

Spis treści

Wstęp	7
ROZDZIAŁ 1. Zarządzanie przedsiębiorstwem hotelowym w aspekcie uzyskania wysokiej jakości działania	9
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
ROZDZIAŁ 2. Jakość usług w hotelarstwie	55
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

ROZDZIAŁ 3. Analiza i ocena poziomu jakości usług oferowanych przez hotele w Polsce	95
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
ROZDZIAŁ 4. Sposoby pomiaru efektywności funkcjonowania przedsiębiorstw hotelarskich	142
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
ROZDZIAŁ 5. Koncepcja modelowej zależności między jakością usług hotelarskich a efektywnością funkcjonowania hoteli	184
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