

Spis treści

Wstęp	5
„Albergologia”, czyli wiedza o hotelarstwie	7
Etyka w hotelarstwie	13
Krótką historia hotelarstwa. Rys historyczny kształtowania się usług i pojęć hotelarskich	19
Baza noclegowa w Polsce i jej rozwój na tle turystyki	24
<i>Krótki poradnik dla starających się o dofinansowanie działań w turystyce</i>	26
<i>Użyteczne adresy</i>	29
Rady dotyczące sprzedaży usług hotelarskich	31
Kilka słów o usłudze hotelarskiej	43
Jakość – analiza i kryteria – trochę teorii	47
Sposób obiektywizacji oceny jakości usługi hotelarskiej	49
Terminologia ISO 8402	51
Jak rodziła się kategoryzacja i standaryzacja w polskim hotelarstwie	53
Funkcjonowanie i procedury służb hotelowych	85
Funkcjonowanie oraz procedury recepcji hotelowej	85
Funkcjonowanie oraz procedury organizacji pracy hotelowej służby pięter	92
<i>Bardzo ważna osoba w hotelu – VIP</i>	95
Śniadania hotelowe	96
Wybrane terminy i definicje stosowane w hotelarstwie	99
Zalecana literatura	103
Załączniki	107
Praktyczny Kodeks Postępowania	109
<i>Zasady arbitrażu IHA/UFTAA</i>	117
Konwencja o odpowiedzialności osób utrzymujących hotele za rzeczy wniesione przez gości hotelowych	154
Regulamin hotelowy	158
Dyrektywa Rady o podróżach, wycieczkach turystycznych i wakacjach sprzedawanych w formie pakietu usług	159
Zalecenie Rady dotyczące bezpieczeństwa pożarowego w istniejących hotelach	167
Ustawa z 5 marca 2004 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy – Kodeks wykroczeń	177

Decyzja komisji w sprawie procedur wprowadzania w życie dyrektywy Rady 95/57/WE – w sprawie zbierania informacji statystycznych w dziedzinie turystyki	191
Wyciąg z ustawy <i>Prawo budowlane</i> z 7 lipca 1994 r.	223
Ustawa z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług	227
Narodowy program przygotowania do członkostwa w Unii Europejskiej	228
Statut Polskiej Izby Hotelarstwa	232
Statut Polskiego Zrzeszenia Hoteli	237

Zakończenie	249
--------------------------	------------

Schlussbemerkungen	250
---------------------------------	------------

Conclusion	251
-------------------------	------------