

Rola usług w hotelarstwie

Wstęp.....3

Rozdział I

Usługa hotelowa jako produkt

1. Definicja zakładu hotelarskiego i jego usług6
2. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa8
3. Najważniejsze mierniki charakteryzujące hotelarstwo i jego usługi..... 11
4. Mierniki wielkości bazy usługowej zakładów hotelarskich17
5. Mierniki usług hotelarskich..... 17
6. Najważniejsze cechy usługi hotelarskiej27

Rozdział II

Jakość usług hotelarskich oraz ich kategoryzacja

1. Jakość usług hotelarskich..... 31
2. cena usługi dokonywana przez klienta hotelu.....34
3. Ocena usługi hotelarskiej dokonywana przez instytucje kontrolujące35
4. Ocena kategoryzacji jako czynniki mierzenia jakości usług37

Rozdział III

Ekonomiczne aspekty oceny jakości usług hotelarskich

1. Ekonomiczne czynniki jakości usług hotelowych40
2. Zarządzanie jakością w zakresie usług hotelowych..... 42
3. Jakość usług hotelowych, a koszty ponoszone przez właścicieli danego obiektu43

Rozdział IV

Metodologia badań własnych dotyczących jakości usług hotelowych

- 1. Przedmiot i cel badań45
- 2. Problemy i hipotezy badawcze..... 47
- 3. Metody, technika i narzędzia badawcze48
- 4. Charakterystyka badanej grupy..... 49

Rozdział V

Analiza uzyskanych badań empirycznych.

- 1. Opis wyników badań empirycznych..... 51
- 2. Analiza wyników przedmiotowych badań empirycznych.....55

Zakończenie51

Bibliografia..... 59

Spis wykresów i tabel.....53

Załącznik nr 1 ankieta badawcza61