

Spis treści

Wprowadzenie	5
I. Hotelarstwo w turystyce	7
1. Współczesne kierunki rozwoju hotelarstwa	7
2. Miejsce hotelarstwa w turystyce w dobie globalizacji	11
3. Organizacja hotelarstwa w Polsce	12
4. Przedsiębiorstwo hotelarskie i jego otoczenie	15
5. Misja, wizja i strategia w przedsiębiorstwie hotelarskim	16
6. Współpraca pomiędzy hotelami a odbiorcami usług hotelarskich	20
7. Zakres usług w hotelarstwie	29
7.1. Klasyfikacja i podział hoteli	29
7.2. Rodzaje usług hotelarskich	30
II. Wybrane zagadnienia z teorii organizacji	31
1. Organizacja – wybrane pojęcia	31
2. Rodzaje struktur organizacyjnych	34
3. Celowość i racjonalność struktury	38
4. Podstawowe komórki organizacyjne w hotelu	40
5. Schemat opisu stanowiska pracy	41
6. Systemy organizacyjne w hotelarstwie	44
7. Schemat organizacyjny	46
8. Formy organizacyjno-prawne hotelu jako przedsiębiorstwa	50
9. Podstawowe dokumenty organizacyjne w hotelu	55
III. Organizacja współczesnego hotelu	59
1. Części składowe współczesnego hotelu o rozbudowanym programie użytkowym	59
1.1. Otoczenie eksploatacyjne	60
1.2. Budynek lub zespół budynków	60
1.3. Recepcja	60
1.4. Komunikacja i transport wewnętrzny	66
1.5. Zespół mieszkalny	66
1.6. Zespół gastronomiczny	69
1.7. Zespół wielofunkcyjny	74
1.8. Zespół handlowo-usługowy	76

1.9. Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	76
1.10. Zaplecze socjalne pracowników	77
1.11. Administracja hotelu	78
IV. Czynniki osobowe w hotelu	89
1. Sylwetka wzorowego hotelarza – kodeks etyki hotelarza	89
2. Zasady zatrudniania i czasu pracy w hotelu	91
3. Sytuacje kryzysowe oraz odpowiedzialność materialna pracowników	96
4. Rekrutacja pracowników i jej formy	100
5. Szkolenia pracowników	104
6. Ocena pracowników	108
7. Systemy motywacyjne	110
8. Nagrody i wyróżnienia	113
V. Organizacja jakości usług w przedsiębiorstwie hotelarskim	115
1. Zagadnienia podstawowe	115
1.1. Pomiar jakości usług	115
2. Metody oddziaływania na poziom usług w hotelarstwie	117
2.1. Standardy i procedury obsługi	117
2.2. Kategoryzacja w obiektach hotelarskich	120
2.3. Kontrola wewnętrzna i zewnętrzna	122
2.4. Konkursy branżowe	124
2.5. Normy ISO w hotelarstwie	125
2.6. System HACCP w gastronomii hotelowej	127
3. Analiza i ocena poziomu jakości usług	132
3.1. Metoda SERVQUAL	132
3.2. Technika incydentów krytycznych	134
3.3. Pojęcie satysfakcji klienta	135
VI. Organizacja bezpieczeństwa w hotelu	137
1. Bezpieczeństwo gościa i jego mienia w hotelu	137
1.1. Istota hotelarstwa a obowiązki hotelu względem gościa i jego mienia	137
1.2. Stan techniczny hotelu a bezpieczeństwo gości	138
1.3. Zabezpieczenia stosowane w hotelach	138
1.4. Systemy i metody zabezpieczeń w obiektach hotelarsko-gastronomicznych	140
1.5. Obowiązki hotelu oraz personelu względem gościa i jego mienia	141
2. Podstawowe obowiązki w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	147
2.1. Odpowiedzialność hotelarza pracodawcy	147
2.2. Prawa i obowiązki pracownika	149
2.3. Szkolenie pracowników w zakresie BHP	151
3. Przystosowanie hoteli do potrzeb gości niepełnosprawnych	153
4. Hotel a otoczenie i środowisko naturalne	157
VII. Organizacja nowego przedsiębiorstwa	159
1. Procedura uruchomienia przedsiębiorstwa	159
2. Procedura kategoryzacyjna	164
3. Proces inwestycyjny	165
4. Programy użytkowe	166
5. Przygotowanie obiektu do eksploatacji	168
6. Biznesplan	168
Literatura przytaczana i uzupełniająca	171
Wykaz rysunków	179