

Скобкин С. С.

Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С. С. Скобкин. — М. : Магистр, 2007. — 447 с.

*В пособии раскрыты вопросы организации и управления туристической деятельностью, проанализированы факторы, влияющие на экономику туристических предприятий, возможные проблемы и пути их решения. Рассмотрены функции и методы управления человеческими ресурсами и трудовыми процессами в туризме, специфика проектирования организационных структур. Выявлена роль менеджера в стратегии управления и принятия управленческих решений. Описаны особенности инновационного менеджмента и управления проектами в туризме. В пособие включен практикум, содержащий тесты и деловые ситуации по всем темам, рассмотренным в теоретической части книги.*

*Для студентов и аспирантов, изучающих теорию и практику управления предприятиями индустрии гостеприимства, а также специалистов и руководителей этих предприятий и организаций.*

## Оглавление

Предисловие

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

ГЛАВА 1

Организация и управление туристической деятельностью

1.1. Туризм как объект управления

1.2. Система организации и управления туризмом

1.3. Структура управления туризмом

1.4. Уровни управления организацией

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 2

Функции управления в туризме

2.1. Понятие и классификация функций управления

2.2. Функция планирования

2.3. Организационная функция

2.4. Мотивация как функция управления

2.5. Функция координации

2.6. Функция контроля

Вопросы для самопроверки

ГЛАВА 3

Методы управления в туризме

3.1. Понятие, сущность и классификация методов управления

3.2. Маркетинг как метод управления

3.3. Экономические методы управления в менеджменте

Методы коммерческого расчета

Ценовые методы

Финансовые методы

3.4. Административные (организационно-распорядительные) методы управления

3.5. Социально-психологические методы управления

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 4

Управление процессами труда и проектирование организационных структур

4.1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме

4.2. Культура управленческого труда

4.3. Основные направления рациональной организации труда

Оплата и стимулирование труда

Разделение управленческого труда и департаментализация

Информационные технологии управленческого труда

Нормирование труда

Благоприятный режим и условия труда

4.4. Проектирование организационных структур

Принципы проектирования организационных структур управления

Методы определения численности персонала

Классификация организационных структур

Новые организационные структуры управления

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 5

Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма

5.1. Роль человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства

5.2. Система управления человеческими ресурсами

Планирование потребности в трудовых ресурсах

Набор персонала

Отбор кадров

Определение заработной платы и льгот

Профессиональная ориентация и социальная адаптация в коллективе

Обучение кадров

Оценка результатов трудовой деятельности

Подготовка руководящих кадров и управление продвижением

по службе

5.3. Управление конфликтами

5.4. Управление текучестью кадров

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 6

Управленческие решения

6.1. Понятие и виды управленческих решений

6.2. Основные этапы разработки управленческих решений

6.3. Особенности реализации управленческих решений на предприятии

6.4. Особенности контроля реализации управленческих решений

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 7

Менеджер и его роль в процессе управления

7.1. Роль личных качеств менеджера в процессе управления

7.2. Требования к менеджеру

7.3. Власть и личное влияние менеджера

7.4. Лидерство и авторитет менеджера

7.5. Стиль руководства

7.6. Формальная и неформальная организации

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 8

Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта

8.1. Сущность и задачи инновационного менеджмента

8.2. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы

8.3. Концепция жизненного цикла продукта

8.4. Особенности управления жизненным циклом туристического продукта

Вопросы для самопроверки

## ГЛАВА 9

Управление проектом в туризме

- 9.1. Понятие «управление проектом», характеристика и особенности
- 9.2. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта
- 9.3. Техничко-экономическое обоснование проекта
- 9.4. Бизнес-план и его структура
- 9.5. Источники и организационные формы финансирования проектов
- 9.6. Реализация проекта строительства и подготовка объекта к эксплуатации

Вопросы для самопроверки

Литература

## ПРАКТИКУМ

### 1. Организация и управление туристической деятельностью

Тест: Туризм как объект управления

Тест: Система туризма

Тест: Предприятие как объект управления

Деловая ситуация: Иностраный туризм в России

### 2. Функции управления в туризме

Тест: Функции управления

Деловая игра: План работы гостиницы

### 3. Методы управления в туризме

Тест: Методы управления в туризме

Деловая ситуация: Российский и иностранный менеджмент

### 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур

Тест: Управление процессами труда

Деловая ситуация: Организационная структура предприятия

### 5. Управление человеческими ресурсами туристического предприятия

Тест: Планирование человеческих ресурсов

Тест: Планирование человеческих ресурсов

Тест: Планирование человеческих ресурсов

Деловая ситуация: Вы руководитель отдела в туристической фирме

Деловая ситуация: Подбор кадров

Деловая ситуация: Кадровая политика

#### 6. Управленческие решения

Тест: Процесс принятия управленческого решения

Тест: Разработка и реализация управленческих решений

Тест: Разработка управленческого решения в условиях неопределенности и риска

Тест: Разработка и контроль реализации решений

Деловая ситуация: Принятие решения

#### 7. Менеджер и его роль в процессе управления

Тест: Роль менеджера в процессе управления

Тест: Роли менеджеров

Деловая ситуация: Роль менеджера в построении организационной структуры предприятия

Деловая ситуация: Максимально задействовать творческий потенциал работников

Деловая ситуация: Качества руководителя

#### 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта

Тест: Инновационный менеджмент

Тест: Концепция жизненного цикла туристического продукта

Деловая ситуация: Инновационный процесс и коллектив работников

#### 9. Управление проектом в туризме

Тест: Процесс управления проектом

Тест: Техничко-экономическое обоснование (ТЭО)

Тест: Состав бизнес-плана

Тест: Источники финансирования проектов

Деловая игра: Открытие турфирмы