

## SPIS TREŚCI

### CZĘŚĆ I EKONOMIKA PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH (ujęcie statyczne)

#### ROZDZIAŁ 1 PRZEDSIĘBIORSTWO TURYSTYCZNE NA RYNKU ..... 13

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Związki turystyki z ekonomią .....                            | 13 |
| Rynek turystyczny .....                                       | 16 |
| Przedsiębiorstwo turystyczne i przedmiot jego ekonomiki ..... | 21 |
| Miejsce przedsiębiorstw w systemie podaży turystycznej .....  | 25 |

#### ROZDZIAŁ 2 ZRÓŻNICOWANIE PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH ..... 28

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Produkt turystyczny i motywacje podróży jako podstawa zróżnicowań przed-<br>siębiorstw ..... | 28 |
| Produkt turystyczny .....                                                                    | 28 |
| Motywacje podróży .....                                                                      | 32 |
| Zasady działania przedsiębiorstw turystycznych .....                                         | 38 |
| Touropreatorzy i wytwórcy usług turystycznych .....                                          | 41 |
| Touropreatorzy .....                                                                         | 41 |
| Wytwórcy usług turystycznych .....                                                           | 47 |
| Charakterystyka podmiotów świadczących usługi noclegowe .....                                | 52 |
| Kształtowanie produktu .....                                                                 | 52 |
| Czynniki produkcji .....                                                                     | 54 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Struktura majątku .....         | 55 |
| Wielkość przedsiębiorstwa ..... | 58 |
| Forma własności .....           | 60 |

## ROZDZIAŁ 3

### OTOCZENIE PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO .....

66

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Otoczenie makroekonomiczne .....        | 66 |
| Otoczenie instytucjonalno-prawne .....  | 66 |
| Otoczenie ekonomiczne .....             | 73 |
| Otoczenie społeczno-demograficzne ..... | 75 |
| Otoczenie środowiskowe .....            | 77 |
| Otoczenie technologiczne .....          | 81 |
| Otoczenie zagraniczne .....             | 83 |
| Otoczenie mikroekonomiczne .....        | 83 |

## ROZDZIAŁ 4

### ODDZIAŁYWANIE NA PRZEDSIĘBIORSTWO TURYSTYCZNE W GOSPODARCE RYNKOWEJ .....

91

|                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tworzenie uwarunkowań rozwoju turystyki przez państwo .....                                                               | 91  |
| Stymulowanie procesów rozwojowych w turystyce .....                                                                       | 95  |
| Instrumenty ekonomiczne oddziałujące na przedsiębiorstwa turystyczne ...                                                  | 98  |
| Podatek VAT .....                                                                                                         | 98  |
| Podatek od zysku .....                                                                                                    | 99  |
| Podatek od płac (narzuty) .....                                                                                           | 99  |
| Podatki lokalne (gruntowy, od nieruchomości) .....                                                                        | 101 |
| Amortyzacja i stawka amortyzacyjna .....                                                                                  | 101 |
| Kursy walut .....                                                                                                         | 103 |
| Ulgi i preferencyjne warunki sprzedaży .....                                                                              | 104 |
| Stawki celne .....                                                                                                        | 104 |
| Ceny paliw i energii .....                                                                                                | 104 |
| Przepisy sanitarne i ich wpływ na koszty przedsiębiorstw .....                                                            | 104 |
| Pozostałe ograniczenia ekonomiczne, wpływające na postępowanie i sytuację ekonomiczną przedsiębiorstw turystycznych ..... | 105 |
| Możliwości modyfikacji systemu pośredniego oddziaływania na przedsiębiorstwo turystyczne .....                            | 108 |
| Podatek od zysku .....                                                                                                    | 108 |
| Zmiany w systemie kredytowania turystyki .....                                                                            | 111 |

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Wzrost roli amortyzacji .....                            | 112 |
| Zmiany zasad finansowania działalności promocyjnej ..... | 112 |
| Zmiany w polityce zatrudnienia i płac .....              | 113 |

## ROZDZIAŁ 5

## ORGANIZACJA I FINANSE PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH .....

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Organizacja przedsiębiorstw i jej wpływ na efekty ekonomiczne .....                                   | 115 |
| Środki rzeczowe i finansowe do prowadzenia działalności (bilans i rachunek<br>wyników) .....          | 123 |
| Bilans .....                                                                                          | 124 |
| Rachunek wyników .....                                                                                | 129 |
| Rachunkowość zarządcza i jej wpływ na kontrolę realizacji bieżących działań<br>przedsiębiorstwa ..... | 135 |
| Kryteria oceny przedsiębiorstwa i mierniki jego efektywności finansowej ...                           | 144 |
| Wskaźniki zyskowności .....                                                                           | 144 |
| Wskaźniki płynności finansowej .....                                                                  | 147 |
| Wskaźniki zdolności do obsługi zadłużenia .....                                                       | 149 |

## CZĘŚĆ II

## ZARZĄDZANIE OPERACYJNE I STRATEGICZNE PRZEDSIĘBIORSTWEM TURYSTYCZNYM (ujęcie dynamiczne)

## ROZDZIAŁ 6

## KSZTAŁTOWANIE JAKOŚCI W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM .....

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Przesłanki kształtowania jakości w przedsiębiorstwie turystycznym .....                | 158 |
| Pojęcie jakości usług turystycznych .....                                              | 158 |
| Lojalność jako cel kształtowania jakości w przedsiębiorstwach turystycz-<br>nych ..... | 161 |
| Proces kształtowania jakości usług przedsiębiorstw turystycznych .....                 | 166 |
| Etap 1. Gromadzenie informacji .....                                                   | 167 |
| Etap 2. Projektowanie usługi .....                                                     | 172 |
| Etap 3. Świadczenie usługi .....                                                       | 177 |
| Etap 4. Informowanie o jakości .....                                                   | 181 |

## ROZDZIAŁ 7

## CYKL OBSŁUGI KLIENTA W HOTELACH ..... 186

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Podstawowe działy w cyklu obsługi klienta ..... | 187 |
| Standaryzacja pracy w hotelu .....              | 189 |
| Samocena .....                                  | 191 |
| Procedury kontroli i nadzoru .....              | 194 |

## ROZDZIAŁ 8

## PLANOWANIE ZYSKU

## W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM ..... 206

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Analiza koszty-wielkość sprzedaży-zysk ..... | 206 |
| Próg rentowności .....                       | 211 |
| Wrażliwość zysku .....                       | 220 |

## ROZDZIAŁ 9

## ZARZĄDZANIE STRATEGICZNE

## PRZEDSIĘBIORSTWEM TURYSTYCZNYM ..... 227

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Istota zarządzania strategicznego .....                             | 227 |
| Etapy procesu zarządzania strategicznego .....                      | 229 |
| Etap 1. Analiza strategiczna .....                                  | 230 |
| Etap 2. Formułowanie strategii .....                                | 231 |
| Etap 3. Wdrażanie strategii .....                                   | 236 |
| Etap 4. Kontrola strategiczna .....                                 | 237 |
| Marketing globalny w procesie zarządzania strategicznego .....      | 238 |
| Kształtowanie polityki produktu globalnego .....                    | 246 |
| Standaryzacja/różnicowanie produktu turystycznego .....             | 246 |
| Wybór asortymentu .....                                             | 249 |
| Wybór ogólnej strategii produktu globalnego .....                   | 250 |
| Polityka cen, dystrybucji i promocji na rynkach zagranicznych ..... | 250 |

## ROZDZIAŁ 10

## POLITYKA INWESTYCYJNA

## PRZEDSIĘBIORSTWA TURYSTYCZNEGO ..... 255

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Przesłanki podejmowania decyzji inwestycyjnych ..... | 255 |
| Możliwości zdobywania kapitału na inwestycje .....   | 258 |
| Biznesplan .....                                     | 261 |
| Część 1 biznesplanu — dane ogólne .....              | 263 |

---

|                                                                                       |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Część 2 biznesplanu — celowość i opłacalność realizowanego przedsię-<br>wzięcia ..... | 267     |
| Część 3 biznesplanu — „właściwy” biznesplan .....                                     | 267     |
| Cykl projektu inwestycyjnego .....                                                    | 273     |
| Rachunek opłacalności przedsięwzięć inwestycyjnych .....                              | 275     |
| Ryzyko w działalności inwestycyjnej .....                                             | 282     |
| Istota ryzyka .....                                                                   | 282     |
| Zarządzanie ryzykiem .....                                                            | 284     |
| <br>LITERATURA .....                                                                  | <br>294 |