

SPIS TREŚCI

1. Gościnność	7
1.1. Gościnność w rozwoju cywilizacji	7
1.2. Co to jest gościnność?	12
1.3. Aspekty gościnności	13
1.4. Elementy modelu gościnności	17
1.5. Formuła gościnności	19
2. Struktura funkcjonalna obiektu hotelarskiego	25
2.1. Położenie obiektu	28
2.2. Zagospodarowanie działki	29
2.3. Budynek, zespół budynków	34
2.3.1. Zespół recepcyjny	45
2.3.2. Komunikacja i transport wewnętrzny	55
2.3.3. Zespół pobytowy	58
2.3.4. Zespół gastronomiczny	92
2.3.5. Zespół wielofunkcyjny	102
2.3.6. Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	107
2.3.7. Zespół handlowo-usługowy	113
2.3.8. Zaplecze techniczno-administracyjne	115
2.3.9. Zaplecze socjalne pracowników	117
2.4. Dostosowanie obiektów hotelarskich do obsługi gości niepełnosprawnych	118
3. Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa hotelarskiego	123
3.1. Elementy struktury organizacyjnej	125
3.1.1. Piony, departamenty	128
3.1.2. Komórki organizacyjne	130
3.1.3. Stanowiska pracy	132
3.2. Struktury organizacji pracy przedsiębiorstwa hotelarskiego	145
3.3. Konsorcja hotelarskie a struktury organizacyjne przedsiębiorstw hotelarskich	161
3.4. Podstawowe dokumenty organizacyjne w przedsiębiorstwie hotelarskim	167
3.4.1. Regulamin pracy i płacy	168
3.4.2. Regulamin obiektu noclegowego	172

4. Organizacja pracy wybranych pionów i komórek organizacyjnych obiektu hotelarskiego	181
4.1. Recepcja — cykl obsługi gościa w obiekcie noclegowym	182
4.1.1. Rezerwacja	183
4.1.2. Zakwaterowanie — <i>check in</i>	207
4.1.3. Obsługa w trakcie pobytu	230
4.1.4. Wykwaterowanie — <i>check out</i>	247
4.1.5. Zakończenie doby hotelowej	254
4.1.6. Współpraca recepcji z innymi elementami struktury organizacyjnej ..	256
4.2. Służba pięter	259
4.3. Gastronomia hotelowa	284
4.4. Organizacja czasu wolnego	297
5. Hotelarze	301
5.1. Wizerunek hotelarza	301
5.2. Hotelarskie 3 E	307
5.3. Tajemnica zawodowa w hotelarstwie	309
5.4. Hotelarze w pracy	310
5.4.1. Stres zawodowy	310
5.4.2. Emocje	313
5.4.3. Akceptacja własnej osoby	317
5.4.4. Nawyki w pracy	318
6. Goście	321
6.1. Segmentacja rynku gości hotelowych	322
6.2. Charakterystyka grup i segmentów gości hotelowych	325
7. Goście i gospodarze	343
7.1. Komunikacja	343
7.2. Modele nowoczesnej obsługi	351
7.3. Pierwsze wrażenie	356
7.4. Gość pozytywnie zaskoczony	360
7.5. Sytuacje trudne i nadzwyczajne	367
8. Reklamacja usługi hotelowej	377
8.1. Dlaczego goście bywają niezadowoleni?	377
8.2. Niezadowolony gość i co dalej?	379
8.3. Komu i jak reklamować?	382
9. Bezpieczeństwo i higiena pracy w obiekcie hotelarskim	391
9.1. Bhp pracownika	393
9.2. Organizacja ochrony przeciwpożarowej	396
9.3. Ewakuacja gości, pracowników i mienia	403
9.4. Inne potencjalne zagrożenia	405
Bibliografia	409