

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		33
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.....		43
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		49
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 ZESPOŁÓW	65
1. Części składowe współczesnego hotelu.....	65
2. Przykładowe schematy organizacyjne hoteli	78
3. Współdziałanie jednostek organizacyjnych hotelu.....	83
Rozdział 5	
WYMAGANIA EKSPLOATACYJNE. STANDARDY WYPOSAŻENIA	
I PROCEDURY OBSŁUGI.....	85
Rozdział 6	
POZIOM (JAKOŚĆ) USŁUG. RENOMA HOTELU.....	
1. Uwagi ogólne	95
2. Czynniki determinujące poziom usług hotelarskich	97
3. Metody oddziaływania na poziom usług hotelarskich	98
4. Renoma hotelu.....	100
5. Nadzór nad utrzymaniem standardu usług	101
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 użytkowe	105
2. Oferty usługowo-handlowe. Tendencje do rozszerzania zakresu działania hotelu .	107
3. Hotel a otoczenie i środowisko naturalne	112
Rozdział 8	
BUDOWA, MODERNIZACJA, WYPOSAŻENIE HOTELI.....	
1. Uwagi ogólne	115
2. Budowa i modernizacja hotelu. Przygotowanie procesu inwestycyjnego.....	115
3. Wyposażenie, aranżacja, wystrój, estetyka wnętrz	117
4. Przygotowanie obiektu do eksploatacji	118
5. Rynek produkcji i usług na rzecz hoteli	119
6. Wpływ rozwiązań architektoniczno-funkcjonalnych, wykonawstwa i wyposażenia na funkcjonowanie hotelu	120
Rozdział 9	
WYBRANE PROBLEMY TECHNICZNE	
1. Uzbrojenie techniczne, instalacje	123
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	170
3. Przesłanki 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 HOTELU183

BIBLIOGRAFIA185

ZAŁĄCZNIKI191

Załącznik 1193

Załącznik 2196

Załącznik 3221

SPIS RYSUNKÓW, TABEL I WYKRESÓW260