

Jakość świadczonych usług hotelarskich w opinii klientów (na przykładzie hotelu 'Hermitage' w Brześciu)

Wstęp.....9

Rozdział I

Rynek usług hotelarskich

1.1 Tendencje rozwoju współczesnego hotelarstwa..... 12

1.2 Obiekty hotelarskie – rodzaje, klasyfikacja, kategoryzacja..... 13

1.3 Usługi hotelarskie – definicja, klasyfikacja..... 16

Rozdział II

Jakość usług hotelarskich w ujęciu teoretycznym

2.1. Definicja i istota jakości19

2.2. Ekonomiczne uwarunkowania tworzenia systemu zarządzania jakością w hotelach21

2.3. Metody badania jakości usług hotelarskich..... 24

Rozdział III

Założenia metodologii badań własnych

2.1 Cel i przedmiot badań27

2.2 Problemy badawcze27

2.3 Metody, techniki i narzędzia28

2.4 Materiał i organizacja badań29

Rozdział IV

Badanie jakości usług hotelu „Hermitage” w Brześciu

4.1 Charakterystyka hotelu „Hermitage” w Brześciu i oferowanych przez niego usług..... 30

4.2 Ocena jakości usług hotelarskich przez jego klientów.....

Podsumowanie i wnioski.....	45
Bibliografia.....	48
Spis tabel	51
Spis wykresów.....	52
Spis fotografii.....	53
Aneks	54
Streszczenie.....	62