

75.8
В 19

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА, ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Е.В. Василенко
В.Г. Минченко

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Курс лекций

Краснодар
2011

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА, ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

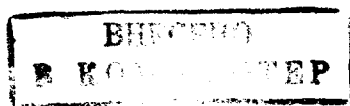
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**Е.В. Василенко
В.Г. Минченко**

Курс лекций

**МЕНЕДЖМЕНТ
В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ
СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ**



**Краснодар
2011**

УДК 338.486(042)

ББК 75.81

В 19

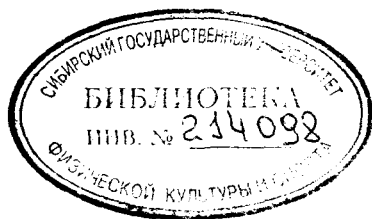
Рецензенты: профессор Л.Г. Вакалова (внутренняя рецензия);
профессор Т.А. Хохлова (внешняя рецензия)

В 19 Василенко Е.В., Минченко В.Г.

Курс лекций для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм». — Краснодар, КГУФКСТ, 2011. – 191 с.

В пособии освещены теоретические и прикладные вопросы, необходимые студентам для изучения дисциплины «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме». Рассматриваются основные понятия и принципы менеджмента, современные подходы к управлению предприятием социально-культурного сервиса и туризма, основные функции и методы и другие инструменты управления, а также их специфические особенности в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Предназначено для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм», а также всем интересующимся вопросами менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.



УДК 338.486(042)

ББК 75.81

© Василенко Е.В., Минченко В.Г., 2011



СОДЕРЖАНИЕ

Лекция 1	Понятие, сущность и функции менеджмента.....	5
Лекция 2	Специфика менеджмента в сфере социально-культурного сервиса и туризма.....	16
Лекция 3	Стратегическое и текущее планирование предприятия сферы сервиса и туризма.....	30
Лекция 4	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.....	35
Лекция 5	Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса и туризма.....	47
Лекция 6	Организация работы по управлению предприятием сферы сервиса и туризма.....	55
Лекция 7	Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.....	72
Лекция 8	Качества и работа менеджера.....	80
Лекция 9	Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.....	95
Лекция 10	Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.....	106
Лекция 11	Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма...	118
Лекция 12	Инновационная программа менеджера.....	127
Лекция 13	Риск-менеджмент.....	134
Лекция 14	Управление конфликтами в сфере сервиса и туризма.....	141
Лекция 15	Этика и психология сервисной деятельности.....	145
Лекция 16	Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма.....	158
	Литература.....	172
	Глоссарий.....	175