

Мотышина М. С.

Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие/ М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под ред. проф. М.С. Мотышиной. — Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 445 с. : ил. — (Высшее образование).

В учебном пособии освещены теоретические, методические и прикладные вопросы, необходимые студентам для изучения дисциплины «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». Рассматриваются основные понятия и принципы менеджмента, современные подходы к управлению сервисной организацией, основные функции, методы и другие инструменты управления, а также их специфические особенности в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Большое внимание уделено принятию управленческих решений и поддерживающим их информационным системам. Пособие включает большое количество примеров и практических ситуаций.

Предназначено для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм», а также для студентов и аспирантов экономических специальностей вузов. Может быть полезно научным работникам и специалистам, интересующимся менеджментом в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Содержание

Введение

Глава 1

Сущность и эволюция научного менеджмента

- 1.1. Основные понятия: управление и менеджмент
- 1.2. Школы научного менеджмента
- 1.3. Современные научные подходы к менеджменту
- 1.4. Система менеджмента
- 1.5. Системные модели в менеджменте

Глава 2

Особенности социально-культурного сервиса и туризма как объекта менеджмента

- 2.1. Понятие социально-культурного сервиса и туризма
- 2.2. Особенности сферы услуг
- 2.3. Виды и классификация услуг
- 2.4. Составляющие социально-культурного сервиса и туризма
- 2.5. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг
- 2.6. Концепция сервисного менеджмента
- 2.7. Туризм и обслуживающие туристские организации

Глава 3

Стратегическое управление предприятиями социально-культурного сервиса и туризма

- 3.1. Анализ среды сервисной организации
- 3.2. Миссия и цели в системе стратегического управления
- 3.3. Формирование стратегий менеджмента в сфере социально-культурного сервиса и туризма
- 3.4. Модели обоснования стратегий

Глава 4

Функции и процессы управления в социально-культурном сервисе и туризме

- 4.1. Понятие и классификация функций управления
- 4.2. Функция анализа
- 4.3. Функции прогнозирования и планирования
- 4.4. Функция организации
- 4.5. Функции координации и коммуникации
- 4.6. Функция контроля
- 4.7. Функция мотивации
- 4.8. Процессы управления

Глава 5

Методы управления в социально-культурном сервисе и туризме

- 5.1. Социально-психологические методы управления
- 5.2. Организационно-распорядительные методы управления
- 5.3. Экономические методы управления

Глава 6

Организационные структуры управления в сервисных организациях

- 6.1. Понятие и классификация организационных структур
- 6.2. Основные типы организационных структур управления
- 6.3. Современные формы организационных структур
- 6.4. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях

Глава 7

Управленческие решения в сфере социально-культурного сервиса и туризма

- 7.1. Задача принятия управленческого решения
- 7.2. Основные этапы процесса принятия решений
- 7.3. Методы принятия управленческих решений
- 7.4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности

Глава 8

Информационные системы управления в социально-культурном сервисе и туризме.

8.1. Понятие и виды

информационных ресурсов предприятия

8.2. Эволюция информационных систем управления

8.3. Информационные системы в СКСиТ

8.4. Электронный туризм

Библиография