

Spis treści

Przedmowa

VII

Część pierwsza: Praca menedżera w branży turystycznej	1
Wstęp do części pierwszej	
1. Kontekst pracy menedżera – zrozumienie branży	3
2. Praca menedżera	23
Część druga: Praca w strukturach organizacyjnych	33
Wstęp do części drugiej	
3. Ustalanie celów	35
4. Tworzenie struktur organizacyjnych	46
5. Tworzenie miejsc pracy	58
Część trzecia: Produkt turystyczny i jego marketing	69
Wstęp do części trzeciej	
6. Badanie rynku, planowanie i strategia	71
7. <i>Marketing mix</i>	83
Część czwarta: Zarządzanie zasobami	95
Wstęp do części czwartej	
8. Zarządzanie zasobami ludzkimi	97
9. Zarządzanie zasobami finansowymi	107
10. Zarządzanie produkcją	122
Część piąta: Ocena wyników pracy	141
Wstęp do części piątej	
11. Zaspokajanie potrzeb gości	144
12. Kryteria oceny	152

VI Spis treści

Część szósta: Relacje z otoczeniem	159
Wstęp do części szóstej	
13. Panowanie nad zmianami i popieranie	161
przedsiębiorczości	
14. Przedsiębiorstwa turystyczne a społeczeństwo.....	169
 <i>Suplement 1. Nauczanie z wykorzystaniem przykładów</i>	177
 <i>Bibliografia i lista wybranych lektur</i>	183
 <i>Indeks</i>	187