

Удалова И. Б.

Менеджмент в туристской индустрии: Учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2016. — 256 с.

Оглавление

Глава 1. МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	6
1.1. Понятие туризма и туристской деятельности.....	6
1.2. Туристский менеджмент: понятие, основные особенности.....	15
1.3. Субъект и объект управления в туристской деятельности.....	18
1.4. Принципы туристского менеджмента.....	21
1.5. Функции менеджмента в туристской деятельности: понятие и характеристика.....	25
Глава 2. ФОРМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ.....	27
2.1. Организационно-правовые формы предприятий в туристской индустрии.....	27
2.2. Миссия и цель туристического предприятия.....	38
2.3. Внутренняя среда предприятий в туристской индустрии.....	47
2.4. Внешняя среда предприятий в туристской индустрии.....	51
Глава 3. МЕТОДЫ И СТИЛИ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИСТСКОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ.....	54
3.1. Понятие методов управления в туристском менеджменте.....	54
3.2. Классификация методов управления в туристском менеджменте.....	65
3.3. Понятие стилей управления в туристском менеджменте.....	74
3.4. Характеристика стилей управления в туристском менеджменте.....	76

Глава 4. ВИДЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ТУРИСТСКОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ И МЕТОДЫ ИХ РАЗРАБОТКИ.....	82
4.1. Понятие и сущность управленческих решений.....	82
4.2. Виды управленческих решений в туристском менеджменте.....	85
4.3. Процесс принятия управленческого решения и его структура.....	89
4.4. Технология разработки и принятия управленческих решений.....	93
Глава 5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ АСПЕКТ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ.....	100
5.1. Организационная структура управления туристической фирмой.....	100
5.2. Типы организационных структур туристических фирм.....	105
5.3. Особенности проектирования туристической фирмы.....	116
5.4. Управление организационным развитием туристической фирмы.....	121
Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЕ.....	130
6.1. Понятие туристской услуги и туристского продукта.....	130
6.2. Понятие качества туристской услуги и туристского продукта.....	140
6.3. Основные аспекты управления качеством туристской услуги.....	148
Глава 7. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ.....	157
7.1. Понятие и состав персонала туристической фирмы.....	157

7.2. Особенности управления персоналом туристической фирмы.....	160
7.3. Мотивация персонала туристической фирмы.....	181
7.4. Менеджер туристической фирмы: требования, характеристики, навыки.....	186
7.5. Развитие персонала туристической фирмы.....	188
Глава 8. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЕ.....	195
8.1. Понятие конфликта в туристической фирме.....	195
8.2. Виды конфликтов, возникающих в туристической фирме.....	201
8.3. Основные способы разрешения конфликтов в туристической фирме.....	202
Глава 9. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	217
9.1. Понятие риска в туристской деятельности.....	217
9.2. Виды рисков, возникающих в туристской деятельности.....	222
9.3. Особенности управления рисками при осуществлении туристской деятельности.....	226
9.4. Способы минимизации рисков, возникающих при осуществлении туристской деятельности.....	229
Глава 10. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	232
10.1. Государственный контроль за осуществлением туристской деятельности.....	232
10.2. Основные нормативные правовые акты, регулирующие туристскую деятельность.....	247
10.3. Государственная поддержка туристской деятельности.....	252
Литература.....	255