
| 7.6. Przestrzeganie przepisów bhp, przepisów sanitarnych, ochrony ppoż. oraz ochrony środowiska                                 | 238 |
| 7.6.1. Obowiązki pracodawcy w zakresie bhp                                                                                      | 238 |
| 7.6.2. Prawa i obowiązki pracowników związane z przestrzeganiem przepisów bhp                                                   | 241 |
| 7.6.3. Obciążenie pracą fizyczną                                                                                                | 244 |
| 7.6.4. Obciążenie psychiczne pracą                                                                                              | 248 |
| 7.6.5. Analiza zagrożeń wypadkowych                                                                                             | 251 |
| 7.6.6. Pierwsza pomoc przedlekarska                                                                                             | 255 |
| 7.6.7. Wymagania higieniczno-sanitarne dla hoteli                                                                               | 260 |
| 7.6.8. Postępowanie w przypadku zagrożenia pożarowego                                                                           | 262 |
| 7.7. Problemy ekologii i ochrony środowiska w hotelarstwie                                                                      | 265 |
| 7.7.1. Ekologiczny hotel                                                                                                        | 265 |
| 7.7.2. Ekoetykiety                                                                                                              | 267 |
| 7.7.3. Polityka proekologiczna hotelu                                                                                           | 269 |
| Rozdział 8. <b>Usługi gastronomiczne w obiekcie hotelarskim</b>                                                                 | 275 |
| 8.1. Struktura organizacyjna działu gastronomicznego                                                                            | 275 |
| 8.2. Rodzaje usług gastronomicznych w hotelach                                                                                  | 280 |
| 8.3. Rodzaje zakładów i usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich                                                         | 282 |
| 8.4. Wymagania dotyczące usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich – wyposażenie i wystrój wnętrza części gastronomicznej | 285 |
| Rozdział 9. <b>Wyposażenie techniczne obiektu hotelarskiego</b>                                                                 | 288 |
| 9.1. Kto zmienia żarówki? Dział techniczny                                                                                      | 288 |
| 9.2. Pralnia hotelowa                                                                                                           | 292 |
| 9.3. Transport wewnętrzny i zewnętrzny                                                                                          | 295 |
| 9.4. Urządzenia związane z bezpieczeństwem gości: monitorujące, sygnalizacyjno-alarmowe oraz systemy zamykania drzwi            | 297 |

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Rozdział 10. <b>Zarządzanie obiektem hotelarskim</b>                                                              | 302 |
| 10.1. Kto tym wszystkim rządzi? Dyrektor i administracja hotelowa.                                                |     |
| Style kierowania                                                                                                  | 302 |
| 10.2. Regulamin hotelowy                                                                                          | 307 |
| Rozdział 11. <b>Odpowiedzialność obiektu hotelarskiego</b>                                                        | 311 |
| 11.1. Podstawowe pojęcia z zakresu prawa                                                                          | 311 |
| 11.2. Umowa hotelowa                                                                                              | 314 |
| 11.3. Odszkodowanie za niedotrzymanie warunków umowy hotelowej                                                    | 315 |
| 11.4. Prawo zastawu                                                                                               | 317 |
| 11.5. Odpowiedzialność cywilnoprawna za rzeczy wniesione do hotelu przez gościa hotelowego                        | 318 |
| 11.6. Umowa przechowania                                                                                          | 321 |
| 11.7. Uregulowania prawa europejskiego w zakresie świadczenia usług hotelarskich                                  | 323 |
| 11.8. Parkingi                                                                                                    | 325 |
| 11.9. Odpowiedzialność materialna pracowników za rzeczy znalezione lub pozostawione w hotelu                      | 327 |
| Rozdział 12. <b>Elementy marketingu w hotelarstwie</b>                                                            | 329 |
| 12.1. Co to jest marketing?                                                                                       | 329 |
| 12.2. Czy hotel coś produkuje? Produkt jako podstawowy element marketingu mix                                     | 332 |
| 12.3. Tanio, drogo czy przeciętnie? Cena jako instrument marketingu                                               | 337 |
| 12.4. Komu pokój, komu, bo idę do domu! Sprzedaż usług hotelarskich. Współpraca hotelu z organizatorami turystyki | 340 |
| 12.5. Rodzaje umów pomiędzy hotelami a biurami podróży. Kodeks praktycznego postępowania                          | 341 |
| 12.6. Mój hotel jest najlepszy. Promocja, reklama i jakość w hotelu                                               | 343 |
| Rozdział 13. <b>Podstawowe informacje o turystyce</b>                                                             | 350 |
| 13.1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki                                                                      | 350 |
| 13.2. Rola informacji turystycznej w obiektach hotelarskich                                                       | 352 |
| <b>Słowniczek ważnych terminów, zwrotów i innych przydatnych pojęć</b>                                            | 355 |
| <b>Ważne, ciekawe i przydatne linki</b>                                                                           | 362 |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                               | 363 |
| <b>Przypisy</b>                                                                                                   | 366 |