

## SPIS TREŚCI

WSTĘP .....	5	
<b>CZĘŚĆ I</b> <b>ROZWÓJ USŁUG TURYSTYCZNYCH</b>		
<b>ROZDZIAŁ I</b>		
<b>INNOWACJE W USŁUGACH A SUKCES RYNKOWY. TRENDY ROZWOJOWE USŁUG TURYSTYCZNYCH W WARUNKACH GLOBALIZACJI .....</b>		11
1. Funkcjonowanie innowacji w usługach. Uwarunkowania efektywnego wprowadzania na rynek nowych usług .....	11	
2. Turystyczne przeżycia (doświadczenia) doby globalizacji .....	16	
3. Kierunki przemian w świadczeniu usług turystycznych .....	30	
3.1. Ochrona środowiska .....	30	
3.2. Zastosowanie technologii informacyjnych .....	34	
3.3. Jakość usług turystycznych .....	39	
4. Podsumowanie .....	46	
<b>ROZDZIAŁ II</b>		
<b>INNOWACYJNOŚĆ W HOTELARSTWIE .....</b>		48
1. Pojęcie innowacyjności w hotelarstwie .....	48	
2. Innowacje w hotelarstwie na przykładzie działalności hoteli na Balearach .....	56	
3. Podsumowanie .....	60	
<b>ROZDZIAŁ III</b>		
<b>ZASTOSOWANIE TECHNOLOGII ON-LINE W HOTELARSTWIE .....</b>		63
1. Technologie informacyjne i ich rola w gospodarce turystycznej .....	63	
2. Systemy rezerwacji komputerowej i ich znaczenie dla turystyki .....	67	
3. Zastosowanie Internetu w hotelarstwie .....	70	
4. Systemy informacyjne wykorzystujące telewizję hotelową .....	72	
5. Podsumowanie .....	72	
<b>ROZDZIAŁ IV</b>		
<b>ATUTY LOGISTYCZNE I MARKETINGOWE OFERTY TURYSTYCZNEJ ON-LINE .....</b>		74
1. Komunikacja rynkowa w turystyce .....	74	

2. Promocja produktu turystycznego przy zastosowaniu środków multimedialnych i jej specyfika .....	75
3. Dystrybucja przy zastosowaniu środków multimedialnych i jej atrybuty logistyczne .....	77
4. Podsumowanie .....	81

**CZĘŚĆ II**  
**KONCEPCJA DZIAŁANIA**  
**PODMIOTÓW GOSPODARKI TURYSTYCZNEJ**

**ROZDZIAŁ V**

**PRZEDSIĘBIORSTWO TURYSTYCZNE I JEGO OTOCZENIE  
W WARUNKACH GLOBALIZACJI. PROBLEMATYKA**

<b>ZASOBÓW LUDZKICH .....</b>	<b>85</b>
1. Rynek usług turystycznych - struktura podmiotowa i etapy rozwoju .....	85
2. Globalizacja a turystyka .....	89
3. Funkcjonowanie przedsiębiorstw turystycznych w warunkach globalizacji .....	91
4. Zatrudnienie w sektorze hoteli i restauracji i polityka kadrowa .....	100
5. Podsumowanie .....	103

**ROZDZIAŁ VI**

<b>ALIANSE W SEKTORZE TURYSTYCZNYM .....</b>	<b>105</b>
1. Istota aliansów .....	105
2. Alianse z bankami w sektorze turystycznym .....	108
3. Podsumowanie .....	112

**ROZDZIAŁ VII**

<b>REGIONY JAKO PODMIOTY KONKURENCYJNEGO RYNKU TURYSTYCZNEGO .....</b>	<b>114</b>
1. Istota konkurencji regionów turystycznych .....	114
2. Współpraca transgraniczna w dziedzinie turystyki .....	116
3. Współpraca transgraniczna w euroregionach: Nysa i Pomerania a rozwój turystyki .....	122
4. Podsumowanie .....	125
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>127</b>
<b>SPIS TABEL .....</b>	<b>137</b>
<b>SPIS RYSUNKÓW .....</b>	<b>137</b>
<b>SPIS WYKRESÓW .....</b>	<b>137</b>

