

Zarządzanie jakością usług hotelarskich i gastronomicznych na przykładzie Hotelu

Jeśli potrzebują Państwo więcej informacji o tej pracy, to proszę pisać - [kontakt](#)

praca magisterska, 73 strony

WYŻSZA SZKOŁA ZARZĄDZANIA EDUKACJA WE WROCŁAWIU 2002

WSTĘP 3

I. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ PRODUKTU WARUNKIEM ISTNIENIA FIRMY 5

1.1. ORIENTACJA MARKETINGOWA FIRMY

1.2. PRODUKT JAKO ELEMENT MARKETINGU -MIX

1.3. SPECYFIKA MARKETINGU USŁUG HOTELARSKICH

1.4. KSZTAŁTOWANIE POLITYKI JAKOŚCI PRODUKTU

II. HOTEL METAXA I JEGO POZYCJA NA RYNKU USŁUG HOTELARSKICH

2.1. HOTEL METAXA W ŚWIETLE TRADYCJI USŁUG HOTELARSKICH

2.2. METAXA JAKO PODMIOT USŁUG NOCLEGOWYCH I GASTRONOMICZNYCH

2.3. OTOCZENIE FIRMY I POZYCJA PRODUKTU NA RYNKU

III. PRÓBA BUDOWY STRATEGII ROZWOJU DLA JAKOŚCI USŁUG HOTELU METAXA

3.1. ANALIZA SIŁ I SŁABOŚCI ORAZ SZANS I ZAGROŻEŃ W ROZWOJU USŁUG HOTELARSKICH

3.2. PRÓBA WYTYCZENIA CELÓW DZIAŁALNOŚCI I BUDOWY STRATEGII ROZWOJOWEJ DLA HOTELU METAXA

3.3. KONIECZNOŚĆ FAZY KONTROLI DZIAŁALNOŚCI MARKETINGOWEJ

ZAKOŃCZENIE

BIBLIOGRAFIA

SPIIS RYSUNKÓW I TABEL

WSTĘP

Powszechne uznawanie, że jakość usług hotelarskich i gastronomicznych odgrywa kluczową rolę w przyciąganiu i utrzymaniu klientów, stało się fundamentem pracy magisterskiej, która koncentruje się na temacie zarządzania jakością usług w hotelarstwie, na przykładzie Hotelu Metaxa. Wybór tej tematyki wynika z ciągle rosnącego znaczenia sektora usługowego, zwłaszcza w kontekście globalizacji, gdzie jakość usług hotelarskich i gastronomicznych staje się kluczowym czynnikiem sukcesu przedsiębiorstw.

Celem niniejszej pracy jest analiza i ocena procesów zarządzania jakością usług hotelarskich i gastronomicznych w Hotelu Metaxa, z uwzględnieniem wszystkich aspektów zarządzania jakością, od planowania, poprzez realizację, kontrolę, aż po poprawę. Badanie to przeprowadzimy, korzystając z różnych metod badawczych, w tym analizy literatury, obserwacji, badań ankietowych i wywiadów.

W pierwszym rozdziale koncentrujemy się na zarządzaniu jakością jako warunku istnienia firmy. Analizujemy orientację marketingową firmy, rolę produktu jako elementu marketingu - mix, specyfikę marketingu usług hotelarskich oraz proces kształtowania polityki jakości produktu.

Rozdział drugi jest poświęcony opisowi Hotelu Metaxa i jego pozycji na rynku usług hotelarskich. Zostaną tu przedstawione informacje o historii i tradycji hotelu, a także o usługach noclegowych i gastronomicznych, które oferuje. Przedstawimy też analizę otoczenia firmy i pozycję produktu na rynku.

Trzeci rozdział pracy jest próbą budowy strategii rozwoju dla jakości usług Hotelu Metaxa. W tym celu przeprowadzimy analizę SWOT, która pozwoli na identyfikację sił i słabości, szans i zagrożeń w rozwoju usług hotelarskich. Następnie, na podstawie tej analizy, wyznaczymy cele dla działalności hotelu i opracujemy strategię rozwojową. Rozdział kończymy omówieniem

konieczności fazy kontroli działalności marketingowej, aby zapewnić efektywne wdrażanie strategii.

Niniejsza praca ma na celu dostarczyć wyczerpującego przeglądu zarządzania jakością w usługach hotelarskich i gastronomicznych, poprzez szczegółową analizę i ocenę procesów zarządzania jakością w Hotelu Metaxa. Mam nadzieję, że moje odkrycia i wnioski pomogą menedżerom hotelu w poprawie jakości usług, co z kolei przyczyni się do zwiększenia satysfakcji klientów i poprawy wyników biznesowych hotelu.

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis