

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
1. Zakres opracowania	7
2. Definicja hotelu. Określenie pojęcia usług hotelarskich i hotelu w prawie polskim ...	8
3. Baza noclegowa (w tym hotele) w Polsce w 2006 roku	10
4. Baza noclegowa w Polsce (w tym hotele) na tle pozostałych krajów Unii Europejskiej	24
Rozdział 1	
ISTOTA HOTELARSTWA. RANGA ZAWODU. ATMOSFERA POBYTU W HOTELU	
1. Istota hotelarstwa	33
2. Ranga zawodu. Etyka zawodowa hotelarzy	34
3. Atmosfera pobytu w hotelu	36
4. Hotel jako kompleks: budynek – wyposażenie – załoga	38
5. Ogólna charakterystyka branży	39
Rozdział 2	
WARUNKI I KIERUNKI ROZWOJU HOTELARSTWA	
1. Czynniki warunkujące rozwój hotelarstwa	43
2. Kierunki rozwoju hotelarstwa światowego	43
3. Kierunki rozwoju hotelarstwa w Polsce	45
4. Prognozy rozwoju hotelarstwa w Polsce	47
Rozdział 3	
KLASYFIKACJA I KATEGORYZACJA OBIEKTÓW HOTELARSKICH W POLSCE	
1. Pojęcia klasyfikacji, kategoryzacji i standardu	49
2. Cele i system kategoryzacji	49
3. Przesłanki nowelizacji przepisów kategoryzacyjnych	51
4. Podstawy formalno-prawne kategoryzacji obiektów hotelarskich w Polsce	52
5. Niektóre postanowienia dotyczące kategoryzacji wynikające z przepisów	55
6. Struktura hoteli w Polsce według kategorii w 2006 roku	58
7. Skutki nowelizacji przepisów kategoryzacyjnych	58
8. Kategoryzacja hoteli w Unii Europejskiej	61

Rozdział 4

CZĘŚCI SKŁADOWE WSPÓŁCZESNEGO HOTELU.

FUNKCJE POSZCZEGÓLNYCH ZESPOŁÓW65

1. Części składowe współczesnego hotelu.....65
2. Przykładowe schematy organizacyjne hoteli78
3. Współdziałanie jednostek organizacyjnych hotelu.....83

Rozdział 5

WYMAGANIA EKSPLOATACYJNE. STANDARDY WYPOSAŻENIA

I PROCEDURY OBSŁUGI.....85

Rozdział 6

POZIOM (JAKOŚĆ) USŁUG. RENOMA HOTELU.....95

1. Uwagi ogólne.....95
2. Czynniki determinujące poziom usług hotelarskich97
3. Metody oddziaływania na poziom usług hotelarskich98
4. Renoma hotelu.....100
5. Nadzór nad utrzymaniem standardu usług101
6. Kryteria oceny funkcjonowania hotelu.....101
7. Badanie opinii gości.....102

Rozdział 7

PROGRAMY UŻYTKOWE I OFERTY USŁUGOWO-HANDLOWE

HOTELI. HOTEL A OTOCZENIE I ŚRODOWISKO NATURALNE.....105

1. Programy użytkowe105
2. Oferty usługowo-handlowe. Tendencje do rozszerzania zakresu działania hotelu .107
3. Hotel a otoczenie i środowisko naturalne112

Rozdział 8

BUDOWA, MODERNIZACJA, WYPOSAŻENIE HOTELI.....115

1. Uwagi ogólne.....115
2. Budowa i modernizacja hotelu. Przygotowanie procesu inwestycyjnego.....115
3. Wyposażenie, aranżacja, wystrój, estetyka wnętrz117
4. Przygotowanie obiektu do eksploatacji118
5. Rynek produkcji i usług na rzecz hoteli119
6. Wpływ rozwiązań architektoniczno-funkcjonalnych, wykonawstwa i wyposażenia na funkcjonowanie hotelu.....120

Rozdział 9

WYBRANE PROBLEMY TECHNICZNE123

1. Uzbrojenie techniczne, instalacje123
2. Utrzymanie obiektu w sprawności technicznej.
Remonty, konserwacje, służby techniczne.....124
3. Postęp techniczny. Techniczne oprzyrządowanie pracy.....126

Rozdział 10

PROBLEMATYKA PRZYSTOSOWANIA OBIEKTÓW HOTELARSKICH DO OBSŁUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.....	131
1. Aspekty prawne, społeczne, ekonomiczne i techniczne.....	131
2. Działania na rzecz propagowania idei hotele bez barier	136

Rozdział 11

CZYNNIK OSOBOWY W HOTELARSTWIE. UMIEJĘTNOŚCI I ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW PODSTAWĄ DOBREGO HOTELARSTWA.....	137
1. Uwagi ogólne	137
2. Szczególne wymagania wynikające z charakteru i specyfiki zawodu	139
3. Umiejętności i wiadomości niezbędne w zawodzie	141
4. Kultura obsługi, kultura osobista pracowników, dobre obyczaje, estetyka.....	144
5. Oczekiwania ze strony pracowników w stosunku do zakładu pracy.....	147
6. Odpowiedzialność hotelarza	148
7. Osobowość gościa hotelowego.....	151

Rozdział 12

ZABEZPIECZENIE GOŚCIA I JEGO MIENIA	153
1. Waga problemu. Szczególna odpowiedzialność hotelu	153
2. Zagrożenia. Zjawiska patologiczne. Ciężenie do hotelu i gastronomii marginesu społecznego	154
3. Bezpieczeństwo przeciwpożarowe	156
4. Bezpieczeństwo i higiena pracy. Nadzór sanitarny	158
5. Systemy i metody zabezpieczenia	162
6. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego za rzeczy wniesione do hotelu	164

Rozdział 13

USŁUGI NOCLEGOWE W ŚRODKACH TRANSPORTU.....	167
---	-----

Rozdział 14

MIĘDZYNARODOWE SYSTEMY HOTELOWE DZIAŁAJĄCE W POLSCE	169
1. Uwagi ogólne, definicje	169
2. Ranking największych systemów i marek	
3. Przestanki powstania, metody działania, organizacja, kierunki rozwoju.....	170
4. Systemy na rynku polskim	172

Rozdział 15

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA EFEKTYWNOŚĆ EKSPLOATACJI OBIEKTU HOTELARSKIEGO	181
--	-----

Rozdział 16

NIEKTÓRE SZCZEGÓLNIIE ISTOTNE PROBLEMY W BIEŻĄCYM FUNKCJONOWANIU HOTELU	183
--	-----

BIBLIOGRAFIA	185
--------------------	-----

ZAŁĄCZNIKI	191
------------------	-----

Załącznik 1	193
-------------------	-----

Załącznik 2	196
-------------------	-----

Załącznik 3	221
-------------------	-----

SPIS RYSUNKÓW, TABEL I WYKRESÓW	260
---------------------------------------	-----