

Streszczenie rozprawy doktorskiej

pt.: „Znaczenie usług gastronomicznych w funkcjonowaniu hoteli w Polsce.”

Usługi gastronomiczne przez lata były postrzegane w polskich hotelach głównie jako element konieczny do spełnienia wymogów formalnych, a nie jako strategiczny aspekt działalności hotelowej. Autorka w rozprawie charakteryzuje działalność gastronomiczną w polskich hotelach i wskazuje na zróżnicowane podejście do funkcji, jakie może pełnić pion gastronomiczny w hotelu. Zachodzące zmiany w ofercie i zakresie świadczonych usług gastronomicznych są skutkiem przemian zarówno ekonomicznych, społecznych, jak i kulturowych. W wyniku tych przemian znaczenie usług gastronomicznych w działalności hoteli jest zróżnicowane, a autorka rozprawy wskazuje na czynniki, które na nie wpływają.

Na potrzeby pracy przyjęto, że usługi gastronomiczne w hotelu to zespół czynności obejmujących wytwarzanie potraw i napojów, ich sprzedaż wraz z innymi towarami handlowymi oraz serwis konsumencki, często poszerzony o świadczenie usług kulturalno-rozrywkowych i rekreacyjnych (Milewska i in., 2017). To wszystkie świadczenia związane z żywieniem, kierowane do klientów hoteli oraz osób z zewnątrz. Obejmują one zarówno posiłki oferowane przez hotel, działalność przedsiębiorstw gastronomicznych na jego terenie, jak i inne usługi związane z serwowaniem jedzenia i napojów. Autorka zastosowała pojęcie „znaczenia” w odniesieniu do gastronomii hotelowej (podstawowej jednostki) z punktu widzenia jej funkcji w działalności hoteli. Na potrzeby pracy przyjęto, że znaczenie usług gastronomicznych w działalności hotelu to wartość i efekty, jakie przynoszą one zarówno samemu hotelowi, jak i jego klientom. Kluczowe jest podkreślenie, że wzięto pod uwagę zarówno krótkotrwałe, jak i długotrwałe efekty, jakie może przynosić działalność gastronomiczna hotelu. Autorka stosowała wyrażenia „znaczenie”, „rola” i „funkcja” wymiennie.

W świetle przedstawionych definicji autorka postawiła następujące pytania badawcze:

- Jakie są rodzaje usług gastronomicznych w ofercie polskich hoteli?
- Jakie funkcje pełnią usługi gastronomiczne w działalności hoteli?

- Jakie czynniki wewnętrzne wpływają na zróżnicowanie oferty usług gastronomicznych w hotelach w Polsce?
- Jakie czynniki zewnętrzne wpływają na zróżnicowanie oferty usług gastronomicznych w hotelach w Polsce?
- Jaki jest poziom znaczenia usług gastronomicznych w strukturze funkcjonowania hoteli – czy usługi gastronomiczne odgrywają rolę podstawową, uzupełniającą, czy dominującą?
- Jakie znaczenie mają usługi gastronomiczne dla klientów hoteli w Polsce?

W świetle podjętego problemu badawczego i pytań badawczych, w pracy przyjęto następującą hipotezę:

Usługi gastronomiczne mają istotne znaczenie w funkcjonowaniu hoteli w Polsce, a poziom tego znaczenia różnicują czynniki wewnętrzne (takie jak kategoria, typ/rodzaj hotelu i forma własności) oraz zewnętrzne (takie jak poziom urbanizacji i atrakcyjność turystyczna lokalizacji hotelu).

Wobec przyjętych ram teoretycznych dokonano wyboru adekwatnych metod badań, aby najpełniej odpowiedzieć na pytania główne i szczegółowe, a także zweryfikować postawioną hipotezę. Autorka zastosowała triangulację metodologiczną, co umożliwiło komplementarne przedstawienie problemu badawczego nie tylko od strony danych ilościowych, ale także z perspektywy próby zrozumienia i wyjaśnienia badanego zjawiska.

Do głównych metod badawczych wykorzystanych na potrzeby niniejszej pracy należały: wieloetapowy przegląd literatury z zastosowaniem metody kuli śnieżnej i analizy bibliometrycznej; inwentaryzacja usług gastronomicznych w polskich hotelach (n=294, stanowiących reprezentację proporcjonalnej liczby hoteli z każdego województwa i kategorii); oraz analiza treści i sentymentu komentarzy umieszczonych na portalu Booking.com (n=209 535), dokonana dzięki technice web scrapingu.

Starannie zaprojektowany proces badawczy umożliwił autorce zgromadzenie obszernego materiału empirycznego o charakterze ilościowym i jakościowym. Uzyskane dane, wraz z analizą statystyczną i jakościową, okazały się adekwatne do zweryfikowania hipotez badawczych oraz realizacji celów postawionych w rozprawie. Usługi gastronomiczne pełnią ważną rolę w działalności hoteli w Polsce, a ich znaczenie jest zróżnicowane w zależności od kategorii obiektu, struktury organizacyjnej, profilu działalności i lokalizacji. Analiza wykazała,

że oferta gastronomiczna hoteli obejmuje nie tylko śniadania, ale również inne usługi, spośród których najpopularniejsze to organizacja wesel, przyjęć rodzinnych i biznesowych. Usługi gastronomiczne mogą mieć znaczenie minimalne, istotne lub dominujące. Ze względu na szeroki zakres usług gastronomicznych w działalności hoteli autorka wyróżnia pięć funkcji: ekonomiczną, komplementarną, społeczną, kulturowo-edukacyjną i promocyjną. Na zróżnicowanie oferty wpływa m.in. kategoryzacja hoteli – szczególnie widoczna w obiektach 3–5* – oraz ich przynależność do większych struktur organizacyjnych. Lokalizacja odgrywa rolę, ale zależność jest bardziej widoczna na poziomie powiatów i gmin niż województw. Badania wykazały także, że doświadczenia gastronomiczne mają wpływ na satysfakcję gości oraz oceny hoteli na portalu Booking.com.

W świetle uzyskanych wyników należy podkreślić, że przyjęta w rozprawie doktorskiej hipoteza została potwierdzona:

Usługi gastronomiczne mają znaczenie w działalności hoteli określonego typu, w których można określić to znaczenie jako minimalne, znaczące lub dominujące, a zakres oferty różnicują takie czynniki jak atrakcyjność turystyczna powiatów, stopień urbanizacji, typ obiektu oraz kategoria hotelu.

Zastosowanie metod takich jak analiza przestrzenna, wskaźniki lokalizacyjne i *web scraping* umożliwiło kompleksową ocenę badanego zjawiska oraz wgląd w opinie klientów. Wnioski te mają zarówno wymiar metodologiczny, pokazując przydatność nowych narzędzi badawczych, jak i poznawczy, pozwalając lepiej zrozumieć rolę gastronomii w hotelarstwie.