

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1. МЕТОДОЛОГИЯ И ОБЩАЯ ТЕОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ	8
1.1. Методология: понятие, структура, концептуальные уровни	8
1.2. Общенаучные представления об управлении организацией (фирмой)	12
1.3. Основные принципы и закономерности системного управления	13
Контрольные вопросы к главе 1	15
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ В МЕНЕДЖМЕНТЕ	16
2.1. Сущность менеджмента	16
2.2. Организация (фирма) как единица хозяйствования	21
2.3. Элементы и функциональные связи организации как системы	22
2.4. Субъекты менеджмента организации	29
2.5. Миссия и цели организации	32
2.6. Функции менеджмента	39
2.7. Методы менеджмента	44
2.8. Формы власти и стили руководства. Лидерство	50
2.9. Организационные структуры управления	60
Контрольные вопросы к главе 2	72

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА	73
3.1. Отличительные черты туристских услуг	73
3.2. Туристский рынок	75
3.3. Производственный и технологические процессы создания и реализации туристских услуг	88
3.4. Исполнительские и управленческие функции туроператора	92
3.5. Производственный менеджмент туроператора	96
3.6. Предпринимательская деятельность туристских организаций	104
Контрольные вопросы к главе 3	114
 ГЛАВА 4. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ И ТАКТИЧЕСКОЕ ВНУТРИФИРМЕННОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ	115
4.1. Сущность и структура внутрифирменного планирования	115
4.2. Стратегическое планирование и управление	118
4.3. Тактическое (текущее) планирование	119
4.4. Бизнес-планирование	122
4.5. Сетевое планирование и управление	125
Контрольные вопросы к главе 4	145
 ГЛАВА 5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ	146
5.1. Информационное обеспечение и коммуникационные процессы в менеджменте	146
5.2. Обратная связь в управлении	151
5.3. Коммуникационные связи в менеджменте	154
5.4. Виды управленческой информации и требования к ней	156
5.5. Информационные системы в управлении	160
Контрольные вопросы к главе 5	162

ГЛАВА 6. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ: ПОДГОТОВКА, ПРИНЯТИЕ, РЕАЛИЗАЦИЯ	163
6.1. Понятие управленческого решения	163
6.2. Классификация управленческих решений	164
6.3. Процесс подготовки, принятия и реализации решения	168
6.4. Факторы, влияющие на принятие решения	172
Контрольные вопросы к главе 6	174
ГЛАВА 7. МОТИВАЦИЯ ТРУДА	175
7.1. Содержательные теории мотивации	175
7.2. Процессуальные теории мотивации	178
7.3. Партиципативное мотивирование	180
7.4. Типы трудовой мотивации работников	181
Контрольные вопросы к главе 7	182
ГЛАВА 8. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	183
8.1. Типы конфликтов	183
8.2. Причины конфликтов	186
8.3. Управление конфликтной ситуацией	188
8.4. Предотвращение конфликтов	191
Контрольные вопросы к главе 8	193
ГЛАВА 9. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ	194
9.1. Понятие эффекта и эффективности	194
9.2. Эффективность менеджмента (управления)	196
9.3. Современные направления оценки эффективности менеджмента фирмы	198
9.4. Принципы оценки эффективности менеджмента	199
9.5. Использование интегрированного показателя эффективности менеджмента	206

9.6. Оценка эффективности менеджмента через систему основных и вспомогательных показателей	206
9.7. Оценка эффективности менеджмента методом организационной диагностики	210
9.8. Использование показателей эффективности менеджмента для оценки конкурентоспособности фирмы	218
Контрольные вопросы к главе 9	221
Литература	222