

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	9
--------------------	---

Rozdział 1

PRZEDSIĘBIORSTWO TURYSTYCZNE W SYSTEMIE GOSPODARKI	13
--	----

1.1. Przesłanki tworzenia i rozwoju przedsiębiorstw turystycznych	13
1.2. Istota, cechy i funkcje przedsiębiorstw turystycznych	18
1.3. Typologia przedsiębiorstw turystycznych	23

Rozdział 2

PODSTAWY PRAWNE DZIAŁALNOŚCI

PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH	31
-------------------------------------	----

2.1. Prawno-organizacyjne uwarunkowania działalności przedsiębiorstw turystycznych	31
2.2. Umowy w turystyce	38
2.3. Odpowiedzialność cywilna usługodawców w turystyce	45

Rozdział 3

PRODUKT PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO	51
--	----

3.1. Cechy produktu przedsiębiorstwa turystycznego	51
3.2. Podstawowe determinanty kształtujące produkt przedsiębiorstwa turystycznego	64

3.3. Planowanie produktu przedsiębiorstwa turystycznego	76
3.4. Podstawy polityki cenowej przedsiębiorstwa	80
3.5. Podstawowe zagadnienia związane z promocją i dystrybucją oferty przedsiębiorstwa	89

Rozdział 4

ZASOBY LUDZKIE W DZIAŁALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO	103
4.1. Istota i specyfika pracy w przedsiębiorstwie turystycznym	103
4.2. Cechy pracowników przedsiębiorstwa turystycznego	107
4.3. Zarządzanie personelem w przedsiębiorstwie turystycznym	111

Rozdział 5

ZARZĄDZANIE ZAPLECZEM MATERIALNYM PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO	121
5.1. Zaplecze materialne przedsiębiorstw turystycznych i jego struktura	121
5.2. Podstawowe miary charakteryzujące zdolność usługową obiektów i urządzeń zaplecza materialnego	127
5.3. Metody i mierniki oceny wykorzystania zaplecza materialnego przedsiębiorstw turystycznych	132

Rozdział 6

TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE WSPIERAJĄCE FUNKCJONOWANIE PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH	151
6.1. Możliwości i sfery wykorzystania nowoczesnych technologii informatycznych w przedsiębiorstwach turystycznych	151
6.2. Internet w działalności przedsiębiorstw turystycznych	154
6.3. Elektroniczne systemy rezerwacji i sprzedaży usług turystycznych	168
6.4. Prawne aspekty funkcjonowania „wirtualnych” przedsiębiorstw turystycznych	174

Rozdział 7

JAKOŚĆ USŁUG CZYNNIKIEM KONKURENCJI

PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH 177

7.1. Pojęcie i czynniki kształtujące jakość usług turystycznych 177

7.2. Zarządzanie jakością usług w przedsiębiorstwie turystycznym 185

7.3. Sposoby i metody oceniania jakości usług turystycznych 185

Zarządzanie jakością usług w przedsiębiorstwie turystycznym 185

Sposoby i metody oceniania jakości usług turystycznych 185

Jakość usług w przedsiębiorstwie turystycznym 185

Ocena jakości w przedsiębiorstwie turystycznym 198

JAKOŚĆ USŁUG W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM 213

Jakość usług w przedsiębiorstwie 213

Czynniki kształtujące jakość usług w przedsiębiorstwie turystycznym 216

Jakość operacyjna

w przedsiębiorstwie turystycznym 227

Ryzyko w zarządzaniu operacyjnym

w przedsiębiorstwie turystycznym 234

RYZIKOWANIE

W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM 242

Ryzyko działalności

w przedsiębiorstwie turystycznym 242

Ryzyko działalności inwestycyjnej

w przedsiębiorstwie turystycznym 247

Ryzyko działalności przedsiębiorstw turystycznych

i ryzyko 254

Ryzyko gospodarcze przedsiębiorstwa turystycznego 262

..... 267

Rozdział 8

PROCESY ZARZĄDZANIA

8.1. Pojęcie i interpretacja

zarządzania strategią

8.2. Zarządzanie strategią

8.3. Zarządzanie działalnością

przedsiębiorstwa tu

8.4. Wykorzystanie logiki

zarządzania w przedsiębiorstwie

Rozdział 9

EFEKTYWNOŚĆ FUNKCJI

W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM

9.1. Poziom i struktura

przedsiębiorstwa tu

9.2. Źródła finansowania

przedsiębiorstwa tu

9.3. Ryzyko w działalności

i sposoby zaradzania

9.4. Ocena działalności

BIBLIOGRAFIA