

Ocena jakości oferowanych usług turystycznych w wybranych obiektach hotelarskich XYZ.

Wstęp..... 3

Rozdział I

Istota usług turystycznych5

1.1. Usługi turystyczne świadczone w obiektach noclegowych6

1.2. Czynniki kształtujące jakość usług hotelarskich10

Rozdział II

Baza noclegowa XYZ i jej specyfika w wybranych hotelach funkcjonujących w XYZ

2.1. Wpływ walorów turystycznych na lokalizacje hoteli..... 28

2.2. Struktura i stopień wykorzystania bazy hotelowej..... 35

2.3. Analiza bazy noclegowej badanych obiektów hotelowych..... 43

Rozdział III

Ocena jakości usług w badanych obiektach dokonana przez ich gości

3.1. Analiza gości badanych przedsiębiorstw49

3.2. Ocena świadczonych usług w obiektach hotelowych..... 53

Wnioski	67
Literatura	68
Spisy	70
Załączniki	72