

SPIS TREŚCI

Wstęp	4
Rozdział 1. Wstęp do Hotelarstwa	5
1.1. Hotelarstwo na przestrzeni dziejów	6
1.2. Wiadomości wstępne z turystyki	18
1.3. Standaryzacja obiektów świadczących usługi hotelarskie	22
1.4. Baza noclegowa w Polsce	50
1.5. Międzynarodowe i polskie organizacje hotelarskie	58
1.6. Ogólne wiadomości o usługach hotelarskich	66
1.7. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb osób niepełnosprawnych	81
Rozdział 2. Działalność recepcji	85
2.1. Wiadomości wstępne dotyczące recepcji	86
2.2. Goście hotelowi	93
2.3. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim	106
2.4. Zadania recepcji właściwej	109
2.5. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w obiekcie hotelowym	135
Rozdział 3. Dokumentacja hotelowa	149
3.1. Dokumentacja recepcji	150
3.2. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim	210
3.3. Ćwiczenia związane z wypełnianiem dokumentacji hotelowej	240
<i>Bibliografia</i>	265