

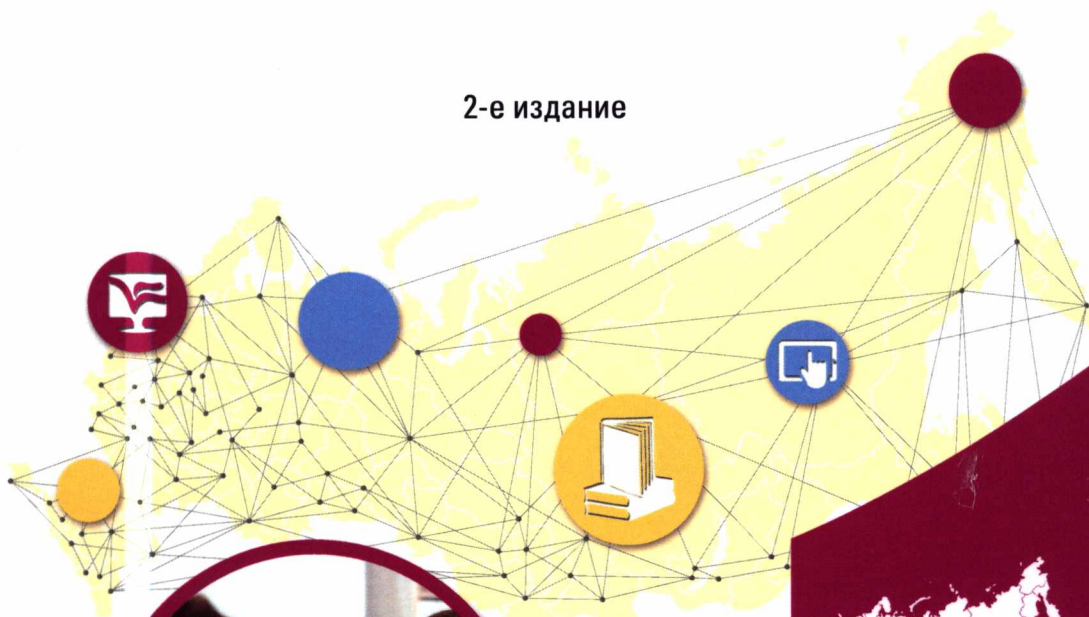
45.8
Ф 32

УНИВЕРСИТЕТЫ РОССИИ

И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

2-е издание



СООТВЕТСТВУЕТ
ПРОГРАММАМ
ВЕДУЩИХ НАУЧНО-
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ШКОЛ

 **Юрайт**
Издательство
biblio-online.ru

И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

Ответственный редактор — **В. П. Нехорошков**

2-е издание, переработанное и дополненное

**ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР**

*Рекомендовано УМО учебных заведений Российской Федерации по образованию
в области сервиса и туризма Минобрнауки России*

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва ■ Юрайт ■ 2018

Авторы:

Феденева Ирина Николаевна — доктор биологических наук, профессор кафедры мировой экономики и туризма факультета мировой экономики и права Сибирского государственного университета путей сообщения (г. Новосибирск), профессор кафедры бизнеса в сфере услуг факультета корпоративной экономики и предпринимательства Новосибирского государственного университета экономики и управления (г. Новосибирск);

Нехорошков Владимир Петрович — доктор экономических наук, заведующий кафедрой мировой экономики и туризма факультета мировой экономики и права Сибирского государственного университета путей сообщения (г. Новосибирск);

Комарова Лидия Константиновна — доцент, кандидат педагогических наук, доцент кафедры мировой экономики и туризма факультета мировой экономики и права Сибирского государственного университета путей сообщения (г. Новосибирск).

Рецензенты:

Штейнгольц Б. И. — кандидат экономических наук, доцент Новосибирского государственного технического университета;

Нечаев И. Н. — заместитель председателя Комитета внешнеэкономического сотрудничества и туризма администрации Новосибирской области.

Феденева, И. Н.

Ф32

Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для академического бакалавриата / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 205 с. — (Серия : Университеты России).

ISBN 978-5-534-06479-7

В данном учебном пособии рассмотрены теоретические основы управления в социально-культурном сервисе и туризме, его цели и задачи, специфика и основные принципы, организация управления туристским комплексом на разных уровнях: международном, государственном, региональном. Описаны принципы организационного управления, проанализирована система управления предприятием туриндустрии. Особое внимание уделено вопросам управления персоналом туристской организации, в том числе психологическим аспектам внутрифирменного управления и управлению конфликтами.

Пособие подготовлено в соответствии с актуальными требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлениям подготовки «Сервис», «Туризм», «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата). Оно может служить основным и дополнительным материалом к лекционному курсу, а также использоваться для освоения отдельных разделов учебной дисциплины «Управление персоналом» студентам и других специальностей.

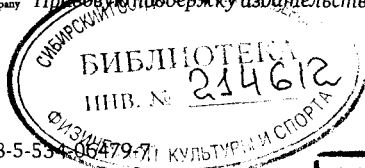
Предназначено для студентов, аспирантов, преподавателей вузов, слушателей системы послевузовского образования, а также для специалистов, работающих в сфере туризма и сервиса.

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.291я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Промышленная поддержка издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».



- © Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К., 2009
- © Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К., 2018, с изменениями
- © ООО «Издательство Юрайт», 2018

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Управление социально-культурной сферой и туризмом в условиях глобализации.....	8
1.1. Социально-культурный сервис и туризм как объект управления	8
1.1.1. Управление социально-культурной сферой и туризмом: основные понятия, задачи и функции	8
1.1.2. Особенности современного рынка сервиса и туризма как объекта управления.....	19
1.2. Международное сотрудничество в сфере туризма	31
Глава 2. Государственное управление туристской индустрией.....	55
2.1. Туристская политика государства.....	55
2.2. Основные принципы государственного регулирования туристской деятельности	67
2.3. Государственное регулирование туристской индустрии в Российской Федерации	78
2.4. Управление туристской индустрией в регионах Западной Сибири	89
Глава 3. Управление туристской организацией	102
3.1. Основные положения теории управления организацией.....	102
3.1.1. Организация как объект управления	102
3.1.2. Структура управления организацией	107
3.1.3. Разделение управленческого труда	113
3.2. Процесс и методы управления организацией	118
3.2.1. Процесс управления организацией.....	118
3.2.2. Процесс принятия управленческих решений	122
3.2.3. Методы управления организацией	127
3.3. Система управления предприятием туристской индустрии	131
Глава 4. Управление персоналом туристской организации	148
4.1. Человеческие ресурсы туристской отрасли.....	148
4.2. Система управления персоналом туристской организации.....	157
4.2.1. Концепция управления персоналом организации	157
4.2.2. Система и принципы управления персоналом организации.....	161
4.2.3. Технология управления персоналом организации.....	164
4.2.4. Психологические аспекты в управлении персоналом туристской фирмы.....	167
4.3. Управление конфликтными ситуациями в туристской фирме.....	177
4.4. Управление развитием персонала организации	188

Глоссарий	197
Рекомендуемая литература	202
Новые издания по дисциплине	
«Менеджмент в туристской индустрии»	205