

System organizacji i funkcjonowania usług hotelarskich.

Wstęp.....3

Rozdział I.

Hotel i usługi hotelarskie

- 1.1 Zarys rozwoju hotelarstwa w Polsce i na świecie.....5
- 1.2 Podstawowe pojęcia w hotelarstwie.....13
- 1.3 Definicja usług hotelarskich.....15
- 1.4 Rodzaje i podział usług hotelarskich.....19
 - 1.4.1 Podstawowe usługi hotelarskie.....21
 - 1.4.2 Usługi hotelarskie o wyższym standardzie.....22
 - 1.4.3 Korzysci z posiadania dodatkowych usług hotelarskich.....28

Rozdział II.

Organizacja działalności hotelarskiej

- 2.1 Rodzaje działalności i ich aspekty organizacyjne.....31
- 2.2 Organizacja pracy.....32
- 2.3 Zaopatrzenie i magazynowanie.....35
- 2.4 Systemy rezerwacji.....36
- 2.5 Imprezy specjalne.....38
- 2.6 Systemy rozliczeń.....43
- 2.7 Jakość w hotelarstwie.....43

Rozdział III.

Organizacja i funkcjonowanie usług hotelarskich w hotelu X i hotelu Y

3.1 Ogólna charakterystyka hotelu X i hotelu Y.....	47
3.2 Ocena porównawcza systemu organizacji w hotelu X i w hotelu Y.....	48
3.3 Ocena porównawcza usług oferowanych przez hotel X i hotel Y.....	50

Podsumowanie i wnioski końcowe.....	54
--	-----------

Bibliografia.....	55
--------------------------	-----------

Spis tabel i rysunków.....	56
-----------------------------------	-----------