

Spis treści

Wstęp	7
1. Zarządzanie zasobami ludzkimi w organizacji	13
1.1. Ewolucja zarządzania zasobami ludzkimi	13
1.2. Funkcje procesu zarządzania kadrami	21
1.3. Strategia zarządzania organizacją	28
1.4. Sprawność a błąd kierowniczy	31
1.5. Rola inteligencji emocjonalnej w zarządzaniu	40
2. Polityka kadrowa w warunkach otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego organizacji	45
2.1. Specyfika zarządzania zasobami ludzkimi (ZZL)	45
2.2. Społeczne i prawne uwarunkowania gospodarowania zasobami ludzkimi ..	52
2.3. Planowanie zasobów ludzkich na potrzeby organizacji	58
2.4. Techniki naboru i doboru pracowników	61
2.5. Metody inwestowania w rozwój zawodowy pracowników	64
2.6. Motywacyjny charakter aktywności zawodowej	73
3. Usługa hotelarska jako element produktu turystycznego	77
3.1. Ekonomiczne funkcje turystyki	77
3.1.1. Rola turystyki w tworzeniu produktu krajowego	77
3.1.2. Działalność hotelarska w realizacji turystyki krajowej i zagranicznej	83
3.1.3. Sektor atrakcji podstawą decyzji podróżniczych	88
3.1.4. Znaczenie komunikacji w rozwoju turystyki	90
3.2. Rola hotelarstwa w kreowaniu produktu turystycznego	97
3.2.1. Specyfika działalności hotelarskiej	97
3.2.2. Ewolucja standardów usług hotelowych	99
3.2.3. Społeczno-ekonomiczny aspekt w rozwoju bazy hotelowej	104
3.2.4. Specyfika usług hotelarskich	107
3.3. Zagrożenia w działalności hotelarskiej	116
4. Determinanty zarządzania kadrami w działalności hotelarskiej	121
4.1. Szanse i możliwości rozwoju hotelarstwa a potrzeby kadrowe	121
4.2. Światowe tendencje nowej jakości hoteli	125
4.3. Zasoby ludzkie w hotelarstwie polskim	127
4.4. Źródła zapotrzebowania na kapitał ludzki w biznesie hotelarskim	132
4.5. Kryteria naboru i doboru kadr na potrzeby firm hotelarskich	137

5. Motywacyjny charakter zarządzania zasobami ludzkimi w hotelarstwie na przykładzie wybranych hoteli woj. warmińsko-mazurskiego	142
5.1. Metodologia i zakres badań	142
5.2. Skuteczność technik motywacyjnych w świetle przeprowadzonych badań ..	143
5.2.1. Motywowanie płacowe	143
5.2.2. Motywowanie pozapłacowe	146
5.3. Hotel jako organizacja ucząca się	155
5.3.1. Wiedza i kompetencje w hotelarstwie	155
5.4. Kierunki unowocześniania zarządzania zasobami ludzkimi w hotelarstwie ...	162
6. Podsumowanie i wnioski	168
Bibliografia	173
Załączniki	177