

Бикташева Д. Л., Гиевая Л. П., Жданова Т. С.

Менеджмент в туризме: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 272 с. - (Серия «ПРОФИЛЬ»).

*Рассматриваются основы менеджмента в туризме, история развития управления туристской деятельностью, функции, принципы и методы менеджмента, особенности организационных структур управления туризмом и процесса принятия управленческих решений.*

*Для студентов средних специальных учебных заведений, обучающихся по специальности «Туризм». Представляет интерес для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм».*

## Оглавление

### ГЛАВА 1. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ/МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

1.1. Основные понятия менеджмента в туризме

1.2. Туристская услуга

1.3. Система менеджмента в туризме

1.4. Особенности менеджмента в туризме

Контрольные вопросы

### ГЛАВА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

2.1. Возникновение и развитие менеджмента в туризме

2.2. Индустриальный период развития менеджмента в туризме

2.3. Периоды развития менеджмента в туризме

2.4. История развития международного туризма

2.5. Туризм в России на современном этапе

Контрольные вопросы

### ГЛАВА 3. МНОГОЗНАЧНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

3.1. Мотивация туристов

3.2. Типы туристов

3.3. Виды и формы туризма

Контрольные вопросы

### ГЛАВА 4. ТУРИСТСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

4.1. Понятие туристского предложения

4.2. Маркетинг в туризме

4.3. Структура туристского предложения

4.4. Туристский регион

4.5. Туристское предприятие

4.6. Туристские организации

Контрольные вопросы

### ГЛАВА 5. ФУНКЦИИ И ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

5.1. Понятие функций менеджмента

5.2. Характеристика функций менеджмента в туризме

5.3. Понятие принципов менеджмента

5.4. Принципы менеджмента в туризме

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 6. МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

6.1. Понятие и классификация методов менеджмента

6.2. Организационно-административные методы

6.3. Экономические методы

6.4. Социально-психологические методы

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 7. ВНЕШНЯЯ И ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА ТУРИСТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

7.1. Понятие среды организации

7.2. Внешняя среда туристской организации

7.3. Внутренняя среда туристской организации

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 8. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИЗМОМ

8.1. Понятие организационной структуры управления

8.2. Типы организационных структур

8.3. Организационные структуры управления туризмом

8.4. Разделение труда в туристской организации

8.5. Формальная и неформальная структуры организации

8.6. Проектирование организационных структур управления туризмом

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 9. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ АСПЕКТ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

9.1. Экономические отношения в менеджменте туризма

9.2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма

9.3. Процесс предоставления туристских услуг

9.4. Информационно-техническое обеспечение менеджмента в туризме

9.5. Экономическая эффективность менеджмента в туризме

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 10. СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

10.1. Социальные факторы туристской деятельности

10.2. Роль топ-менеджера в туризме

10.3. Стиль руководства турфирмой

10.4. Деловое общение в туризме

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 11. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ

11.1. Управление персоналом организации

11.2. Особенности управления персоналом туристской фирмы

11.3. Профессионализм персонала туристской фирмы

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 12. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

12.1. Понятие «управление качеством»

12.2. Стандарты туристского обслуживания

12.3. Лицензирование, сертификация туристской деятельности и безопасность туристских услуг

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 13. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

13.1. Содержание и виды управленческих решений

13.2. Особенности управленческих решений в туризме

13.3. Методы принятия управленческого решения в туристской деятельности

13.4. Модели управленческих решений

13.5. Роль личности в процессе принятия управленческих решений

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 14. КОНФЛИКТЫ В МЕНЕДЖМЕНТЕ ТУРИЗМА

14.1.Сущность конфликта

14.2.Причины конфликтов в организации

14.3.Типы конфликтов

14.4.Методы разрешения конфликта

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 15. ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И МЕНЕДЖМЕНТ

15.1.Услуги средств размещения

15.2.Модели организации гостиничной деятельности

15.3.Основные показатели гостиничной деятельности

Контрольные вопросы

## ГЛАВА 16. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ

16.1.Управление гостиничным комплексом в странах Западной Европы

16.2.Управление гостиничным комплексом в странах Восточной Европы

Контрольные вопросы

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК