

# Spis treści

Wstęp .....	7
<b>ROZDZIAŁ 1. Zarządzanie przedsiębiorstwem hotelowym w aspekcie uzyskania wysokiej jakości działania .....</b>	<b>9</b>
1.1. Zarządzanie usługami .....	9
1.1.1. Pojęcie usługi .....	9
1.1.2. Funkcje zarządzania w przedsiębiorstwie hotelowym .....	16
1.2. Ewolucja w zakresie podejścia do jakości .....	23
1.2.1. Zarządzanie przez jakość jako cel i sposób zarządzania .....	25
1.2.2. Jakość działania jako wspólne dążenie do sukcesu wszystkich jednostek przedsiębiorstwa hotelowego .....	28
1.3. Specyfika rynku turystycznego i usługi hotelarskiej .....	30
1.3.1. Pojęcie usługi hotelarskiej .....	32
1.3.2. Składowe usługi hotelarskiej .....	38
1.4. Miejsce jakości w usługach .....	42
Pytania .....	53
Literatura zalecana .....	54
<b>ROZDZIAŁ 2. Jakość usług w hotelarstwie .....</b>	<b>55</b>
2.1. Jakość usług hotelarskich a kategoryzacja hoteli .....	55
2.1.1. Kategoryzacja hoteli w Polsce .....	55
2.1.2. Kategoryzacja hoteli w Europie .....	59
2.2. Standardy i procedury obsługi we współczesnym hotelarstwie .....	62
2.3. System rekomendacji hoteli w Polsce .....	64
2.4. Normy ISO w hotelarstwie .....	67
2.5. System HACCP w gastronomii hotelarskiej .....	69
2.6. Udział w konkursach branżowych a funkcjonowanie hoteli .....	73
2.6.1. Charakterystyka konkursów branżowych .....	73
2.6.2. Nagrody i laureaci konkursów branży hotelarskiej .....	81
2.6.3. Wpływ udziału w konkursach branżowych na funkcjonowanie hoteli .....	88
2.6.4. Analiza czynników jakościowych systemów oceny jakości usług hotelarskich ...	89
Pytania .....	94
Literatura zalecana .....	94

<b>ROZDZIAŁ 3. Analiza i ocena poziomu jakości usług oferowanych przez hotele w Polsce</b> .....	<b>95</b>
3.1. Determinanty kształtujące jakość usług hotelarskich .....	95
3.2. Ocena poziomu jakości i satysfakcji klienta z usług hotelarskich .....	100
3.2.1. Metoda servqual .....	100
3.2.2. Pojęcie satysfakcji klienta .....	109
3.2.3. Metoda CSI .....	119
3.2.4. Technika incydentów krytycznych (CIT) .....	123
3.3. Analiza krytycznych obszarów decydujących o jakości funkcjonowania hoteli .....	128
Pytania .....	140
Literatura zalecana .....	141
<b>ROZDZIAŁ 4. Sposoby pomiaru efektywności funkcjonowania przedsiębiorstw hotelarskich</b> .....	<b>142</b>
4.1. Analiza kryteriów i mierników efektywnościowych .....	142
4.1.1. Poziomy efektywności i charakterystyka kryteriów ich pomiaru .....	148
4.1.2. Identyfikacja mierników pomiaru efektywności .....	151
4.2. Czynniki wpływające na efektywność funkcjonowania hoteli .....	157
4.3. Analiza efektywności funkcjonowania hoteli w Polsce .....	162
4.4. Analiza badań efektywności funkcjonowania hoteli w aspekcie ich uczestnictwa w konkursach branżowych .....	176
Pytania .....	182
Literatura zalecana .....	183
<b>ROZDZIAŁ 5. Koncepcja modelowej zależności między jakością usług hotelarskich a efektywnością funkcjonowania hoteli</b> .....	<b>184</b>
5.1. Procedura opracowania modeli .....	184
5.2. Zastosowanie modeli liniowych do określenia wpływu determinantów jakości usług hotelarskich na efektywność hoteli .....	191
5.2.1. Wpływ determinantów jakości usług hotelarskich na wskaźnik wyniku operacyjnego brutto (GOP) .....	191
5.2.2. Wpływ determinantów jakości usług hotelarskich na wskaźnik przychodu na jeden dostępny pokój (YIELD) .....	193
5.2.3. Wpływ determinantów jakości usług hotelarskich na wskaźnik frekwencji .....	196
5.2.4. Wpływ determinantów jakości usług hotelarskich na wskaźnik udziału w rynku .....	200
5.2.5. Wpływ determinantów jakości usług hotelarskich na wskaźnik wyniku operacyjnego brutto w przeliczeniu na jeden dostępny pokój (GOPPar) .....	203
5.3. Analiza złożoności uzyskanych modeli ekonometrycznych .....	207
5.4. Syntetyczne ujęcie uzyskanych wyników .....	210
Pytania .....	215
Literatura zalecana .....	216
Bibliografia .....	217
Słowniczek .....	225
Indeks rzeczowy .....	230