

Kultura obsługi w hotelu i jej wpływ na sprzedaż usługi turystycznej

Wstęp 2

Rozdział I. Usługi i ich istota

1.1 Klasyfikacja usług 3

1.2 Funkcje i cechy usług 17

1.3 Istota, cechy i rodzaje usług turystycznych 23

Rozdział II. Hotelarstwo i jego zadania

2.1 Rozwój hotelarstwa w Polsce i na świecie35

2.2 Cechy usług hotelarskich..... 40

2.3 Klasyfikacja obiektów hotelarskich 56

Rozdział III. Kultura obsługi w hotelu

3.1 Kultura i jej znaczenie w organizacji64

3.2 Odpowiedni personel jako gwarancja właściwej obsługi klientów69

3.3 Właściwa obsługa gości hotelowych79

Zakończenie 88

Literatura..... 89

Spis rysunków91

Spis tabel92