

Spis treści

WPROWADZENIE	5
KRÓTKA HISTORIA HOTELARSTWA. RYS HISTORYCZNY KSZTAŁTOWANIA SIĘ USŁUG I POJĘĆ HOTELARSKICH	7
KILKA SŁÓW O SYLWETCE HOTELARZA	13
GŁÓWNE TRENDY W PRZEMYSŁE HOTELOWYM	17
MODELE ZARZĄDZANIA NA ŚWIECIE	23
RYNEK USŁUG HOTELARSKICH A ZADANIA PERSONELU	25
KILKA SŁÓW O JAKOŚCI	31
Terminologia ISO 8402	34
SCHEMAT OPISU STANOWISKA PRACY	35
Sylwetka wzorowego hotelarza	37
Zestaw haseł szkoleniowo-reklamowych SAS	38
DYREKCJA I ADMINISTRACJA	41
RECEPCJA I SŁUŻBY PARTEROWE	53
Procedury obsługi gości przez pracowników recepcji	57
Praktyczna obsługa gości	58
SŁUŻBA PIĘTER	81
Postępowanie pokojowej w trakcie wykonywania obowiązków	81
Przygotowanie pokoju hotelowego	82
Podstawowe wyposażenie pokojowej	83
Sposoby utrzymania czystości	84
ZAKŁAD GASTRONOMICZNY	93
Śniadania hotelowe	101
INNE USŁUGI	117
REKREACJA	121
ZALECANA LITERATURA	123
ANEKS	127
Słownik podstawowych pojęć	129
Słownik Smakosza	133
Regulamin Hotelowy	148

Kodeks Postępowania Praktycznego	150
Kodeks Etyki Hotelarza	160
Wyciąg z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późniejszymi zmianami	165
Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie	170
Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 28 czerwca 2001 r. w sprawie opłat związanych z zaszeregowaniem obiektu hotelarskiego	189
Odpowiedzialność hotelarza za rzeczy wniesione przez gościa hotelowego	191
Konwencja sporządzona w Paryżu dnia 17 grudnia 1962 r. o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych	193
Formularz kontrolny warunków bezpieczeństwa w obiektach hotelarskich	197
Przepisy bezpieczeństwa – warunki kontraktu	198
Przykładowe druki i materiały reklamowe stosowane w obsłudze hotelarskiej	203