

SPIS TREŚCI

Wstęp (Aleksander Panasiuk, Daniel Szostak)

CZĘŚĆ I. Podstawy hotelarstwa

- Rozdział 1. Zarys historii hotelarstwa na świecie i w Polsce (Daniel Szostak)
- Rozdział 2. Podstawowa terminologia związana z hotelarstwem (Marta Sidorkiewicz)
- Rozdział 3. Wzajemne relacje między turystyką, hotelarstwem a gastronomią (Daniel Szostak)
- Rozdział 4. Miejsce hotelarstwa w obsłudze ruchu turystycznego (Beata Meyer)
- Rozdział 5. Źródła prawa dotyczące hotelarstwa (Iwona Szymczak)

CZĘŚĆ II. Rynek usług hotelarskich

- Rozdział 6. Makro- i mikrootoczenie hotelarstwa (Maja Jedlińska)
- Rozdział 7. Rodzaje przedsiębiorstw hotelarskich (Daria Jaremen)
- Rozdział 8. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich (Daniel Szostak)
- Rozdział 9. Usługi hotelarskie jako produkt (Daria Jaremen, Aleksander Panasiuk)
- Rozdział 10. Klasyfikacja usług hotelarskich (Daria Jaremen, Aleksander Panasiuk)
- Rozdział 11. Zachowania konsumentów w hotelarstwie (Maja Jedlińska)
- Rozdział 12. Mierniki charakteryzujące hotelarstwo (Dawid Milewski)
- Rozdział 13. Miejsce państwa na rynku usług hotelarskich (Aleksander Panasiuk)
- Rozdział 14. Organizacje hotelarskie na świecie i w Polsce (Anna Dołowy)
- Rozdział 15. Kierunki rozwoju współczesnego hotelarstwa (Daniel Szostak)

CZĘŚĆ III. Eksploatacja hotelu

- Rozdział 16. Części składowe współczesnego hotelu (Daniel Szostak)
- Otoczenie eksploatacyjne obiektu hotelowego
- Recepcja (wraz z holem hotelowym)
- Część mieszkalna
- Działalność służb pięt
- Gastronomia hotelowa
- Zaplecze techniczne obiektu hotelowego
- Dyrekcja (wraz z komórkami funkcyjnymi i pomocniczymi)
- Rozdział 17. Budowa, modernizacja i wyposażanie obiektów hotelarskich (Daniel Szostak)
- Rozdział 18. Personel hotelowy (Anna Tokarz)
- Rozdział 19. Standardy obsługi i techniki pracy w hotelu (Daria Jaremen)
- Rozdział 20. Regulamin organizacyjny hotelu (Adam Pawlicz, Iwona Szymczak)
- Rozdział 21. Technologie informatyczne w hotelu (Adam Pawlicz)
- Rozdział 22. Internet w hotelarstwie (Tomasz Mańkowski)
- Rozdział 23. Współpraca podmiotów hotelarskich z biurami podróży (Dawid Milewski)
- Rozdział 24. Obsługa osób niepełnosprawnych w hotelarstwie (Adam Pawlicz)
- Rozdział 25. Ochrona praw gości hotelowych i ich mienia (Iwona Szymczak)
- Rozdział 26. Łańcuchy, systemy i sieci hotelowe (Daniel Szostak)

CZĘŚĆ IV. Zarządzanie hotelem

- Rozdział 27. Metody i techniki zarządzania w przedsiębiorstwie hotelarskim (Daniel Szostak)
- Rozdział 28. Zarządzanie kadrami w hotelu (Anna Tokarz)
- Rozdział 29. Zarządzanie marketingowe usługami hotelarskimi (Agnieszka Lewandowska)
- Rozdział 30. Zarządzanie ceną usług hotelarskich (Aleksander Panasiuk)
- Rozdział 31. Zarządzanie kosztami w hotelarstwie (Małgorzata Januszewska)
- Rozdział 32. Zarządzanie jakością usług hotelarskich (Daniel Szostak)
- Rozdział 33. Zarządzanie bezpieczeństwem w hotelarstwie (Maja Jedlińska)
- Rozdział 34. Zarządzanie majątkiem hotelu (Małgorzata Januszewska)
- Rozdział 35. Zarządzanie strategiczne we współczesnym hotelu (Daniel Szostak)

CZĘŚĆ V. Gastronomia i usługi towarzyszące działalności hotelarskiej

- Rozdział 36. Zasady prowadzenia działalności gastronomicznej w turystyce i hotelarstwie (Marta Sidorkiewicz)

Rozdział 37. Zakres działalności gastronomii hotelowej (Anna Dołowy)

Rozdział 38. Obsługa gości w gastronomii (Tomasz Mańkowski)

Rozdział 39. Personel w działalności gastronomicznej (Anna Tokarz)

Rozdział 40. Obsługa konferencji (Marta Sidorkiewicz)

Rozdział 41. Piony rekreacyjny, sportowy i zdrowotny w działalności współczesnego obiektu hotelarskiego (Agnieszka Lewandowska)

Rozdział 42. Pozostała działalność handlowa i usługowa hotelu (Małgorzata Januszewska)

Bibliografia

Słowniczek (Daniel Szostak)

Indeks (Anna Tokarz)