

SPIS TREŚCI

Przedmowa	13
O autorach	15
Wykaz skrótów	19

CZĘŚĆ 1

ZARZĄDZANIE SYSTEMEM TURYSTYKI	21
---	----

Rozdział 1. Wprowadzenie	23
---	----

Lesley Pender

Cele i zadania książki	23
Zakres, rozmiary i znaczenie turystyki	24
Definicje, podstawowe pojęcia i struktura turystyki	26
System turystyki	29
Turystyka i podróże – bilans korzyści i strat	31
Najważniejsze tematy	31
Problemy związane z zarządzaniem	34
Układ książki	36
Pytania	36

Rozdział 2. Sektor usług noclegowych - zarządzanie podporządkowane jakości	37
---	----

Richard Sharpley

Wprowadzenie – jakość w sektorze usług noclegowych	37
Podstawowe cechy i problemy sektora usług noclegowych	40
STUDIUM PRZYPADKU 2.1. Grupa Accor	42
Rola jakości w usługach noclegowych dla turystów	44
Zarządzanie podporządkowane jakości	47
Zasoby ludzkie a zarządzanie jakością	49
STUDIUM PRZYPADKU 2.2. Postawy pracowników hoteli na Cyprze	50
Pytania	52

Rozdział 3. Linie lotnicze, porty lotnicze i międzynarodowy transport lotniczy	53
<i>Keith G. Debbage</i>	
Wprowadzenie	53
Transport lotniczy a turystyka	55
Polityka państwa w zakresie transportu lotniczego	56
Deregulacja po amerykańsku	57
Liberalizacja po europejsku	63
Sojusze strategiczne	66
STUDIUM PRZYPADKU 3.1. Patowa sytuacja Oneworld Alliance	68
11 września 2001 r. i co dalej?	70
Pytania	72
Rozdział 4. Zarządzanie w sferze organizacji imprez turystycznych	74
<i>Sandra (Carey) Gountas</i>	
Wprowadzenie	74
Łańcuch wartości w sferze organizacji imprez turystycznych	75
Strategie biur podróży	76
Konsumenci	89
STUDIUM PRZYPADKU 4.1. First Choice – wieczny średniak?	91
Przyszłość sektora	92
Pytania	93
Rozdział 5. Zarządzanie dystrybucją usług turystycznych	94
<i>Lesley Pender</i>	
Wprowadzenie – znaczenie dystrybucji w branży turystycznej	94
Problemy związane z dystrybucją usług turystycznych	96
Rola informacji w dystrybucji usług turystycznych	96
Pośrednicy w turystyce	97
Wybór kanałów dystrybucji	98
STUDIUM PRZYPADKU 5.1. Mark Warner i dystrybucja specjalistycznych produktów wakacyjnych	99
Zarządzanie kanałami dystrybucji	100
Zmiany w strukturze branży turystycznej a dystrybucja	103
Łańcuch wartości	107
Dystrybucja na zlecenie w sektorze linii lotniczych	107
Zarządzanie systemami rezerwacji hotelowych	109
Zarządzanie kosztami dystrybucji	109
STUDIUM PRZYPADKU 5.2. Obniżanie kosztów dystrybucji na przykładzie easyJet	110
Pytania	112

CZĘŚĆ 2**ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘBIORSTWEM TURYSTYCZNYM . . . 113****Rozdział 6. Zarządzanie zasobami ludzkimi w turystyce 115***Tom Baum, Jithendran Kokkranikal*

Wprowadzenie	115
Specyfika zarządzania zasobami ludzkimi w branży turystycznej	116
Branża turystyczna jako pracodawca	119
Niedostateczne kwalifikacje personelu	120
Edukacja i szkolenie	120
Elastyczność i innowacyjność	122
Nabór, utrzymanie i rotacja personelu	122
Płace i świadczenia dodatkowe	123
Zarządzanie jakością a personel	124
Wpływ globalizacji	125
Kontekst kulturowy	127
Koncepcja estetyki personelu	128
Rola technologii informatyczno-telekomunikacyjnych	129
STUDIUM PRZYPADKU 6.1. Pret a Manger	130
Pytania	132

Rozdział 7. Zarządzanie marketingiem w turystyce 133*Jackie Clarke*

Wprowadzenie	133
Klient jest najważniejszy	136
STUDIUM PRZYPADKU 7.1. Segmentacja w sektorze muzeów	137
Balansowanie między myśleniem strategicznym a operacyjnym	139
STUDIUM PRZYPADKU 7.2. London Eye	140
Opracowanie marketingu-mix	142
Proces i plan marketingowy	147
Marka – kwintesencja działalności marketingowej	149
Lojalność klientów	151
Pytania	152
Rozwiązania do studium przypadku	152

Rozdział 8. Strategia w branży turystycznej 153*John Tribe*

Wprowadzenie	153
Misja i interesariusze	154
Analiza strategiczna	156
Wybór strategiczny	161
Wdrażanie strategii	164

STUDIUM PRZYPADKU 8.1. EasyJet	167
Pytania	170
Rozdział 9. Zarządzanie finansami w turystyce	171
<i>Tony Blackwood</i>	
Wprowadzenie	171
Długofalowe decyzje inwestycyjne	173
Metody oceny przedsięwzięć inwestycyjnych	173
STUDIUM PRZYPADKU 9.1. Zakup automatów dystrybucyjnych przez hotel	175
Kwestia ryzyka	176
STUDIUM PRZYPADKU 9.2. Kłopoty Disneya	177
STUDIUM PRZYPADKU 9.3. Analiza wrażliwości w podejmowaniu decyzji inwestycyjnych	178
Pozytywne aspekty ryzyka i niepewności	181
Decyzje inwestycyjne w szerszym ujęciu	183
Źródła finansowania przedsiębiorstw	183
Pytania	185
Rozdział 10. Turystyka a prawo	187
<i>David Grant, Richard Sharpley</i>	
Wprowadzenie	187
Przepisy dotyczące turystyki zorganizowanej	189
STUDIUM PRZYPADKU 10.1. Club Tour	192
STUDIUM PRZYPADKU 10.2. Mawdsley przeciwko Cosmosair	194
STUDIUM PRZYPADKU 10.3. Hone przeciwko Going Places	197
Pytania	198
CZĘŚĆ 3	
ZARZĄDZANIE TURYSTYKĄ A ŚRODOWISKO	201
Rozdział 11. Zarządzanie turystyką miejską	203
<i>Richard Sharpley, Lesley Roberts</i>	
Wprowadzenie – turystyka miejska jako przedmiot badań	203
Turystyka miejska – podstawowe zagadnienia	205
STUDIUM PRZYPADKU 11.1. Turystyka jako sposób na ożywienie prze- strzeni miejskiej Glasgow	209
Koncepcja zarządzania turystyką miejską	212
Marketing w turystyce miejskiej	214
STUDIUM PRZYPADKU 11.2. Promowanie Pragi jako miejscowości tu- rystycznej	217
Pytania	219

Rozdział 12. Zarządzanie obszarami wiejskimi pod kątem turystyki . .	220
<i>Richard Sharpley</i>	
Wprowadzenie	220
Problemy specyficzne dla turystyki wiejskiej	222
Rozwiązania stosowane w turystyce wiejskiej	224
Współrzędzenie obszarami wiejskimi	226
Koncepcje zarządzania obszarami wiejskimi	228
STUDIUM PRZYPADKU 12.1. Ograniczenie prędkości na jeziorze Windermere	228
Model współrzędzenia w praktyce	230
STUDIUM PRZYPADKU 12.2. Wpływ epidemii pryszczycy na turystykę wiejską	231
Pytania	233
 Rozdział 13. Zarządzanie turystyką a rozwój	234
<i>David J. Telfer</i>	
Wprowadzenie	234
Rola turystyki w rozwoju	235
Specyfika obszaru turystycznego	239
STUDIUM PRZYPADKU 13.1. Kasyno Niagara Falls	241
STUDIUM PRZYPADKU 13.2. Rozwój turystyki w Bangunkerto	243
Ramy prawne a optymalizacja procesów rozwoju	244
Rola branży turystycznej w optymalizacji procesów rozwoju	245
Pytania	249
 Rozdział 14. Zarządzanie atrakcjami turystycznymi	250
<i>Chris Ryan</i>	
Wprowadzenie	250
Zadania menedżerów	250
Rozwiązania techniczne	253
STUDIUM PRZYPADKU 14.1. Zabezpieczenie ścieżek spacerowych w Forcie Housesteads	257
Pytania	263

CZĘŚĆ 4

WSPÓŁCZESNE PROBLEMY ZARZĄDZANIA TURYSTYKĄ . . .

Rozdział 15. Rola państwa w zarządzaniu turystyką	267
<i>C. Michael Hall</i>	
Wprowadzenie	267

Rola państwa w turystyce	269
STUDIUM PRZYPADKU 15.1. Turystyka jako element kampanii wyborczej w Nowej Zelandii	274
STUDIUM PRZYPADKU 15.2. Dlaczego państwo powinno finansować promowanie turystyki?	277
Zmiany w zakresie zaangażowania państwa w sferze turystyki	280
Pytania	281
Rozdział 16. Technologie informatyczne i telekomunikacyjne w turystyce	282
<i>Dimitrios Buhalis</i>	
Wprowadzenie – elektroniczna rewolucja w turystyce	282
Strategiczne i operacyjne funkcje TIT w branży turystycznej	284
Wpływ TIT na marketing-mix	286
TIT w liniach lotniczych	287
TIT w hotelarstwie	290
TIT w biurach podróży	291
TIT w agencjach turystycznych	293
TIT a zarządzanie obszarami turystycznymi	294
STUDIUM PRZYPADKU 16.1. Lastminute.com	296
Pytania	297
Rozdział 17. Marketing obszarów turystycznych a nowe technologie	299
<i>Chris Ryan</i>	
Wprowadzenie – marketing obszarów turystycznych	299
Witryny internetowe a marketing obszarów turystycznych	301
Marketing partnerski	303
Formy internetowej eksploracji danych	304
STUDIUM PRZYPADKU 17.1. Witryna Purenz.com	310
Pytania	312
Rozdział 18. Turystyka a środowisko	313
<i>Richard Sharpley</i>	
Wprowadzenie	313
Co to jest przestrzeń turystyczna?	315
STUDIUM PRZYPADKU 18.1. Rozwój turystyki w Bhutanie	317
Turystyka i konflikty na tle środowiska	319
Zarządzanie relacjami między turystyką a środowiskiem	322
Podejście systemowe do zarządzania przestrzenią turystyczną	325
Konsekwencje podejścia systemowego	328
STUDIUM PRZYPADKU 18.2. Cypr: turystyka i rozwój a środowisko	329
Pytania	330

Rozdział 19. Zarządzanie kryzysowe w turystyce międzynarodowej . .	331
<i>Richard Sharpley</i>	
Wprowadzenie – kryzysy w turystyce międzynarodowej	331
Od sytuacji kryzysowej do kryzysu w turystyce	334
STUDIUM PRZYPADKU 19.1. Wpływ epidemii SARS na turystykę międzynarodową	336
Na czym polega kryzys w turystyce?	337
STUDIUM PRZYPADKU 19.2. Zamach na Bali: skutki i reakcje	339
Wprowadzenie do modelu zarządzania kryzysowego w turystyce	341
Zasady zarządzania kryzysowego w turystyce	342
Model zarządzania kryzysowego w turystyce	343
Pytania	345
Rozdział 20. Etyka w zarządzaniu turystyką	346
<i>Harold Goodwin, Lesley Pender</i>	
Wprowadzenie	346
Bariery praktyczne	348
Konflikty wokół etyki	348
STUDIUM PRZYPADKU 20.1. Tourism Concern i Myanmar	349
Etyczne i odpowiedzialne podejście do biznesu	350
STUDIUM PRZYPADKU 20.2. Radisson Hotels and Resorts	352
Kodeksy etyczne	353
Odpowiedzialna turystyka	358
Tendencje rynkowe	359
Biura podróży	361
Odpowiedzialna turystyka w miejscach pobytu turystów	362
Pytania	363
Rozdział 21. Turystyka kulturowa a rozwój regionalny	364
<i>Frank M. Go, Ronald M. Lee, Antonio Paolo Russo</i>	
Wprowadzenie – turystyka w epoce globalizacji	364
Turystyka, kultura i społeczność lokalna	366
Technologie informatyczno-telekomunikacyjne a turystyka	368
Zmiany w koncepcji turystyki masowej	371
Przedsięwzięcie oparte na eksploatacji dziedzictwa kulturowego	376
Rola przedsięwzięcia opartego na eksploatacji dziedzictwa	377
STUDIUM PRZYPADKU 21.1. Wenecja i Bolonia	379
STUDIUM PRZYPADKU 21.2. Tourismus & Congress GmbH	380
Pytania	381
Podsumowanie	382
Bibliografia	385