

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 Korzyści 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