

1. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w hotelu

1.1	Organy państwowe nadzorujące warunki pracy, przestrzeganie przepisów przeciwpożarowych i ochrony środowiska w hotelarstwie	8
1.1.1.	Zadania organów nadzorujących	9
1.1.2.	Przepisy prawa wewnątrzzakładowego związane z bezpieczeństwem i higieną pracy	13
1.1.3.	Przepisy prawne ochrony pracy kobiet, młodocianych i niepełnosprawnych	15
1.1.4.	Podstawa prawna funkcjonowania systemu ochrony przeciwpożarowej	18
1.1.5.	Podstawa prawna funkcjonowania systemu ochrony środowiska	22
1.2	Prawa i obowiązki pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika	24
1.2.1.	Prawa pracodawcy, osoby kierującej pracownikami i pracownika	24
1.2.2.	Zakres odpowiedzialności pracodawcy, osób kierujących pracownikami i pracownika w związku z nieprzestrzeganiem przepisów bhp	26
1.2.3.	Rodzaje badań lekarskich i szkoleń dla pracowników zatrudnionych w hotelarstwie	27
1.2.4.	Obowiązki pracodawcy w zakresie organizacji czasu pracy pracowników obiektów hotelarskich	28
1.3	Czynniki szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy hotelarza	30
1.3.1.	Źródła i rodzaje zagrożeń występujących w środowisku pracy w obiekcie hotelarskim	32
1.3.2.	Skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	33
1.3.3.	Czynniki szkodliwe występujące w środowisku pracy w recepcji hotelowej	36
1.3.4.	Czynniki szkodliwe w pracy służby pięter	36
1.3.5.	Czynniki szkodliwe w gastronomicznym środowisku pracy	42
1.3.6.	Wymagania ograniczające wpływ czynników szkodliwych i uciążliwych na organizm człowieka dotyczące pomieszczeń w obiekcie hotelarskim	43
1.3.7.	Sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w miejscu pracy	46
1.4	Choroby zawodowe i wypadki przy pracy	48
1.4.1.	Choroba zawodowa	48
1.4.2.	Wypadek przy pracy	50
1.5	Środki ochrony indywidualnej i zbiorowej	65
1.6	Pierwsza pomoc w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia	68
1.7	Systemy bezpieczeństwa obiektu	73
1.8	Ergonomia stanowisk pracy w hotelarstwie	79

2. Podstawy hotelarstwa

2.1	Wiadomości wstępne	86
2.1.1.	Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa i turystyki	86
2.1.2.	Formy i kategorie turystyki według Światowej Organizacji Turystyki Narodów Zjednoczonych (UN WTO)	90
2.1.3.	Funkcje i dysfunkcje turystyki	92
2.1.4.	Rodzaje turystyki	95
2.1.5.	Motywy podróży – czynnik stymulujący rozwój turystyki i hotelarstwa	99
2.1.6.	Rys historyczny hotelarstwa w Polsce i na świecie	100
2.2	Predyspozycje i umiejętności niezbędne do wykonywania pracy w obiektach hotelarskich na różnych stanowiskach	110
2.2.1.	Predyspozycje zawodowe i wiedza	110
2.2.2.	Cechy dobrego hotelarza	111
2.2.3.	Predyspozycje interpersonalne	112
2.2.4.	Cechy pracownika usługowego gastronomii hotelowej	112

2.2.5.	Kultura obsługi gości, <i>savoir-vivre</i> w hotelu	113
2.2.6.	Zasady ubioru – <i>dress code</i> hotelarza	114
2.3	Baza noclegowa	117
2.3.1.	Uregulowania prawne dotyczące bazy noclegowej	117
2.3.2.	Kategoryzacja obiektów hotelarskich	122
2.3.3.	Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie	128
2.3.4.	Gestorzy bazy noclegowej w Polsce	134
2.3.5.	Baza noclegowa w Polsce na podstawie danych GUS i kierunki jej rozwoju	135
2.4	Organizacja współczesnego hotelu	140
2.4.1.	Schemat organizacyjny hotelu	140
2.4.2.	Rodzaje struktur organizacyjnych	141
2.4.3.	Celowość i racjonalność struktury	142
2.4.4.	Podstawowe komórki organizacyjne w hotelu	142
2.4.5.	Systemy organizacyjne w hotelarstwie	143
2.4.6.	Przykładowe schematy organizacyjne	144
2.4.7.	Przykładowe stanowiska pracy występujące w poszczególnych pionach współczesnego hotelu	147
2.5	Usługi hotelarskie	155
2.5.1.	Podstawowe pojęcia i definicje	155
2.5.2.	Cechy usług hotelarskich	157
2.5.3.	Podział usług hotelarskich	157
2.5.4.	Systemy zarządzania jakością usług hotelarskich	159
2.6	Usługi w ruchomej bazie noclegowej (środkach transportu)	170
2.6.1.	Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym	170
2.6.2.	Usługi hotelarskie w transporcie morskim	172
2.6.3.	Usługi hotelarskie w transporcie lotniczym	174
2.6.4.	Specyficzne rodzaje obiektów noclegowych w środkach transportu lądowego i wodnego	176
2.7	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do obsługi osób niepełnosprawnych – część ogólnodostępna	177
2.7.1.	Przystosowanie obiektu hotelarskiego do obsługi osób niepełnosprawnych – część ogólnodostępna	177
2.7.2.	Przystosowanie ogólnodostępnych zespołów funkcjonalnych hotelu do obsługi osób niepełnosprawnych	180
2.8	Hotel ekologiczny	186
2.8.1.	Oszczędne gospodarowanie energią	186
2.8.2.	Minimalizacja ilości odpadów	187
2.8.3.	Oszczędne gospodarowanie wodą	188
2.8.4.	Respektowanie zasad ochrony środowiska przez personel hotelowy	188
2.9	Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie	190
2.9.1.	Podstawowe pojęcia i definicje	190
2.9.2.	Charakterystyka systemów hotelowych działających na rynkach światowych	191
2.9.3.	Formy organizacyjno-prawne powiązania hoteli z systemami	194
2.9.4.	Kierunki rozwoju systemów hotelowych	195
2.9.5.	Hotele systemowe w Polsce	196
2.9.6.	Największe na świecie systemy hotelarskie	197
2.9.7.	Potencjał funkcjonujących na polskim rynku systemów i marek hotelowych	199
2.9.8.	Podstawowe informacje na temat wybranych grup hotelowych	202
2.10	Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa	210
2.10.1.	Organizacje hotelarskie międzynarodowe	210
2.10.2.	Stowarzyszenia i organizacje hotelarskie polskie	211

3. Organizacja usług dodatkowych

3.1	Usługi dodatkowe świadczone w obiekcie hotelarskim	218
3.1.1.	Rodzaje usług dodatkowych realizowanych w obiekcie hotelarskim	218
3.1.2.	Usługi dodatkowe płatne i bezpłatne	221
3.1.3.	Wymagania dotyczące minimalnego zakresu usług w obiektach hotelarskich	223
3.1.4.	Usługi dodatkowe, których celem jest spełnienie specjalnych oczekiwań gości	225
3.2	Usługi dla biznesu	238
3.2.1.	Podstawowe pojęcia	238
3.2.2.	Warunki techniczne i wyposażenie konieczne do właściwej organizacji usług dla biznesu.	240
3.2.3.	Aranżacja sali	243
3.3	Przygotowanie usług dodatkowych do sprzedaży i ich realizacja	248
3.3.1.	Przygotowanie oferty	248
3.3.2.	Sposoby prezentowania i promocja oferty.	251
3.3.3.	Zasady i formy przyjmowania zamówień na usługi dodatkowe	254
3.3.4.	Sprzedaż usług dodatkowych	255
3.3.5.	Zasady odpłatności za usługę	256
3.3.6.	Przyjęcie i przygotowanie zamówionych usług do realizacji	259
3.3.7.	Realizacja zamówienia	259
3.3.8.	Procedury na przykładzie organizacji konferencji w hotelu	269
3.3.9.	Ocena realizacji zleconych usług dodatkowych	270
3.4	Dokumentacja zamówień i realizacji usług dodatkowych na przykładzie usług dla biznesu	271
3.4.1.	Kalkulacja i dokumentacja	271
3.4.2.	Archiwizacja baz danych	285
3.5	Instalacje niezbędne do prawidłowego świadczenia usług dodatkowych	287
	Wykaz podstawowych pojęć w językach: polskim, angielskim i niemieckim	292
	Bibliografia	295