

Саак А. Э., Пшеничных Ю. А.

Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2007. — 512 с: ил. — (Серия «Учебное пособие»).

В учебном пособии рассмотрены теоретические основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, его специфика, цели и задачи управления турпредприятием, внешняя и внутренняя среда туристской организации. Подробно описаны организационные формы и структуры управления, методология процесса разработки управленческого решения, коммуникации в процессе управления, система мотивации труда на предприятиях сферы сервиса и туризма. Особое внимание уделено вопросам организации труда менеджера и управления персоналом в данной сфере. Пособие предназначено для студентов и преподавателей, а также для специалистов, чья деятельность связана с социально-культурным сервисом и туризмом.

Содержание

Введение

1. Рыночная экономика и менеджмент

1.1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса

1.2. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма

1.2.1. Функция планирования

1.2.2. Организационная функция

1.2.3. Мотивация как функция управления

1.2.4. Координация как функция менеджмента

1.2.5. Функция контроля

1.3. Понятие и классификация методов менеджмента

1.3.1. Регламентирующие методы управления

1.3.2. Стимулирующие методы управления

1.4. Опыт менеджмента за рубежом. Возможность его использования в России

Контрольные вопросы

2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма

2.1. Теоретические основы сервисной деятельности

2.2. Понятие, виды и формы туризма

2.3. Рыночная модель социально-экономической системы туризма

2.4. Особенности туризма как объекта управления

2.5. Организация управления туристским комплексом за рубежом и в России

Контрольные вопросы

3. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

3.1. Содержание и виды планирования

3.2. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования

Контрольные вопросы

4. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма

4.1. Внешняя среда туристского бизнеса

Экономические факторы

4.1.1. Социально-демографические факторы

4.1.2. Природно-климатические факторы

4.1.3. Культурные факторы

4.1.4. Научно-технические факторы

4.1.5. Политико-правовые факторы

4.2. Внутренняя среда туристского бизнеса

Контрольные вопросы

5. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма

5.1. Понятие целей и задач сервисного предприятия

5.2. Система целей и задач организации

Контрольные вопросы

6. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма

6.1. Функциональная структура туристского предприятия

6.2. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием

6.3. Проектирование организационных структур предприятий сервиса и туризма

Контрольные вопросы

7. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма

7.1. Понятие, значение и классификация коммуникаций

7.2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма

7.3.Формальные и неформальные связи

7.4.Взаимодействие с потребителями услуг

Контрольные вопросы

8. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма

8.1.Способы организации туристского продукта

8.2.Налаживание взаимовыгодного сотрудничества туроператора
с поставщиками туристских услуг

Контрольные вопросы

9. Качества и работа менеджера

9.1. Модель современного менеджера

9.2. Власть, влияние, лидерство и авторитет менеджера

9.3.Содержание работы руководителя

Контрольные вопросы

10. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного
сервиса и туризма

10.1. Смысл и эволюция понятия «мотивация»

10.1.1.Политика кнута и пряника

10.1.2.Использование в управлении методов психологии

10.2.Содержательные и процессуальные теории мотивации

10.3.Система мотивации труда персонала индустрии сервиса и туризма

10.4. Функционально-стоимостной подход к организации
и стимулированию труда на предприятиях туриндустрии

Контрольные вопросы

11. Организация контроля за деятельностью подчиненных
на предприятиях сервиса и туризма

11.1.Понятие, функции и концепция управления персоналом

11.2.Особенности технологии управления персоналом
на предприятиях индустрии сервиса и туризма

11.3. Учет и контроль результатов труда работников

Контрольные вопросы

12. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма

12.1. Природа и функции конфликта

12.2. Типология конфликтов

12.3. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами

12.3.1. Недолжное качество предлагаемых туристских услуг.

12.3.2. Осознание туристом явной низкой ценности приобретенного тура

12.3.3. Неверное или неполное информирование туристов об особенностях предстоящей поездки

12.3.4. Методы преодоления конфликтов с туристами

12.4. Процесс развития конфликта

Контрольные вопросы

13. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма

13.1. Управленческое решение и его особенности.

Классификация управленческих решений

13.2. Процесс и методы принятия решений

Контрольные вопросы

14. Инновационная программа менеджера

14.1. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг

14.2. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей

14.3. Использование новых туристских ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности туристских предприятий

14.4. Инновации в организации производства и потребления туристских услуг

14.5. Выявление и использование новых рынков сбыта туристских услуг

Контрольные вопросы

15. Информационные технологии управления в сфере сервиса и туризма

15.1. Понятие и структура информационных технологий

социально-культурного сервиса и туризма

15.2. Специализированное программное обеспечение сферы сервиса и туризма

15.2.1. Программные средства автоматизации туроператоров и турагентств

15.2.2. Программные средства автоматизации авиаагентств

15.2.3. Программные комплексы автоматизации гостиницы

15.2.4. Автоматизированные системы управления рестораном

15.2.5. Программные средства автоматизации индустрии развлечений

15.2.6. Системы поиска и бронирования туров

15.2.7. Глобальные компьютерные системы бронирования (GDS)

Контрольные вопросы

16. Риск-менеджмент

16.1. Сущность, основные элементы и виды риска.

Основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма

16.2. Управление рисками предприятий сферы сервиса и туризма

Контрольные вопросы

17. Этика и психология сервисной деятельности

17.1. Психология менеджмента

17.2. Значение технологии делового общения

17.3. Этика делового общения в сервисной деятельности

Контрольные вопросы

Литература

Приложения

Приложение 1. Темы курсовых работ

Приложение 2. Контрольные вопросы

Приложение 3. Контрольный тест

Приложение 4. Содержание теоретического курса

1. Рыночная экономика и менеджмент
2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма
3. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма
4. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма
5. Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма
6. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма
7. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма
8. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма
9. Качества и работа менеджера
10. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма
11. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма
12. Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма
13. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма
14. Инновационная программа менеджера
15. Информационные технологии управления в сфере сервиса и туризма
16. Риск-менеджмент
17. Этика и психология сервисной деятельности

Приложение 5. Содержание практических занятий

Практическое занятие 1. Разработка проекта предприятия социально-культурной сферы

Практическое занятие 2. Разработка и построение дерева целей предприятия сферы сервиса и туризма

Практическое занятие 3. Построение организационной структуры предприятия сферы сервиса и туризма. Разработка должностной инструкции работника сферы сервиса и туризма

Практическое занятие 4. Личная продажа

Практическое занятие 5. Разработка въездного тура

Практическое занятие 6. Определение уровня оплаты труда

Практическое занятие 7. Планирование численности и структуры персонала

Практическое занятие 8. Процесс принятия управленческих решений

Приложение 6. Распределение часов по темам и видам учебных занятий

Темы практических занятий