

Jakość usług hotelarskich – standard ISO 9000.

Wstęp.....2

Rozdział 1.

Jakość usługi hotelarskiej w świetle literatury.....5

Rozdział 2.

Metodologia badan.....17

2.1. Pojęcie badan jakosciowych.....17

2.2. Przedmiot i cele badan.....18

Rozdział 3.

Jakość usług hotelarskich.....21

3.1. Rynek usług hotelarskich.....21

3.2. Czynniki kształtujące jakosc usług hotelarskich.....24

3.3. Systemy jakosci.....29

3.4. System zapewnienia jakosci według norm serii ISO 9000.....36

3.5. Usługi hotelarskie a system ISO 9000.....42

Rozdział 4.

Wzorce jakosciowe w hotelarstwie w odniesieniu do materialnej infrastruktury.....46

4.1. Pojęcie kategoryzacji i jej rozwój historyczny w Polsce do 1997 roku.....46

4.2. Kategoryzacja hoteli w Ustawie o Usługach Turystycznych z dnia 29.08.1997 r.....53

4.3. Wzorce jakosciowe upowszechniane przez środowisko

hotelarzy.....57

4.3.1. System rekomendacji hoteli.....57

4.3.2. Konkursy jakości.....62

Rozdział 5.

Analiza wyników badan.....70

Zakończenie.....77

Bibliografia.....79