

SATURS

I NODAĻA — TŪRISMA MĪTNES

Tūrisms	7
Tūrisma likums	13
Tūrisma statistika	16
Viesnīcu klasifikācija	23
Viesnīcu izvērtējuma apzīmējumi	27
Prasības viesnīcām Latvijā	28
Viesu māja	31
Kempings	33
Jaunatnes tūrisma mītne	35
Savdabīgās viesnīcas	39
Visnīcu standartizācija. Sertifikācija	43

II NODAĻA — UZŅĒMUMS

Uzņēmums kā sistēma	49
Misija, mērķi, uzdevumi	52
Uzņēmuma identitāte. Stils	55
Viesnīcas organizatoriskā struktūra	59
Atrašanās vieta. Funkcijas	61
Viesnīcu iekārtojums	64
Brokastu zona	65
Sanāksmju zona	67
Atpūtas zona	68
Numuru (istabu) zona	69
Dienesta telpas	73
Drošības zona	73
Latvijas būvnormatīvs	75
Piedāvājumu asortiments	77

III NODAĻA — MĀRKETINGS

Mārketinga būtība	81
Mārketinga "mix"	84
Tūrisma mārketingš	90
Tirgus izpēte	94
Konkurence	97
Produkta aizsardzība	105
Cenas noteikšana	107
Lojalitātes programma	114
SWOT analīze	115
PEST analīze	123
SNV analīze	127

Informācijas iegūšana	129
Reklāma	139
Reklāmas veidi	143
Reklāmas likums	154

IV NODAĻA — PERSONĀLS

Personāla vadība	156
Profesiju klasifikators	158
Profesiju standarts	161
Amata apraksts	164
Viesnīcas administratora amata apraksts un darba instrukcija	166
Viesnīcas istabenes amata apraksts	169
Norāde nakts administratoram	172
Istabenes darba procesa tehnoloģija	176
Personāla motivēšana	179
Atalgojums	183
Personāla vērtēšana. Veidi. Metodes	187
Viesnīcas darba vides riska faktori	193
Darba aizsardzības noteikumi	198
Pirmā palīdzība	200

V NODAĻA — FINANŠU PĀRVALDĪBA

Biznesa plāns	202
Finanšu izvērtējums	213
Investīcijas	217
Budžets	220

PĒCVĀRDA VIETĀ	229
----------------	-----