

Spis treści

Rozdział 1.

ZARYS ORGANIZACJI HOTELARSTWA I TURYSTYKI6

1.1 Rys historyczny rozwoju hotelarstwa i turystyki na świecie i w Polsce.....	6
1.2. Kryteria podziału ruchu turystycznego.....	10
1.3. Podstawowe pojęcia i definicje w hotelarstwie i turystyce.....	11
1.4. Podział hoteli	16
1.5. Hotelarstwo jako element przemysłu turystycznego	17
1.6. Czynniki warunkujące rozwój turystyki i hotelarstwa.....	18
1.7. Charakterystyka systemu hotelowego.....	20
1.8. Systemy i łańcuchy hotelowe w Polsce	22
1.9. Organizacje hotelarskie.....	23
1.10. Międzynarodowe organizacje turystyczne	25
1.11. Biura podróży.....	27
1.12. Społeczne organizacje turystyczne	28
1.13. Młodzieżowe organizacje i związki turystyczne	30
1.14. Stowarzyszenia agroturystyczne.....	30
Pytania i zadania	31
Literatura.....	33

Rozdział 2.

BAZA NOCLEGOWA POLSCE35

2.1. Funkcje bazy noclegowej.....	35
2.2. Lokalizacja obiektów hotelarskich	36
2.3. Kryteria klasyfikacji obiektów hotelarskich	37
2.4. Kategorie zakładów hotelarskich.....	39
2.5. Standardy wymagań.....	41
2.6. Rozwój wiejskiej bazy hotelarskiej	41
2.7. Ruchoma baza hotelarska	43
2.8. Piktogramy	47
Pytania i zadania	48
Literatura.....	49

Rozdział 3.

RODZAJE I FORMY USŁUG

HOTELARSKO-TURYSTYCZNYCH51

3.1. Rodzaje i formy usług turystycznych	51
--	----

3.2. Podział usług: usługi podstawowe, uzupełniające, płatne i bezpłatne	52
3.3 Informacja turystyczna.....	54
3.4. Potrzeby człowieka w zakresie spędzania wolnego czasu poza domem	56
3.5. Kultura obsługi a jakość usług.....	58
3.6. Kierunki i zasady zagospodarowania turystycznego	60
Pytania i zadania	62
Literatura.....	64

ROZDZIAŁ 4.

ORGANIZACJA OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO.....65

4.1. Organizacja i obsługa krajowego ruchu turystycznego	65
4.2. Organizacja i obsługa zagranicznego ruchu turystycznego	76
4.3. Obsługa podróży w turystyce krajowej i zagranicznej	86
4.4. Informacja i reklama w turystyce	92
Pytania i zadania	94
Literatura.....	97

Rozdział 5.

ORGANIZACJA PRACY W HOTELU99

5.1. Układ i charakterystyka pomieszczeń w obiekcie hotelarskim	99
5.2. Struktura organizacyjna hotelu	108
5.3. Dokumenty organizacyjne w przedsiębiorstwie hotelarskim	110
5.4. Wybrane przepisy prawne dotyczące pobytu gościa w hotelu.....	113
5.5. Bezpieczeństwo w hotelu.....	114
5.6. Stanowiska pracy w hotelarstwie oraz zakres czynności wykonywanych przez pracowników	117
5.7. Rodzaje druków hotelowych wykorzystywanych w pracy recepcji hotelowej	128
5.8. Zakres obowiązków dla poszczególnych stanowisk recepcji (Pląder 1999, 2001; Adamowicz, Wolak 2004; Oparka, Nowicka 2005).....	129
5.9. Służby parterowe	131
5.10. Funkcjonowanie i organizacja pracy służby pięter	132
5.11. Zakres obowiązków dla poszczególnych stanowisk służby pięter	135
5.12. Usługi gastronomiczne w zakładach hotelarskich	137
5.13. Dział techniczny.....	142
5.14. Dyrekcja i administracja hotelowa	145
Pytania i zadania	152
Literatura.....	155

Rozdział 6.

ORGANIZACJA I TECHNIKA PRACY W OŚRODKACH TURYSTYCZNYCH 158

6.1. Wymagania dotyczące pensjonatów	158
6.2. Czynniki wpływające na rozwój agroturystyki.....	166
6.3. Cele i korzyści płynące z agroturystyki.....	169
6.4. Warunki do prowadzenia wiejskiego przedsiębiorstwa turystycznego.....	171
6.5. Promocja i reklama wiejskiego gospodarstwa agroturystycznego	180
6.6. Piktogramy występujące w agroturystyce	185
6.7. Kultura obsługi gości	187
6.8. Charakterystyka i organizacja pracy domów wycieczkowych	191
6.9. Charakterystyka i organizacja pracy schronisk turystycznych	193
6.10. Charakterystyka i organizacja pracy kempingów i pól biwakowych.	197
6.11. Charakterystyka i organizacja pracy w innych obiektach świadczących usługi noclegowe	201
Pytania i zadania	202

Rozdział 7.

KRAJOZNAWSTWO.....204

7.1. Definicja, rola i zadania krajoznawstwa	204
7.2. Walory krajoznawcze	205
7.3. Walory krajoznawcze środowiska przyrodniczego.....	206
7.4. Walory krajoznawcze dóbr kultury narodowej	210
7.5. Walory krajoznawcze tradycyjnej kultury ludowej.....	214
7.6. Walory krajoznawcze historii najnowszej.....	215
7.7. Walory współczesnych osiągnięć człowieka	216
Pytania i zadania	216

Rozdział 8.

WYBRANE REGIONY TURYSTYCZNE POLSKI I ŚWIATA.... 217

8.1. Regiony turystyczne, ich rola i klasyfikacja	217
8.2. Charakterystyka regionów turystycznych Polski.....	219
Pytania i zadania	228
Literatura do rozdz. 6-8.....	229

Aneks.....230