

Оглавление

Предисловие	10
-----------------------	----

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

ГЛАВА

1

Организация и управление туристической деятельностью	15
1.1. Туризм как объект управления	15
1.2. Система организации и управления туризмом	28
1.3. Структура управления туризмом	49
1.4. Уровни управления организацией	68
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>69</i>

ГЛАВА

2

Функции управления в туризме	71
2.1. Понятие и классификация функций управления	71
2.2. Функция планирования	74
2.3. Организационная функция	80
2.4. Мотивация как функция управления	84
2.5. Функция координации	94
2.6. Функция контроля	96
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>101</i>

ГЛАВА

3

Методы управления в туризме	103
3.1. Понятие, сущность и классификация методов управления	103
3.2. Маркетинг как метод управления	107
3.3. Экономические методы управления в менеджменте	110
Методы коммерческого расчета	110
Ценовые методы	113
Финансовые методы	114
3.4. Административные (организационно-распорядительные) методы управления	116
3.5. Социально-психологические методы управления	120
<i>Вопросы для самопроверки</i>	<i>126</i>

ГЛАВА

4

Управление процессами труда и проектирование организационных структур	127
4.1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме	127
4.2. Культура управленческого труда	133
4.3. Основные направления рациональной организации труда	136
Оплата и стимулирование труда	136
Разделение управленческого труда и департаментализация	138
Информационные технологии управленческого труда	143
Нормирование труда	150
Благоприятный режим и условия труда	154
4.4. Проектирование организационных структур	158
Принципы проектирования организационных структур управления	159
Методы определения численности персонала	163
Классификация организационных структур	165
Новые организационные структуры управления	179
<i>Вопросы для самопроверки</i>	185

ГЛАВА

5

Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма	187
5.1. Роль человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства	187
5.2. Система управления человеческими ресурсами	192
Планирование потребности в трудовых ресурсах	194
Набор персонала	196
Отбор кадров	201
Определение заработной платы и льгот	206
Профессиональная ориентация и социальная адаптация в коллективе	207
Обучение кадров	207
Оценка результатов трудовой деятельности	217
Подготовка руководящих кадров и управление продвижением по службе	224
5.3. Управление конфликтами	229
5.4. Управление текучестью кадров	235
<i>Вопросы для самопроверки</i>	242

ГЛАВА

6

Управленческие решения	243
6.1. Понятие и виды управленческих решений	243

6.2. Основные этапы разработки управленческих решений	248
6.3. Особенности реализации управленческих решений на предприятии	263
6.4. Особенности контроля реализации управленческих решений	269
<i>Вопросы для самопроверки</i>	276

ГЛАВА

7

Менеджер и его роль в процессе управления	277
7.1. Роль личных качеств менеджера в процессе управления	277
7.2. Требования к менеджеру	282
7.3. Власть и личное влияние менеджера	291
7.4. Лидерство и авторитет менеджера	303
7.5. Стиль руководства	309
7.6. Формальная и неформальная организации	317
<i>Вопросы для самопроверки</i>	321

ГЛАВА

8

Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта	323
8.1. Сущность и задачи инновационного менеджмента	323
8.2. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы	327
8.3. Концепция жизненного цикла продукта	329
8.4. Особенности управления жизненным циклом туристического продукта	337
<i>Вопросы для самопроверки</i>	344

ГЛАВА

9

Управление проектом в туризме	345
9.1. Понятие «управление проектом», характеристика и особенности	345
9.2. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта	351
9.3. Техничко-экономическое обоснование проекта	356
9.4. Бизнес-план и его структура	362
9.5. Источники и организационные формы финансирования проектов	373
9.6. Реализация проекта строительства и подготовка объекта к эксплуатации	381
<i>Вопросы для самопроверки</i>	388
Литература	389

ПРАКТИКУМ

1. Организация и управление туристической деятельностью	393
Тест: Туризм как объект управления	393
Тест: Система туризма	394
Тест: Предприятие как объект управления	396
Деловая ситуация: Иностраный туризм в России	398
2. Функции управления в туризме	399
Тест: Функции управления	399
Деловая игра: План работы гостиницы	401
3. Методы управления в туризме	402
Тест: Методы управления в туризме	402
Деловая ситуация: Российский и иностранный менеджмент	403
4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур	405
Тест: Управление процессами труда	405
Деловая ситуация: Организационная структура предприятия	407
5. Управление человеческими ресурсами туристического предприятия	409
Тест: Планирование человеческих ресурсов	409
Тест: Планирование человеческих ресурсов	410
Тест: Планирование человеческих ресурсов	412
Деловая ситуация: Вы руководитель отдела в туристической фирме	413
Деловая ситуация: Подбор кадров	415
Деловая ситуация: Кадровая политика	416
6. Управленческие решения	418
Тест: Процесс принятия управленческого решения	418
Тест: Разработка и реализация управленческих решений.	421
Тест: Разработка управленческого решения в условиях неопределенности и риска	424
Тест: Разработка и контроль реализации решений	425
Деловая ситуация: Принятие решения	427
7. Менеджер и его роль в процессе управления	428
Тест: Роль менеджера в процессе управления	428
Тест: Роли менеджеров	430
Деловая ситуация: Роль менеджера в построении организационной структуры предприятия	431
Деловая ситуация: Максимально задействовать творческий потенциал работников	432
Деловая ситуация: Качества руководителя	433

8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта	434
Тест: Инновационный менеджмент	434
Тест: Концепция жизненного цикла туристического продукта	436
Деловая ситуация: Инновационный процесс и коллектив работников	437
9. Управление проектом в туризме	439
Тест: Процесс управления проектом	439
Тест: Техничко-экономическое обоснование (ТЭО)	441
Тест: Состав бизнес-плана	443
Тест: Источники финансирования проектов	445
Деловая игра: Открытие турфирмы	447