

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)

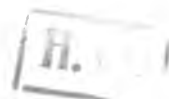
В учебном пособии рассматриваются вопросы управления компаниями в специфической сфере сервиса и туризма. Анализируется практика построения системы управления в данной сфере, особо выделены проблемы определения основных понятий, используемых в вузовском курсе менеджмента, и формирования системы этих понятий.

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