

spis treści

Wstęp	5
1. Historia hotelarstwa w zarysie	8
2. Istota oraz podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa	16
3. Usługi hotelarskie – cechy i klasyfikacja	27
4. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich w Polsce ...	34
5. Orientacja rynkowa przedsiębiorstw hotelarskich	41
6. Otoczenie marketingowe przedsiębiorstwa hotelarskiego	52
7. Systemy sprzedaży usług hotelarskich	59
7.1. Rezerwacja usług hotelarskich	67
7.2. Współpraca przedsiębiorstw hotelarskich z pośrednikami turystycznymi	70
8. Jakość usług hotelarskich	75
9. Zarządzanie personelem w hotelarstwie	88
10. Łącuchy i sieci hotelowe	102
11. Czynniki i kierunki rozwoju hotelarstwa	110
12. Charakterystyka turystycznej bazy noclegowej w Polsce	118
13. Organizacje hotelarskie w Polsce i na świecie	132
14. Hotelarstwo – studium przypadków	140
Literatura	150
Spis tabel i rysunków	158