
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 oceny jakości w przedsiębiorstwie turystycznym	198

Rozdział 8

PROCESY ZARZĄDZANIA PRZEDSIĘBIORSTWEM TURYSTYCZNYM	213
8.1. Pojęcie i interpretacja zarządzania przedsiębiorstwem	213
8.2. Zarządzanie strategiczne przedsiębiorstwem turystycznym	216
8.3. Zarządzanie działalnością operacyjną przedsiębiorstwa turystycznego	227
8.4. Wykorzystanie logistyki w zarządzaniu operacyjnym przedsiębiorstwem turystycznym	234

Rozdział 9

EFEKTYWNOŚĆ FUNKCJONOWANIA

PRZEDSIĘBIORSTW TURYSTYCZNYCH	242
9.1. Poziom i struktura kosztów działalności przedsiębiorstwa turystycznego	242
9.2. Źródła finansowania działalności inwestycyjnej przedsiębiorstwa turystycznego	247
9.3. Ryzyko w działalności przedsiębiorstw turystycznych i sposoby zarządzania ryzykiem	254
9.4. Ocena działalności gospodarczej przedsiębiorstwa turystycznego	262
BIBLIOGRAFIA	267