

Кабушкин, Н. И.

Менеджмент туризма: учеб. / Н. И. Кабушкин. — 7-е изд., стер. — Мн.:
Новое знание, 2007. — 408 с.

Рассмотрены особенности туризма как объекта управления. Представлены система и структура управления туризмом. Раскрыты функции, принципы и методы туристского менеджмента. Рассмотрены требования к личности менеджера турфирмы и дана характеристика стилей руководства.

Адресован студентам и аспирантам, изучающим теорию и практику управления туристской индустрией, руководителям туристских фирм и слушателям ИПК.

Содержание

Предисловие

Глава 1. Туризм как объект управления

1.1. Основные понятия и управленческие категории туризма

1.1.1. Определение туризма

1.1.2. Типы туристов

1.1.3. Виды и формы туризма

1.1.4. Туристское предложение

1.2. Основные этапы развития менеджмента

1.2.1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента туризма

1.2.2. Первый (древний) период

1.2.3. Индустриальный период развития менеджмента (1800—1917)

1.2.4. Период систематизации менеджмента туризма (1918-1990)

1.2.5. Период распада централизованной системы управления туризмом (с 1990 г. по настоящее время)

1.2.6. Развитие менеджмента в России

1.3. Особенности туризма как объекта управления

Глава 2. Система и структура управления туризмом

2.1. Система управления туризмом

2.1.1. Экономика

2.1.2. Экология и туризм

2.1.3. Социальная сфера как внешняя среда туризма

2.1.4. Влияние политики на развитие туризма

2.1.5. Технологии, обеспечивающие развитие туризма

2.2. Туристские регионы, организации и предприятия

2.2.1. Туристский регион

2.2.2. Туристские организации

2.2.3. Туристские предприятия

2.3. Структура управления туризмом

2.3.1. Понятие структуры управления

2.3.2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в туристской организации

2.3.3. Формальная и неформальная организации

2.3.4. Проектирование организационных структур

Глава 3. Функции и принципы менеджмента туризма

3.1. Сущность и взаимосвязь функций менеджмента

3.2. Характеристика основных функций менеджмента

3.2.1. Функция планирования

3.2.2. Организационная функция

3.2.3. Мотивация как функция управления

3.2.4. Функция контроля

3.3. Принципы менеджмента

3.3.1. Общие принципы управления

3.3.2. Частные принципы управления

Глава 4. Методы менеджмента

4.1. Понятие и классификация методов менеджмента

4.2. Организационно-административные методы управления.

4.3. Экономические методы управления

4.4. Социально-психологические методы управления

4.5. Самоуправление

Глава 5. Стиль руководства туристской фирмой

5.1. Понятие и характеристика стилей руководства

5.1.1. Понятие о стилях руководства

5.1.2. Характеристика стилей управления

5.2. Управленческая решетка

5.3. Элементы управления (поведенческие факторы)

Глава 6. Личность, власть и авторитет менеджера

6.1. Требования к менеджеру

6.2. Власть и личное влияние

6.3. Авторитет менеджера

Глава 7. Управленческие решения

7.1. Содержание и виды управленческих решений

7.2. Процесс принятия решений

7.3. Методы принятия решений

7.4. Индивидуальные стили принятия решений

7.5. Условия эффективности управленческих решений

7.6. Организация и контроль за исполнением решений

Глава 8. Управление персоналом туристской фирмы

8.1. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой

8.2. Отдел человеческих ресурсов туристской фирмы

8.3. Планирование потребности в персонале

8.4. Подбор персонала

8.4.1. Рынки рабочей силы

8.5. Оценка и прием на работу

8.5.1. Методы оценки персонала

8.5.2. Экспертная оценка персонала (управленческие работники)

8.5.3. Прием на работу

8.6. Движение и профессиональное развитие персонала

8.6.1. Текучесть кадров

8.6.2. Профессиональное развитие персонала

Глава 9. Управление процессами труда в туризме

9.1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме

9.2. Основные направления рациональной организации труда

9.3. Управление трудовыми процессами посредством состязательности

9.4. Культура управленческого труда

Глава 10. Искусство общения

10.1.Значение делового общения

10.2.Формы общения

10.3.Организация общения

10.4.Подведение итогов делового общения

Глава 11. Организация проведения деловых совещаний и переговоров

11.1. Деловое совещание

11.1.1.Задачи деловых совещаний

11.1.2.Классификация деловых совещаний ,

11.1.3.Организация проведения деловых совещаний

11.1.4.Условия эффективности деловых совещаний

11.2. Деловые переговоры

11.2.1.Подготовка деловых переговоров

11.2.2.Проведение переговоров

11.2.3.Решение проблемы и завершение переговоров

11.2.4. Анализ деловых переговоров

11.2.5. Условия эффективности переговоров

Глава 12. Управление конфликтами и стрессами

12.1.Природа конфликта

12.2.Типы конфликтов

12.3.Причины конфликтов

12.4.Методы разрешения конфликтов

12.5.Природа и причины стресса

Глава 13. Эффективность менеджмента туризма

13.1.Понятие эффективности менеджмента туризма

13.2.Экономическая эффективность менеджмента туризма

13.2.1.Характеристика расходов посетителей в стране пребывания

13.2.2.Измерение экономической эффективности туризма.

13.2.3.Определение издержек, связанных с туризмом

13.3. Социальная эффективность менеджмента туризма

13.3.1.Формирование эффективной организационной структуры
туризма

13.3.2.Эффективность управленческих решений

13.3.3.Эффективность управления персоналом