

# Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	<b>7</b>
<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
<b>Bibliografia</b>	<b>217</b>
<b>Słowniczek</b>	<b>225</b>
<b>Indeks rzeczowy</b>	<b>230</b>