

75.8
B13

**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

**РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
по дисциплине
«Менеджмент в туристской
индустрии»**

студента (ки) группы _____

Ф.И.О. _____

**Краснодар
2012**

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

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
по дисциплине
«Менеджмент в туристской
индустрии»

студента (ки) группы _____

Ф.И.О. _____

**ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР**

Краснодар
2012

УДК 338.486(07)

Василенко Е.В.

В 19 Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме
[Текст]: рабочая тетрадь / Е.В. Василенко. – Краснодар, 2012.
– 68с.



Н. Ф.

УДК 338.486(07)

ББК 75.4

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Тематический план курса «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме».....	5
Тема 1 Рыночная экономика и менеджмент.....	6
Тема 2 Зарубежные школы менеджмента.....	8
Тема 3 Понятие, сущность и функции менеджмента.....	9
Тема 4 Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма.....	14
Тема 5 Цели и задачи управления предприятием индустрии сервиса и туризма..	20
Тема 6 Стратегическое и текущее планирование. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.....	24
Тема 7 Организация работы по управлению предприятием сферы сервиса и туризма.....	29
Тема 8 Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма.....	35
Тема 9 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса и туризма.....	39
Тема 10 Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.....	44
Тема 11 Качества и работа менеджера.....	48
Тема 12 Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.....	55
Тема 13 Управление конфликтами. Психология менеджмента.....	63
Тема 14 Этика делового общения.....	65