

УДК
У-28

ИЗДАНИЯ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ



И.Б. УДАЛОВА
Н.М. УДАЛОВА
Е.А. МАШИНСКАЯ

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ



Серия «Учебные издания для бакалавров»

**И. Б. Удалова, Н. М. Удалова,
Е. А. Машинская**

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Учебное пособие



Москва
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»
2016

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

У28

Издание подготовлено совместно
с Издательским центром IPR Media

www.iprmedia.ru



У28

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°», 2016. — 256 с.

ISBN 978-5-394-02243-2

Учебное пособие написано в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего профессионального образования третьего поколения. В нем освещаются основные вопросы организации деятельности туристических фирм, формы управления предприятиями в туристской индустрии, а также особенности туристских услуг. Рассмотрены способы управления рисками туристического предприятия и основы правового регулирования.

Описанные в книге способы организации системы управления туристической фирмы позволят читателям понять, как избежать ошибок в бизнесе и сделать его более эффективным.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», а также менеджеров туристических фирм.

ISBN 978-5-394-02243-2

© Удалова И. Б., Удалова Н. А.,
Машинская Е. А., 2013

© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2013

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2013

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