

Ryzyko jakościowo- ilościowe w hotelarstwie (na przykładzie hotelu 'Zacisze')

Wprowadzenie

Rozdział 1.

Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie hotelarskim

1.1. Istota ryzyka i niepewności w działalności przedsiębiorstwa hotelarskiego

1.2. Źródła ryzyka w działalności gospodarczej przedsiębiorstw hotelarskich

1.3. Klasyfikacja ryzyka przedsiębiorstw hotelarskich

1.4. Pomiar ryzyka w przedsiębiorstwie hotelarskim

Rozdział 2.

Ryzyko jakościowe w hotelu 'Zacisze'

2.1. Założenia metodologiczne prowadzonych badań

2.2. Ogólna charakterystyka badanego hotelu 'Zacisze'

2.3. Mapowanie ryzyka i jego założenia

2.4. Zdefiniowanie podstawowych i pomocniczych procesów hotelu 'Zacisze'

2.5. Określenie podstawowych ryzyk adekwatnych dla podstawowych i pomocniczych procesów hotelu 'Zacisze'

2.6. Mechanizmy kontrolne występujące w procesach hotelu ZACISZE

2.7. Określenie prawdopodobieństw, skutków, oraz tworzenie mapy ryzyka wrodzonego dla poszczególnych procesów hotelu 'Zacisze'

2.7.1. Świadczenie usługi hotelarskiej

2.7.2. Świadczenie usługi gwarancyjnej

- 2.7.3. Zarządzanie zasobami pracy
- 2.7.4. Zarządzanie kosztami
- 2.7.5. Działania promocyjne
- 2.7.6. Innowacja
- 2.7.7. Konsekwentność działania
- 2.7.8. Obsługa klienta
- 2.7.9. Utrzymanie ruchu i inwestycji
- 2.7.10. Kontrola jakości
- 2.7.11. Transport wewnętrzny
- 2.8. Określenie prawdopodobieństw, skutków, oraz tworzenie mapy ryzyka złożonego dla poszczególnych procesów hotelu 'Zacisze'
- 2.8.1. Świadczenie usługi hotelarskiej
- 2.8.2. Świadczenie usługi gwarancyjnej
- 2.8.3. Zarządzanie zasobami pracy
- 2.8.4. Zarządzanie kosztami
- 2.8.5. Działania promocyjne
- 2.8.6. Innowacja
- 2.8.7. Konsekwentność działania
- 2.8.8. Obsługa klienta
- 2.8.9. Utrzymanie ruchu i inwestycji
- 2.8.10. Kontrola jakości usług hotelarskich
- 2.8.11. Transport wewnętrzny
- 2.9. Określenie sumy punktów dla ryzyka wrodzonego i złożonego hotelu 'ZACISZE'
- 2.10. Określenie miejsc w rankingu poszczególnych procesów dla ryzyka wrodzonego i złożonego
- 2.11. Określenie siły kontroli wewnętrznej dla ryzyka wrodzonego i złożonego poszczególnych procesów hotelu 'Zacisze'

Rozdział 3.

Ryzyko ilościowe w hotelu 'Zacisze'

- 3.1. Analiza wskaźnikowa
- 3.2. Progi rentowności hotelu 'Zacisze'

- 3.3. Analiza wrażliwości zysku operacyjnego w hotelu 'Zacisze'
- 3.4. Dźwignia operacyjna, finansowa i połączona
- 3.5. Analiza parametrów I kwartału
- 3.6. Analiza parametrów II kwartału
- 3.7. Analiza parametrów III kwartału
- 3.8. Analiza parametrów IV kwartału

Podsumowanie przeprowadzonych badań

Spis tabel

Spis rysunków

Bibliografia