

У5.8

Б29

Л.В. Баумgarten

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ



Л.В. БАУМГАРТЕН

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНИК

ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ВУЗОВСКИЙ УЧЕБНИК
ИНФРА-М
2017

УДК 379.85(075.8)
ББК 75.8
Б29

ФЗ № 436-ФЗ	Издание не подлежит маркировке в соответствии с п. 1 ч. 2 ст. 1
----------------	--

Рецензенты:

И.С. Барчуков, д-р пед. наук, профессор;

А.В. Зайцев, канд. техн. наук, доцент

Баумгартен Л.В.

Б29 Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 236 с.

ISBN 978-5-9558-0480-4 (Вузовский учебник)

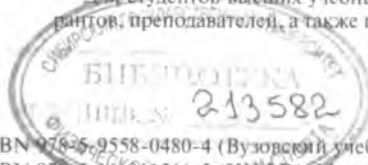
ISBN 978-5-16-011566-5 (ИНФРА-М, print)

ISBN 978-5-16-103904-5 (ИНФРА-М, online)

В учебнике рассмотрены теоретические, методические и практические вопросы менеджмента в туристской индустрии. Отражена эволюция системы менеджмента, современные подходы и особенности менеджмента в туристской индустрии. Раскрыты виды, методы и особенности разработки и реализации управленческих решений. Освещены методы и стили управления, а также власть, влияние и лидерство. Изложены функции менеджмента в туристской индустрии. Особое внимание уделено вопросам стратегического анализа деятельности, формулировке видения и миссии, определению целей, разработке стратегии и производственной программы организаций. Рассмотрена роль подсистемы управления персоналом, раскрыты ее функции в системе менеджмента организаций.

Содержание учебника соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования четвертого поколения и методическим требованиям, предъявляемым к учебным изданиям.

Для студентов высших учебных заведений экономического профиля, аспирантов, преподавателей, а также практических работников индустрии туризма.



УДК 379.85 (075.8)

ББК 75.8

ISBN 978-5-9558-0480-4 (Вузовский учебник)

ISBN 978-5-16-011566-5 (ИНФРА-М, print)

ISBN 978-5-16-103904-5 (ИНФРА-М, online)

© Вузовский учебник, 2016

Подписано в печать 29.02.2016. Формат 60 × 90/16. Бумага офсетная. Печать цифровая
Гарнитура *Newton*. Усл. печ. л. 14,75. Уч.-изд. л. 15,0. Тираж 500 экз.

ТК 470100-536346-290216

Издательский Дом «Вузовский учебник»
127247, Москва, ул. С. Ковалевской, д. 1, стр. 52
www.vuzbook.ru

Отпечатано в типографии ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»
127282, Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр. 1
Тел.: (495) 280-15-96, 280-33-86. Факс: (495) 280-36-29

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1	
РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ	5
1.1 Эволюция системы менеджмента	5
1.1.1 Основные подходы к определению понятия «менеджмент»	5
1.1.2 Определение понятия «туристская индустрия»	8
1.1.3 Эволюция системы менеджмента и школы научного управления	9
1.2 Современные подходы к менеджменту: системный, процессный, ситуационный	17
1.2.1 Системный подход к менеджменту	17
1.2.2 Процессный подход к менеджменту	19
1.2.3 Ситуационный подход к менеджменту	24
1.3 Особенности управления в туристской индустрии	26
1.4 Развитие менеджмента в России	39
Контрольные вопросы	42
ГЛАВА 2	
РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ...	43
2.1 Виды управленческих решений	43
2.2 Технология процесса и методы разработки управленческих решений	45
2.2.1 Технология процесса разработки управленческих решений	45
2.2.2 Методы разработки управленческих решений	50
2.2.3 Подходы и модели, часто используемые для принятия управленческих решений в зарубежных организациях	54
2.2.4 Особые условия при принятии решений	58
2.2.5 Ошибки при принятии управленческих решений и обучение	58
2.3 Особенности разработки и реализации управленческих решений в туристской индустрии	60
2.4 Методы и стили управления в туристской индустрии	63
2.4.1 Методы управления в туристской индустрии	63
2.4.2 Стили управления в туристской индустрии	78
2.5 Власть, влияние, лидерство в туристской индустрии	81
2.5.1 Формы власти и влияния в туристской индустрии	81
2.5.2 Лидерство в туристской индустрии	85
Контрольные вопросы	95

ГЛАВА 3	
ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ	96
3.1	Функции управления: определение и сущность..... 96
3.2	Планирование деятельности в туристской индустрии..... 97
3.3	Организация деятельности в туристской индустрии..... 107
3.4	Мотивация и стимулирование деятельности в туристской индустрии..... 117
3.5	Контроль и координация деятельности в туристской индустрии..... 129
3.5.1	Контроль деятельности в туристской индустрии..... 129
3.5.2	Координация деятельности в туристской индустрии..... 137
	Контрольные вопросы..... 140
ГЛАВА 4	
СТРАТЕГИЯ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПРОГРАММЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ	143
4.1	Сущность и общая схема стратегического управления на предприятиях туристской индустрии..... 143
4.2	Стратегический анализ деятельности в туристской индустрии..... 145
4.3	Видение, миссия и цели предприятий туристской индустрии..... 181
4.4	Стратегии, используемые предприятиями туристской индустрии..... 188
4.5	Производственная программа организаций туристской индустрии..... 199
	Контрольные вопросы..... 204
ГЛАВА 5	
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ	206
5.1	Роль подсистемы управления персоналом в системе менеджмента организаций туристской индустрии..... 206
5.2	Основные функции управления персоналом предприятий туристской индустрии..... 211
	Контрольные вопросы..... 219
ПРИЛОЖЕНИЯ	220
	Приложение 1..... 220
	Приложение 2..... 221
	Приложение 3..... 224
	Приложение 4..... 226
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	227