

Zarządzanie jakością jako kluczowy element zarządzania hotelem

Wstęp.....9

Rozdział 1

Istota hotelarstwa

- 1.1. Charakterystyka pojęć hotel i hotelarstwo11
- 1.2. Rodzaje usług hotelowych i ich znaczenie dla obiektu.....13
- 1.3. Struktura zarządzania hotelem..... 17

Rozdział 2

Zarządzanie jakością jako element zarządzania hotelem

- 2.1. Jakość – pojęcie i istota20
- 2.2. Znaczenie jakości w przedsiębiorstwie hotelarskim..... 21
- 2.3. Czynniki kształtujące jakość usług hotelarskich24

Rozdział 3

Metodologia badań

- 3.1. Cel badań i problemy badawcze28
- 3.2. Metody badawcze..... 29
- 3.3. Materiał badań..... 29

Rozdział 4

Ocena jakości usług hotelarskich

- 4.1. Charakterystyka badanego obiektu..... 33
- 4.2. Analiza jakości usług obiektu..... 37
- 4.3. Proponowane zmiany na rzecz podwyższenia jakości..... 50

Zakończenie54

Bibliografia55

Spis diagramów i rysunków58

Spis tabel..... 59

Aneks60

Streszczenie68