Kategoryzacja jako miernik usług hotelarskich

Liczba stron: 97

Nazwa Szkoły Wyższej: WYŻSZA SZKOŁA BIZNESU NATIONAL LOUIS UNIVERSITY

Rodzaj pracy: licencjacka

Rok oddania: 2010

SPIS TREŚCI

WSTĘP

ROZDZIAŁ 1 – WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI HOTELARSTWA

1.1. Początki hotelarstwa w Polsce i na świecie – rys historyczny
1.2. Współczesne ujęcie hotelarstwa w Polsce – przegląd branży
1.3. Podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem

ROZDZIAŁ 2 – KATEGORYZACJA I STANDARYZACJA OBIEKTÓW HOTELARSKICH

2.1. Pojęcia dotyczące standaryzacji
2.2. Kategoryzacja obiektów hotelowych na świecie. Rozwiązania kategoryzacyjne
2.3. Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelowych w Polsce

ROZDZIAŁ 3 – USŁUGI HOTELARSKIE

3.1. Zakres i rodzaje usług hotelarskich
3.2. Jakość usług hotelarskich
3.3. Kontrola i ocena usług hotelarskich

ROZDZIAŁ 4 – METODYCZNE ZAGADNIENIA PRACY

4.1. Cel badań
4.2. Hipotezy i metody badawcze zastosowane w pracy

4.3. Ogólna charakterystyka wybranych do badań hoteli

ROZDZIAŁ 5 – PORÓWNANIE ZAKRESU ŚWIADCZONYCH USŁUG HOTELOWYCH W STOSUNKU DO KATEGORII HOTELU NA PRZYKŁADZIE HOTELU KRYNICA I HOTELU SPA DR IRENA ERIS W KRYNICY – ZDROJU

5.1. Przegląd świadczonych usług w Hotelu Krynica oraz Hotelu SPA Dr Irena Eris
5.2. Ocena kategoryzacji wybranych hoteli jako miernika jakości usług
5.3. Kontrola usług hotelarskich w analizowanych hotelach

ZAKOŃCZENIE
SPIS WYKRESÓW
SPIS TABEL
SPIS RYSUNKÓW
SPIS MAP
SPIS FOTOGRAFII
BIBLIOGRAFIA
ŹRÓDŁA INTERNETOWE
ZAŁĄCZNIK 1
ZAŁĄCZNIK 2

WSTĘP

Turystyka i hotelarstwo w ostatnich latach stały się najszybciej rozwijającymi się gałęziami gospodarki. W małych miejscowościach posiadających walory krajobrazowe, dysponujących atrakcyjnymi turystycznie miejscami, turystyka jest często jedną z kluczowych dziedzin w jakich można liczyć na zatrzymanie gospodarczego regresu. Często w hotelarstwie zatrudniona jest większa część mieszkańców miejscowości atrakcyjnych turystycznie. Podobnie rzecz ma się w Krynicy Zdrój. Miejscowość ta – ze względu na wielość miejsc atrakcyjnych turystycznie, posiadanie złóż wód mineralnych, ciekawą architekturę krajobrazu i liczne szlaki turystyczne – jest miejscem, w którym turystyka i hotelarstwo prężnie się rozwija. Z roku na rok powstaje tu coraz więcej obiektów noclegowych, wcześniejsze są modernizowane i rozwijane. Co roku duża ilość turystów przyjeżdża tu tylko po to, aby posłuchać pieśni Kiepury, pospacerować po górach, czy też napić się wody ze źródła Jana. Aby wyjść na przeciw rosnącym oczekiwaniom turystów niezbędne jest zapewnienie komfortu pobytu poprzez

właściwą jakość obsługi w obiektach noclegowych. To zadanie spoczywa na pracownikach branży hotelarskiej, właścicielach hoteli i innych obiektów noclegowych.

Niniejsza praca ma być dowodem na to, że jakość świadczonych usług ma ogromny wpływ na rodzaj hotelu do jakiego się wybieramy. Ma też wpływ na to jak ocenimy daną usługę. Bardzo ważny jest standard usług i zaklasyfikowanie obiektu do danej kategorii, która wyraża w sposób bezpośredni, czego możemy spodziewać się po danym obiekcie.

W rozdziale pierwszym przedstawiono rys historyczny hotelarstwa w Polsce i na świecie. Autorka pracy dokonała również przeglądu branży hotelowej i przedstawiła jak współcześnie rozwija się hotelarstwo. Przedstawione zostały również podstawowe pojęcia związane z branżą hotelarską.

Rozdział drugi mówi o kategoryzacji i standaryzacji obiektów noclegowych w Polsce. Oprócz standardowych pojęć dotyczących kategoryzacji, klasyfikacji i standaryzacji przedstawiono w nim różne rozwiązania kategoryzacyjne w Polsce i na świecie. Porównano kategoryzację w różnych krajach z tą stosowaną w naszym kraju.

Trzeci rozdział wprowadza podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem, takie jak usługa hotelarska, usługa noclegowa, jakość usług. Przedstawione zostały również sposoby
kontroli jakości usług w obiektach noclegowych oraz organy, jakie są zobowiązane do tego typu kontroli.

W czwartym rozdziale autorka przedstawiła cele i hipotezy badawcze. Omówiono pojęcia dotyczące badań, takie jak kwestionariusz oraz hipotezy. Przedstawiono również hotele, w których goście zostali wybrani do badań z wykorzystaniem ankiety. W pracy zostały postawione cztery hipotezy:

Hipoteza 1: Kategoryzacja wpływa na wybór danego obiektu przez klientów.

Hipoteza 2: Klienci wykazują duże przywiązanie do marki lub sieci hotelowej.

Hipoteza 3: Największe znaczenie w wyborze danego obiektu ma jakość usług świadczonych przez personel hotelu.

Hipoteza 4: Dla gości hotelowych bardzo duże znaczenie ma wygląd pomieszczeń

hotelowych: pokoi, restauracji i innych.

Piąty rozdział jest porównaniem usług świadczonych przez dwa hotele krynickie:

Hotel Krynica **** Conference & SPA i Hotel SPA dr Irena Eris. Dokonano oceny kategoryzacji jako miernika jakości usług. Przedstawiono wyniki przeprowadzonych badań i opisano jak wygląda kontrola usług w badanych obiektach.

Praca została napisana w oparciu o źródła pierwotne i wtórne, które stanowiła literatura przedmiotu, dane udostępnione przez dyrekcję jednego z hoteli i dane z Głównego Urzędu Statystycznego.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę pisanie prac - sprawdzony serwis!