

Wstęp

Rozdział 1. Hotelarstwo i jego rola w obsłudze ruchu turystycznego

- 1.1. Pojęcia hotelu i hotelarstwa oraz ich cechy
- 1.2. Istota, struktura i podstawowe cechy usługi hotelarskiej
- 1.3. Miejsce hotelarstwa w strukturze turystycznych obiektów noclegowych
- 1.4. Kryteria klasyfikacji hoteli
- 1.5. Kategoryzacja hoteli i turystycznych obiektów noclegowych
- 1.6. Marka jako instrument gwarancji jakości i promocji usługi hotelowej
- 1.7. Rola hotelarstwa w obsłudze ruchu turystycznego
- 1.8. Rozwój hotelarstwa na świecie
- 1.9. Hotelarstwo jako ogniwo gospodarki turystycznej w Polsce

Rozdział 2. Podstawowe rodzaje współczesnej turystycznej bazy noclegowej

- 2.1. Turystyczna baza noclegowa a współczesne tendencje rozwoju turystyki
- 2.2. Główne współczesne rodzaje turystycznych obiektów noclegowych
 - 2.2.1. Hotele kurortowe (resort hotels)
 - 2.2.2. Hotele biznesowe i konferencyjne
 - 2.2.3. Hotele z pełnym cyklem obsługi (full service hotels)
 - 2.2.4. Hotele butikowe
 - 2.2.5. Hotele przy portach lotniczych, dworcach kolejowych i autobusowych
 - 2.2.6. Tanie hotele
 - 2.2.7. Motele
 - 2.2.8. Pensjonaty
- 2.3. Inne formy turystycznej bazy noclegowej
 - 2.3.1. Kempingi
 - 2.3.2. Hotele
 - 2.3.3. Gospodarstwa agroturystyczne
 - 2.3.4. Schroniska młodzieżowe
 - 2.3.5. Schroniska

Rozdział 3. Usługi zakwaterowania w hotelach

- 3.1. Istota i zakres usług zakwaterowania w hotelach
- 3.2. Kształtowanie programu użytkowego jednostek mieszkalnych
 - 3.2.1. Cechy i elementy jednostek mieszkalnych współczesnego hotelu
 - 3.2.2. Rodzaje jednostek mieszkalnych w hotelarstwie europejskim
- 3.3. Lobby hotelowe i jego funkcje
- 3.4. Organizacja i zadania zespołu wielofunkcyjnego
- 3.5. Wskaźniki operacyjne wykorzystywane w analizie działalności pionu usług zakwaterowania

Rozdział 4. Istota, funkcje i rola gastronomii w hotelach

- 4.1. Istota i funkcje gastronomii
- 4.2. Rodzaje zakładów gastronomicznych
- 4.3. Rola usług gastronomicznych na rynku turystycznym
- 4.4. Znaczenie usług gastronomicznych w hotelarstwie
- 4.5. Zakres usług gastronomicznych w hotelach i czynniki go kształtujące
- 4.6. Obsługa żywieniowa gości w hotelach (dining room)
- 4.7. Room service w hotelach i jego organizacja
- 4.8. Rola lounge service'u w hotelach

- 4.9. Organizacja bankietów i działalności cateringowej
- 4.10. Współczesne tendencje rozwoju gastronomii hotelowej

Rozdział 5. Usługi dodatkowe w hotelach

- 5.1. Istota i czynniki kształtujące zakres usług dodatkowych w hotelach
- 5.2. Główne rodzaje usług dodatkowych w hotelach
 - 5.2.1. Obsługa turystyki biznesowej
 - 5.2.2. Usługi wellness & spa
 - 5.2.3. Usługi animacji czasu wolnego
 - 5.2.4. Gry hazardowe
 - 5.2.5. Usługi handlowe
 - 5.2.6. Usługi salonów piękności i fryzjerskie
 - 5.2.7. Usługi butlerskie
 - 5.2.8. Inne usługi dodatkowe

Rozdział 6. Zarządzanie hotelem

- 6.1. Specyficzne cechy przedsiębiorstwa hotelowego jako organizacji
- 6.2. Istota i funkcje zarządzania w hotelarstwie
- 6.3. Planowanie w przedsiębiorstwie hotelowym
- 6.4. Organizowanie działalności przedsiębiorstwa hotelowego
 - 6.4.1. Istota i znaczenie organizowania w przedsiębiorstwie hotelowym
 - 6.4.2. Czynniki kształtujące struktury organizacyjne w biznesie hotelowym
 - 6.4.3. Rodzaje struktur organizacyjnych w przedsiębiorstwie hotelowym
 - 6.4.4. Współczesne tendencje w kształtowaniu struktur organizacyjnych przedsiębiorstw hotelowych
- 6.5. Przewodzenie i motywowanie jako funkcja zarządzania
- 6.6. Kontrola jako funkcja zarządzania w przedsiębiorstwie hotelowym
- 6.7. Zarządzanie jakością usług hotelarskich
- 6.8. Zarządzanie dochodami (Revenue Management) w przedsiębiorstwie hotelowym

Rozdział 7. Organizacja i funkcje głównych służb hotelu

- 7.1. Główne służby hotelu
- 7.2. Organizacja i funkcje służb obsługi jednostek mieszkalnych hotelu
 - 7.2.1. Służba obsługi pokoi i pomieszczeń
 - 7.2.2. Recepcja
 - 7.2.3. Concierge
 - 7.2.4. Służba rezerwacji
 - 7.2.5. Służba ochrony hotelu
 - 7.2.6. Służba piętér (housekeeping)
 - 7.2.7. Pralnia hotelowa
 - 7.2.8. Służba inżynieryjno-techniczna
- 7.3. Organizacja i funkcje komórek działu gastronomii
- 7.4. Organizacja i funkcje komórek działu odnowy biologicznej, rekreacji i wypoczynku

Rozdział 8. Procesy koncentracji i integracji w hotelarstwie

- 8.1. Uwarunkowania procesów koncentracji i integracji w hotelarstwie
- 8.2. Hotele niezależne i ich strategie działania na rynku
- 8.3. Konsorcja hotelowe i tendencje ich rozwoju
 - 8.3.1. Istota i cechy konsorcjów hotelowych
 - 8.3.2. Formy współpracy konsorcjów hotelowych

- 8.3.3. Obszary kooperacji konsorcjów hotelowych
- 8.3.4. Tendencje rozwoju konsorcjów hotelowych
- 8.4. Korporacje hotelowe oraz ich paradygmaty rozwoju
 - 8.4.1. Pojęcie i cechy korporacji hotelowych
 - 8.4.2. Rola i czynniki przewagi konkurencyjnej korporacji hotelowych na rynku turystycznym
 - 8.4.3. Rozwój międzynarodowych korporacji hotelowych na rynku polskim
 - 8.4.4. Sposoby rozwoju korporacji hotelowych
 - 8.4.5. Internacjonalizacja i globalizacja korporacji hotelowych

Bibliografia