

СОДЕРЖАНИЕ

От автора	8
Раздел I. УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ТУРИЗМА	10
Тема 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И КАТЕГОРИИ	10
1.1. Определение туризма	10
1.2. Менеджмент туризма	12
1.3. Туристическая индустрия	12
Тема 2. ВИДЫ И ФОРМЫ ТУРИЗМА	31
2.1. Виды туризма	31
2.2. Формы туризма	35
2.3. Туристическое предложение	36
Тема 3. СИСТЕМА И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ	39
3.1. Система управления туризмом	39
3.2. Туристические дестинации как объект туризма	45
3.2.1. Понятие дестинации	45
3.2.2. Атраккции (центры притяжения) в дестинациях	48
3.2.3. Анимационные услуги в структуре туристического продукта	50
3.2.4. Дестинации как туристические единицы конкуренции	51
3.2.5. Менеджмент дестинаций	52

3.3.	Структура управления	56
3.3.1.	Понятие организационной структуры управления	56
3.3.2.	Горизонтальное и вертикальное разделение труда	57
3.4.	Типы структур управления	59
3.5.	Формальная и неформальная структуры турфирмы	63
Тема 4.	ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА	65
4.1.	Функции менеджмента	65
4.1.1.	Сущность и взаимосвязь функций менеджмента	65
4.1.2.	Характеристика основных функций менеджмента	67
4.2.	Принципы менеджмента	73
Тема 5.	МЕТОДЫ И СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ	77
5.1.	Методы управления	77
5.1.1.	Понятие и классификация методов управления	77
5.1.2.	Организационно-административные методы управления	79
5.1.3.	Экономические методы управления	80
5.1.4.	Социально-психологические методы управления	82
5.2.	Стиль управления	83
5.2.1.	Понятие стиля управления	83
5.2.2.	Характеристика стилей управления	85
Тема 6.	ЛИЧНОСТЬ, ВЛАСТЬ И АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА	86
6.1.	Критерии-требования к современному менеджеру	86
6.2.	Власть и личное влияние	89
6.2.1.	Власть	89
6.2.2.	Личное влияние	89
6.3.	Авторитет менеджера	90

Тема 7. МЕНЕДЖМЕНТ ПЕРСОНАЛА	92
7.1. Сущность управления персоналом	92
7.2. Планирование потребности в персонале и подбор персонала	94
7.3. Оценка и развитие персонала	97
7.3.1. Оценка персонала	97
7.3.2. Методы оценки персонала	98
7.3.3. Профессиональное развитие персонала ...	100
Тема 8. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ТРУД	102
8.1. Содержание и особенности управленческого труда	102
8.2. Направления рациональной организации управленческого труда	105
8.3. Управленческие решения	113
8.3.1. Понятие и виды управленческих реше- ний	113
8.3.2. Подходы к принятию решений	115
8.3.3. Процесс принятия решений	116
8.3.4. Условия эффективности управленче- ских решений	117
8.3.5. Организация и контроль исполнения ре- шений	120
Тема 9. ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ	122
9.1. Задачи деловых совещаний	122
9.2. Классификация деловых совещаний	123
9.3. Организация проведения деловых сове- щаний	124
9.4. Условия эффективности деловых совещаний	128
Тема 10. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	130
10.1. Природа конфликтов	130
10.2. Типы конфликтов	132
10.3. Причины конфликтов	134
10.4. Методы разрешения конфликтов	136
10.5. Природа и причины стресса	139

Тема 11. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ	140
11.1. Управленческая культура	140
11.2. Организационная культура	142
11.2.1. Понятие организационной культуры	142
11.2.2. Функции организационной культуры	144
11.2.3. Основные элементы организационной культуры	145
Тема 12. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ	147
12.1. Экономическая эффективность	147
12.1.1. Экономические показатели развития туристических предприятий	147
12.1.2. Характеристика расходов посетителей в стране пребывания	158
12.2. Социальная эффективность менеджмента туризма	160
12.2.1. Формирование эффективной организационной структуры туризма	161
12.2.2. Эффективность управления персоналом	163
Раздел II. УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЦАМИ	166
Тема 13. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И КАТЕГОРИИ	166
Тема 14. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ	187
14.1. Классификация гостиниц	187
14.2. Основные элементы управления гостиницей	191
14.3. Формирование организационной структуры гостиницы	199

Тема 15. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЦЕЙ	202
15.1. Экономические методы управления	202
15.2. Планирование	212
15.2.1. Оперативное планирование в гостинице	214
15.2.2. Стратегическое планирование в гостинице	216
Тема 16. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ТРУДА В ГОСТИНИЦЕ	218
16.1. Особенности и содержание трудового процесса гостиницы	218
16.2. Управление затратами труда	226
16.3. Делегирование полномочий	234
Тема 17. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ГОСТИНИЦ	237
17.1. Сущность качества услуг гостиницы	237
17.2. Менеджмент претензий клиентов гостиницы	252
17.3. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана	258
17.3.1. Подходы к качеству продуктов и услуг ресторана	259
17.3.2. Составные элементы качества услуг ресторана	263
Литература	273