

# SPIS TREŚCI

<b>Wykaz ważniejszych skrótów stosowanych w pracy .....</b>	<b>7</b>
<b>Wstęp .....</b>	<b>9</b>
<b>Rozdział I</b>	
<b>Przegląd literatury poświęconej międzynarodowym organizacjom gospodarczych hoteli. Definicja międzynarodowego systemu hotelowego .....</b>	<b>17</b>
<b>Rozdział II</b>	
<b>Międzynarodowe systemy hotelowe.....</b>	<b>33</b>
1. Powstanie i rozwój systemów.....	33
2. Rynek międzynarodowych systemów hotelowych .....	39
3. Kierunki rozwoju.....	64
<b>Rozdział III</b>	
<b>Pierwsze hotele systemowe w Polsce .....</b>	<b>69</b>
1. Stan hotelarstwa polskiego na początku lat siedemdziesiątych ubiegłego wieku .....	69
2. Międzynarodowe systemy hotelowe, które pierwsze weszły na polski rynek .....	74
2.1. Intercontinental Hotels Corporation (1974 r.) .....	75
2.2. Société Internationale d'Exploitation Hôtelière Novotel (1975 r.).....	78
2.3. Holiday Inn (1976 r.) .....	81
<b>Rozdział IV</b>	
<b>Inwestycje hotelarskie w Polsce z udziałem kapitału zagranicznego.....</b>	<b>83</b>
1. Etap I – lata siedemdziesiąte do połowy lat osiemdziesiątych ubiegłego wieku.....	83
2. Etap II – druga połowa lat osiemdziesiątych .....	86
3. Etap III – po 1990 roku .....	87

## Rozdział V

### **Międzynarodowe systemy hotelowe działające**

<b>w Polsce w 2001 roku .....</b>	<b>97</b>
1. Informacja o międzynarodowych systemach hotelowych działających w Polsce w 2001 roku .....	97
2. Programy użytkowe, zakres usług, oferty usługowo-handlowe hoteli należących do systemów .....	113
3. Standardy wyposażenia i obsługi oraz metody kontroli jakości usług .....	118
3.1. Uwagi ogólne. Standardy wyposażenia .....	118
3.2. Standardy i procedury obsługi .....	119
3.3. Metody kontroli jakości usług i badanie opinii gości ....	123
4. Marketing i systemy rezerwacji .....	125

## Rozdział VI

### **Przykładowe rozwiązania stosowane w hotelach**

<b>systemowych przeniesione do hotelarstwa polskiego .....</b>	<b>133</b>
1. Uwagi ogólne .....	133
2. Uregulowania prawne .....	137
3. Kształtowanie programów użytkowych oraz ofert usługowo-handlowych hoteli .....	143
4. Wdrażanie standardów obsługi i wyposażenia .....	149
5. Działalność marketingowa .....	151

## Rozdział VII

### **Wpływ międzynarodowych systemów hotelowych**

<b>na hotelarstwo polskie .....</b>	<b>157</b>
-------------------------------------	------------

<b>Literatura .....</b>	<b>161</b>
-------------------------	------------

<b>Materiały źródłowe .....</b>	<b>169</b>
---------------------------------	------------

<b>Spis tabel, diagramów, rysunków i schematów .....</b>	<b>173</b>
--	------------

1. zamieszczonych w książce .....	173
2. zamieszczonych w załączniku nr 5 .....	176

<b>Załączniki .....</b>	<b>177</b>
-------------------------	------------

1. Ranking 300 największych firm hotelarskich w świecie w latach 1999-2000 według miesięcznika Hotels, lipiec 2001 .....	179
--	-----

2. Ranking 25 największych dobrowolnych zrzeszeń hoteli w świecie w latach 1999-2000 według miesięcznika Hotels, lipiec 2001 .....	191
3. Największe grupy hotelowe w świecie w latach 2000-2001 według miesięcznika HTR Eurotrends and Marketing, maj/czerwiec 2001 .....	193
4. Największe łańcuchy hotelowe w świecie w latach 2000-2001 według miesięcznika HTR Eurotrends and Marketing, maj/czerwiec 2001 .....	199
5. Informacja o ważniejszych inwestycjach hotelowych z udziałem kapitału zagranicznego w Polsce, będących w trakcie realizacji i planach inwestorów zagranicznych w tym zakresie .....	209