

Obsah

Abstrakt (úvod):	9
1 Co je CSR?	13
2 Kulturní diverzita v CSR hotelových společnostech	18
3 Ukázkový příklad společenské odpovědnosti firem v hotelovém řetězci v ČR	25
3.1 Odpovědi vedení hotelového řetězce CPI Hotels, a. s., na základě předložených dotazů	26
4 Pohled na etickou problematiku firemní kultury hotelových společností	34
4.1 Etika	34
4.2 Etika jako součást firemní kultury	36
4.3 Etický kodex	38
4.4 Základní kulturní aspekty – členění etiky	40
5 Etiketa	41
5.1 Etiketa hotelových řetězců	44
6 Etický kodex	46
6.1 Etický kodex vedení společnosti hotelového řetězce	49
6.2 Vztahy vedení k zaměstnancům (manažerská etika) – často diskutovaný bod etického kodexu	51
6.3 Etické vztahy k obchodním partnerům	53
6.4 Etické vztahy ke konkurenci	54
6.5 Hospodářská etika	55
6.6 Firemní etika a kultura	56

7	Etický kodex ve firemních předpisech hotelových řetězců	61
	7.1 Principy CSR	62
	7.2 Odborné útvary pro kontrolu etiky hotelových řetězců	63
	7.3 Směrnice informací o etickém kodexu hotelových řetězců	65
	7.4 Rovnoprávnost zaměstnanců hotelových řetězců	66
8	Etika bezpečnosti práce a pracovního prostředí	68
9	Etika v odměňování za vykonanou práci	70
10	Etický způsob komunikace – tok informací	72
11	Etika v personální činnosti	74
12	Spokojenost hosta – klíčový bod etického kodexu v činnosti hotelu	76
13	Etika hospodářské soutěže hotelového zařízení	81
14	Ochrana životního prostředí a úspora nákladů za energie	83
15	Vymezení zkoumané problematiky empirického šetření v hotelových řetězcích	88
16	Kulturní šok a akulturace	90
17	Získávání primárních informací pro dotazníkové šetření	91
	17.1 Zvolení pracovní metody empirického šetření	93
	17.2 Sběr dat metodou řízeného rozhovoru	93
	17.3 Sběr dat formou pozorování	94
	17.4 Fáze osobního rozhovoru empirického šetření	94
	17.5 Výběr respondentů empirického šetření	96
	17.6 Výsledky dotazníkového šetření	97
18	Verifikace hypotéz	100
19	Zobecnění poznatků a návrhy dílčích řešení empirického šetření	104

19.1	Výsledky pozorování a řízeného rozhovoru	107
19.2	Úroveň chování zahraničního managementu vůči českým zaměstnancům	108
19.3	Úroveň uplatňování obecných etických norem	108
20	Výsledek empirického šetření	112
21	Příklad špatného využití CSR při řízení hotelového provozu	119
21.1	Jak se zbavit nadbytečného personálu aneb praktiky některých „manažerů“, které nemají s CSR nic společného	119
21.2	Naproti tomu neschopní manažeři se odlišují od těch slušných následujícím způsobem	121
	Závěr	122
	Použitá literatura	124
	Shrnutí	128
	Summary	130
	O autorovi	132
	Rejstřík	133