

Spis treści

Wstęp	7
1. Przedsiębiorstwo hotelarskie – wiadomości ogólne	11
1.1. Historyczny rozwój hotelarstwa w Polsce i na świecie	11
1.2. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa oraz przedsiębiorstw hotelarskich	18
2. Wybrane aspekty prawne funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego	21
2.1. Kategoryzacja obiektów hotelarskich	21
2.2. Prawo w hotelarstwie	28
2.3. Zasady działalności promocyjnej oraz uwidaczniania cen przez przedsiębiorstwa hotelarskie w świetle regulacji prawnych	32
2.4. Przepisy prawne dotyczące zabezpieczenia przeciwpożarowego oraz bezpieczeństwa i higieny pracy	40
2.4.1. Bezpieczeństwo przeciwpożarowe obiektu hotelarskiego oraz BHP	40
2.4.2. Przepisy prawne związane z bezpieczeństwem żywności – system HACCP	44
2.5. Przepisy ochrony środowiska	47
3. Otoczenie przedsiębiorstwa hotelarskiego	53
3.1. Ogólna charakterystyka otoczenia przedsiębiorstwa	53
3.2. Współczesne trendy rozwojowe hotelarstwa	56
3.2.1. Systemy hotelowe i grupy marketingowe	60
3.2.2. Organizacje hotelarskie na świecie i w Polsce	65
3.3. Baza noclegowa w Polsce	70
4. Współpraca przedsiębiorstwa hotelarskiego z podmiotami rynku usług turystycznych	76
4.1. Rodzaje umów między hotelami a biurami podróży	76
4.2. Kodeks Postępowania Praktycznego	81
4.3. Globalne i lokalne systemy rezerwacji miejsc hotelowych	85
5. Usługi hotelarskie	93
5.1. Definicje, cechy i podział usług hotelarskich	93
5.2. Usługi podstawowe i dodatkowe	98
5.3. Charakterystyka wybranych usług dodatkowych	100

6. Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego	102
6.1. Formy organizacyjno-prawne	102
6.2. Struktura organizacyjna hotelu i dokumenty organizacyjne	108
6.3. Organizacja i funkcjonowanie wybranych zespołów obiektu hotelarskiego.....	114
6.3.1. Ogólna charakterystyka strukturalna obiektu hotelarskiego	114
6.3.2. Budynek hotelowy i jego otoczenie zewnętrzne	115
6.3.3. Recepcja i służba parterowa	120
6.3.4. Zespół mieszkalny i służba pięter	131
6.3.5. Zespół gastronomiczny	138
6.3.6. Zespół wielofunkcyjny	145
6.3.7. Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	149
7. Procesy zarządzania przedsiębiorstwem hotelarskim	153
7.1. Zarządzanie zmianą w organizacji	153
7.1.1. Kultura organizacyjna (znaczenie kultury organizacyjnej w przedsiębiorstwie hotelarskim)	154
7.1.2. Negocjacje w przedsiębiorstwie	158
7.1.3. Nowoczesne formy zarządzania przedsiębiorstwami hotelarskimi	161
7.2. Strategiczne aspekty zarządzania marką w przedsiębiorstwie hotelarskim	169
7.2.1. Ogólne strategie tworzenia przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa hotelarskiego	169
7.2.2. Strategie tworzenia przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa hotelarskiego na podstawie marki	173
8. Specyfika zawodu hotelarza	177
8.1. Predyspozycje osobowościowe do pracy w przedsiębiorstwie hotelarskim	177
8.2. Kultura i etyka w pracy hotelarza	182
8.3. Sylwetka wzorowego hotelarza	187
9. Jakość usług w przedsiębiorstwie hotelarskim	190
9.1. Pojęcie jakości	190
9.2. Zarządzanie jakością	192
9.2.1. Ewolucja zarządzania jakością	192
9.2.2. Norma ISO 9001 w zarządzaniu jakością	194
9.3. Pomiar i ocena jakości usług hotelarskich	200
9.4. Standardy hotelowe jako element kształtowania jakości usług	204

10. Zarządzanie majątkiem przedsiębiorstwa hotelarskiego	207
10.1. Majątek trwały i obrotowy przedsiębiorstwa hotelarskiego.....	207
10.1.1. Charakterystyka majątku ogółem przedsiębiorstwa hotelarskiego	207
10.1.2. Wykorzystanie majątku trwałego przedsiębiorstwa hotelarskiego	208
10.1.3. Majątek obrotowy przedsiębiorstwa hotelarskiego	210
10.2. Źródła kapitałów przedsiębiorstwa hotelarskiego	212
10.3. Inwestowanie w majątek przedsiębiorstwa hotelarskiego	214
11. Efektywność funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego	220
11.1. Operacyjno-ekonomiczna ocena efektywności działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego	220
11.1.1. Ocena efektywności usług noclegowych przedsiębiorstwa hotelarskiego	220
11.1.2. Ocena efektywności usług gastronomicznych przedsiębiorstwa hotelarskiego	228
11.2. Finansowa ocena efektywności działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego	230
11.2.1. Analiza płynności finansowej przedsiębiorstwa hotelarskiego	230
11.2.2. Analiza sprawności działania przedsiębiorstwa hotelarskiego	232
11.2.3. Analiza zadłużenia przedsiębiorstwa hotelarskiego	235
11.2.4. Analiza rentowności przedsiębiorstwa hotelarskiego	235
12. Koszty jako obszar decyzji operacyjnych w przedsiębiorstwie hotelarskim	239
12.1. Koszty i ich klasyfikacja	239
12.2. Próg rentowności przedsiębiorstwa hotelarskiego	241
12.3. Ocena kosztów pracy przedsiębiorstwa hotelarskiego	245
13. Logistyka w przedsiębiorstwie hotelarskim	246
13.1. Logistyka usług hotelarskich	246
13.2. Zarządzanie logistyczne w przedsiębiorstwie hotelarskim	254
14. Segmentacja rynku usług hotelarskich	263
15. Marketing w przedsiębiorstwie hotelarskim	275
15.1. Działalność promocyjna	276
15.2. Marketingowa rola ceny	279
15.3. Dystrybucja usług	285
Bibliografia	293