

Большаник П. В.

Менеджмент в туристских организациях : учеб. пособие / П. В. Большаник. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 193 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a97eb45e68fc2.10836291](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a97eb45e68fc2.10836291).

# Оглавление

## Введение.

### Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА.

1.1. Менеджмент: понятие, признаки, виды.....	5
1.2. Методы менеджмента.....	8
1.3. Эволюция менеджмента.....	10
<i>Вопросы для самоконтроля</i> .....	<b>11</b>
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i> .....	<b>13</b>

### Глава 2. УПРАВЛЕНИЕ КАК ПРОЦЕСС.....15

2.1. Классификация управленческих решений.....	15
2.2. Процесс принятия решений.....	17
2.3. Принципы и методы принятия управленческих решений.....	18
2.4. Эффективность управленческих решений.....	20
2.5. Лидерство, влияние и власть.....	22
2.6. Требования к менеджеру. ....	24
<i>Вопросы для самоконтроля</i> .....	<b>25</b>
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i> .....	<b>26</b>

### Глава 3. РУКОВОДИТЕЛЬ.....28

3.1. Функции и авторитет руководителя. ....	28
3.2. Стили руководства.....	30
<i>Вопросы для самоконтроля</i> .....	<b>40</b>
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i> .....	<b>41</b>

### Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ.....44

4.1. Организация как объект управления. Признаки и законы.....	44
4.2. Классификация организаций.....	48
4.3. Организационные процессы.....	51
<i>Вопросы для самоконтроля</i> .....	<b>54</b>
<i>Задание для самостоятельной и практической работы</i> .....	<b>54</b>

### Глава 5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ.....56

5.1. Проектирование организационных структур управления туризмом.....	— 56
5.2. Организационная структура управления в турфирме.....	60
<i>Вопросы для самоконтроля</i> .....	<b>—68</b>
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i> .....	<b>—68</b>

### Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ.....72

6.1. Значение управления персоналом в обеспечении эффективности менеджмента.....	72
6.2. Формальная и неформальная структуры организации. ....	—75
6.3. Природа и причины конфликтов.....	78
6.4. Управление конфликтами.....	80

6.5. Природа и причины стресса	81
6.6. Разделение труда в туристской организации	84
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	86
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	86
<b>Глава 7. КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ</b>	<b>89</b>
7.1. Планирование в кадрах	89
7.2. Планирование привлечения персонала	90
7.3. Методы подбора кадров	92
7.4. Планирование сокращения персонала	96
7.5. Влияние характеристики поколений на процесс отбора кадров	97
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	99
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	99
<b>Глава 8. ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ</b>	<b>103</b>
8.1. Рабочее время, графики работы	103
8.2. Планирование рабочего дня	108
8.3. Планирование рабочего времени на неделю	110
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	111
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	111
<b>Глава 9. ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ</b>	<b>120</b>
9.1. Сущность тайм-менеджмента	120
9.2. Законы тайм-менеджмента	121
9.3. Личный тайм-менеджмент	123
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	126
<i>Задание для самостоятельной и практической работы</i>	126
<b>Глава 10. МОТИВАЦИЯ И КОНТРОЛЬ</b>	<b>128</b>
10.1. Понятие мотивации	128
10.2. Иерархия потребностей по А. Маслоу	129
10.3. Процессуальные теории мотивации	131
10.4. Контроль	135
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	139
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	139
<b>Глава 11. ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА</b>	<b>140</b>
11.1. Тарифные системы	140
11.2. Формы и системы заработной платы	142
11.3. Методы стимулирования результативности труда	144
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	146
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	146
<b>Глава 12. МАНИПУЛИРОВАНИЕ</b>	<b>148</b>
12.1. Манипулятивное поведение	148
12.2. Принципы манипулирования руководителем	149
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	156
<i>Задания для самостоятельной и практической работы</i>	156

<b>Глава 13. ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
<b>В СФЕРЕ ТУРИЗМА.....</b>	<b>158</b>
13.1. Классификации стратегий.....	158
13.2. Инновационные и конкурентные стратегии.....	161
13.3. Выбор стратегии.....	163
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>167</i>
<i>Задания для самостоятельной и практической работы.....</i>	<i>167</i>
<b>Заключение.....</b>	<b>168</b>
<b>Итоговый тест.....</b>	<b>170</b>
<b>Примерный перечень тем рефератов или докладов.....</b>	<b>176</b>
<b>Литература.....</b>	<b>177</b>
<i>Основная.....</i>	<i>177</i>
<i>Дополнительная.....</i>	<i>179</i>
<b>Ключ.....</b>	<b>181</b>
<b>Приложение 1. План-схема к Практикуму по главе 8.....</b>	<b>182</b>
<b>Приложение 2. Характеристика и ценности поколений.....</b>	<b>183</b>
<b>Приложение 3. Манипуляция «Игра в беспомощность», ее предпосылки и меры защиты.....</b>	<b>186</b>
<b>Приложение 4. Манипуляция «Хочу с вами посоветоваться», ее предпосылки и меры защиты.....</b>	<b>187</b>
<b>Приложение 5. Манипуляция «Я совершенно незаменим», ее предпосылки и меры защиты.....</b>	<b>188</b>
<b>Приложение 6. Линейно-функциональная структура гостиницы.....</b>	<b>189</b>