

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
Rozdział 1	
Podstawowe zagadnienia dotyczące jakości usług turystycznych	12
1.1. Istota jakości	12
1.2. Pojęcie jakości w turystyce	15
1.3. Usługi turystyczne	22
Rozdział 2	
Mierniki jakości przewozów turystycznych	28
2.1. Wzajemne relacje turystyki i transportu	28
2.2. Pojęcie i cechy jakości usług transportowych	30
2.3. Cechy jakości przewozów w poszczególnych gałęziach i rodzajach transportu	37
2.3.1. Transport samochodowy	37
2.3.2. Transport kolejowy	43
2.3.3. Transport lotniczy	48
2.3.4. Żegluga pasażerska	54
2.4. Jakość przewozów turystycznych	66
Rozdział 3	
Mierniki jakości usług hotelarskich i gastronomicznych	71
3.1. Wzajemne relacje turystyki, hotelarstwa i gastronomii	71
3.2. Istota jakości usług hotelarskich i gastronomicznych oraz ich cechy	76
3.3. Identyfikacja czynników kształtujących jakość usług hotelarskich	81
3.4. Identyfikacja czynników kształtujących jakość usług gastronomicznych	87
3.5. Kategoryzacja i rekomendacja jako istotne instrumenty pomiaru jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwa hotelarskie i gastronomiczne	89



3.5.1. Kategoryzacja	89
3.5.2. Rekomendacja przedsiębiorstw hotelarskich i gastronomicznych	96
Rozdział 4	
Mierniki jakości usług biur podróży	100
4.1. Istota działalności biur podróży – podmiotów pośrednictwa i organizacji w turystyce	100
4.2. Determinanty rozwoju usług pośrednictwa i organizacji w turystyce	103
4.3. Znaczenie i funkcje podmiotów pośrednictwa i organizacji w turystyce	106
4.4. Cechy współczesnego rynku pośrednictwa i organizacji w turystyce	110
4.5. Standardy jakości w podmiotach pośrednictwa i organizacji w turystyce	113
4.6. Kształtowanie jakości usług pośrednictwa i organizacji w turystyce	121
Rozdział 5	
Mierniki jakości obsługi ruchu turystycznego	129
5.1. Wielkość i charakter ruchu turystycznego jako determinanta form jego obsługi	129
5.1.1. Definicja i główne rodzaje ruchu turystycznego	129
5.1.2. Czynniki determinujące wielkość i strukturę ruchu turystycznego	132
5.1.3. Turystyka zrównowazona – nowy trend we współczesnej turystyce	139
5.1.4. Jakość produktu turystyki uzdrowiskowej	141
5.2. Wybrane formy obsługi ruchu turystycznego	146
5.2.1. Usługi informacji turystycznej	146
5.2.2. Pilotaż	149
5.2.3. Przewodnictwo	155
5.3. Metody określania jakości wybranych usług związanych z obsługą ruchu turystycznego	161

Rozdział 6

Empiryczna ocena mierników jakości wybranych usług turystycznych	171
6.1. Ocena jakości kolejowych przewozów pasażerskich	171
6.2. Ocena jakości produktu turystycznego uzdrowisk na przykładzie województwa zachodniopomorskiego	174
6.3. Analiza i ocena kształtowania jakości usług w oddziale regionalnym biura podróży w Szczecinie	194
6.4. Wyniki badań opinii turystów zagranicznych w zakresie jakości obsługi ruchu turystycznego i przewozów turystycznych w województwie zachodniopomorskim	202
6.5. Wyniki badań jakości produktu turystycznego w opinii turystów odwiedzających województwo zachodniopomorskie	208
Bibliografia	221
Summary	227
Spis tabel i rysunków	229