

45.8
П 36

Б А К А Л А В Р И А Т

В.М. Пищулов

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

У Ч Е Б Н О Е П О С О Б И Е



Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ – БАКАЛАВРИАТ

серия основана в 1996 г.



В.М. ПИЩУЛОВ

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

3-е издание, переработанное и дополненное



Рекомендовано
ФГБОУ ВО «Российский государственный университет
туризма и сервиса» в качестве учебного пособия
к использованию в образовательных учреждениях ВО,
реализующих образовательные программы
высшего образования по направлениям подготовки
43.03.02 «Туризм», 43.03.01 «Сервис»
(квалификация (степень) «бакалавр»)

Электронно-
Библиотечная
Система
znanium.com

Москва
ИНФРА-М
2017

УДК 379.851(075.8)

ББК 65.433я73

П36

ФЗ № 436-ФЗ	Издание не подлежит маркировке в соответствии с п. 1 ч. 4 ст. 11
----------------	---------------------------------------------------------------------

Учебное пособие удостоено диплома первой степени по результатам конкурса Русского географического общества «Педагогическое мастерство в области туризма, сервиса и гостиничного дела»

Автор:

Пищулов Виктор Михайлович, доктор экономических наук, профессор кафедры финансовых рынков и банковского дела Уральского государственного экономического университета

Рецензент:

Решетникова Т.В., кандидат экономических наук, профессор кафедры финансовых рынков и банковского дела Уральского государственного экономического университета

Пищулов В.М.

П36

Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/24346.

ISBN 978-5-16-012517-6 (print)

ISBN 978-5-16-105674-5 (online)

В учебном пособии рассматриваются вопросы управления компаниями в специфической сфере сервиса и туризма. Анализируется практика построения системы управления в данной сфере, особо выделены проблемы определения основных понятий, используемых в вузовском курсе менеджмента, и формирования системы этих понятий.

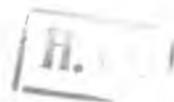
Соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования последнего поколения.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» и «Сервис», а также аспирантов, преподавателей и практических работников.



УДК 379.851(075.8)

ББК 65.433я73



ISBN 978-5-16-012517-6 (print)

ISBN 978-5-16-105674-5 (online)

© Пищулов В.М., 2017

Оглавление

Предисловие.....	3
Глава 1. ПРЕДМЕТ КУРСА, ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ.....	5
1.1. Предмет и метод менеджмента в сервисе и туризме.....	5
1.2. Основные понятия курса.....	8
1.3. Сущность менеджмента. Функции менеджмента.....	26
1.4. Организация как совокупность людей, связанных системой отношений управления.....	32
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>36</i>
Глава 2. ОПЫТ МЕНЕДЖМЕНТА ЗА РУБЕЖОМ, ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В РОССИИ.....	38
2.1. Развитие теории управления.....	38
2.2. Современные подходы к развитию теории менеджмента.....	56
2.3. Современные учения и практика менеджмента.....	62
2.4. Использование теории менеджмента в России.....	66
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>68</i>
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА И СИСТЕМА КОММУНИКАЦИЙ КОМПАНИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.....	70
3.1. Организационная структура и иерархическое построение компании.....	70
3.2. Типы организационных структур компании.....	84
3.3. Обмен информацией и коммуникации в компаниях.....	88
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>90</i>
Глава 4. СПЕЦИФИКА МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ.....	92
4.1. Особенности продукта и процессов производства услуг в туризме.....	92
4.2. Особенности организационной структуры фирм в сфере сервиса и туризма.....	102
4.3. Специфика управления компанией в сервисе и туризме.....	116
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>123</i>
Глава 5. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ И ТЕКУЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.....	124
5.1. Стратегическое управление.....	124
5.2. Внешняя среда компаний в сервисе и туризме.....	126
5.3. Особенности стратегического управления в компаниях сервиса и туризма.....	137
5.4. Миссия компании в сервисе и туризме.....	141
5.5. Стратегические цели компаний в сервисе и туризме.....	146
5.6. Стратегическое планирование, стратегии компании.....	149
5.7. Текущее управление в сфере сервиса и туризма.....	156
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>158</i>
Глава 6. МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.....	160
6.1. Принятие решений — функция органов управления компанией.....	160
6.2. Методы и процедуры принятия решений.....	162

6.3. Работа менеджера, качества менеджера	169
6.4. Наличие отношений власти в компании — условие деятельности менеджера....	173
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	177

Глава 7. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 179

7.1. Особенности управления персоналом в сервисе и туризме	179
7.2. Создание системы мотивации труда в сфере сервиса	183
7.3. Способы управления конфликтами	192
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	195

Глава 8. ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 197

8.1. Инновации в сервисе и туризме	197
8.2. Инновационный менеджмент компаний в сервисе и туризме	206
8.3. Инновационная программа менеджера в компаниях сервиса и туризма.....	211
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	216

Глава 9. РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 218

9.1. Понятие риска компании в сфере сервиса и туризма.....	218
9.2. Виды рисков компании в сфере сервиса и туризма.....	223
9.3. Управление компанией в сфере сервиса и туризма в условиях рисков (риск-менеджмент)	229
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	238

Глава 10. ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ..... 239

10.1. Общие представления о психологии менеджмента	239
10.2. Деловое общение в компаниях сервиса и туризма	245
10.3. Психология лидерства в компаниях сервиса и туризма	249
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	254

Глава 11. ВНЕШНИЕ СВЯЗИ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА 256

11.1. Внешние связи и международные профессиональные организации в сфере сервиса и туризма.....	256
11.2. Российские профессиональные организации в сфере сервиса и туризма и их международные связи.....	260
11.3. Договоры, соглашения и иные нормативные акты, регулирующие международные связи компаний в сфере сервиса и туризма	261
11.4. Состояние и перспективы развития международного рынка сферы сервиса и туризма	265
<i>Контрольные вопросы и задания</i>	267

Рекомендуемая литература 269

<i>Основная</i>	269
<i>Дополнительная</i>	269

Тестовые задания по курсу «Менеджмент в сервисе и туризме» 270

Ключи к тестам..... 281