

| | |
|---|-----------|
| Od autora | 4 |
| 1. Gościnność | 5 |
| 1.1 Model gościnności | 5 |
| 1.2 Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych | 6 |
| 1.3 Rodzaje i typy gości hotelowych | 8 |
| 1.4 Etyka i kultura w obsłudze gości | 11 |
| 1.5 Kultura obsługi | 12 |
| 1.6 Odpowiedzialność etyczno-moralna | 14 |
| 1.7 Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi | 14 |
| 1.8 Wizerunek pracownika hotelowego | 16 |
| 1.9 Protokół dyplomatyczny i zasady savoir-vivre – wybrane zagadnienia | 18 |
| 1.10 Procedury w świadczeniu usług hotelarskich | 30 |
| 1.11 Sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich | 31 |
| 2. Rezerwacja usług hotelarskich | 35 |
| 2.1 Instrumenty promocji usług hotelarskich | 35 |
| 2.2 Typy rezerwacji | 40 |
| 2.3 Nazwy handlowe pokoi | 41 |
| 2.4 Zasady rezerwacji pokoi i usług | 43 |
| 2.5 Sposoby prowadzenia ewidencji przyjętych zamówień | 56 |
| 2.6 Overbooking | 58 |
| 2.7 Systemy rezerwacyjne | 59 |
| 2.8 Współpraca zespołu rezerwacji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu | 63 |
| Załącznik. Informacje o gościach z wybranych państw europejskich i ich upodobaniach | 65 |
| Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim | 81 |
| Bibliografia | 82 |