

У5.8

С ИИ БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

С. С. Скобкин

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

УЧЕБНИК и ПРАКТИКУМ

2-е издание



УМО ВО рекомендует
УМО рекомендует



СООТВЕТСТВУЕТ
ПРОГРАММАМ
ВЕДУЩИХ НАУЧНО-
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ШКОЛ

Юрайт
ИЗДАТЕЛЬСТВО
biblio-online.ru

С. С. Скобкин

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

2-е издание, исправленное и дополненное

Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебника и практикума для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям



Допущено Учебно-методическим объединением вузов России по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм»

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва • Юрайт • 2017

Автор:

Скобкин Сергей Сергеевич — доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры гостиничного и туристического бизнеса Образовательно-научного центра «Менеджмент» Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова.

Рецензенты:

Шпилько С. П. — кандидат экономических наук, президент Российского союза туриндустрии;

Житнев С. Ю. — президент Международной туристской академии.

Скобкин, С. С.

С44 Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 445 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-534-04468-3

В учебнике излагаются основные понятия, концепции и функции, методы организации и управления туризмом. Анализируются факторы, влияющие на эффективное развитие туристических предприятий, возникающие проблемы и пути их решения.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям.

УДК 658(075.8)
ББК 65.290-2я73



Н. Ф. 1



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

ISBN 978-5-534-04468-3

© Скобкин С. С., 2009
© Скобкин С. С., 2017, с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2017

Оглавление

Предисловие	7
-------------------	---

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ

Глава 1. Организация и управление туристической деятельностью.....	13
1.1. Туризм как объект управления	13
1.2. Система организации и управления туризмом.....	26
1.3. Структура управления туризмом	47
1.4. Уровни управления организацией	66
<i>Вопросы для самопроверки</i>	67
Глава 2. Функции управления в туризме	69
2.1. Понятие и классификация функций управления.....	69
2.2. Функция планирования.....	72
2.3. Организационная функция	78
2.4. Мотивация как функция управления	82
2.5. Функция координации.....	92
2.6. Функция контроля.....	94
<i>Вопросы для самопроверки</i>	99
Глава 3. Методы управления в туризме	101
3.1. Понятие, сущность и классификация методов управления	101
3.2. Маркетинг как метод управления	105
3.3. Экономические методы управления в менеджменте.....	108
3.4. Административные (организационно-распорядительные) методы управления.....	114
3.5. Социально-психологические методы управления	118
<i>Вопросы для самопроверки</i>	124
Глава 4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур.....	125
4.1. Содержание и особенности управленческого труда в туризме	125
4.2. Культура управленческого труда.....	131
4.3. Основные направления рациональной организации труда.....	134
4.4. Проектирование организационных структур.....	156
<i>Вопросы для самопроверки</i>	183

Глава 5. Управление человеческими ресурсами предприятия индустрии гостеприимства и туризма.....	185
5.1. Роль человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства.....	185
5.2. Система управления человеческими ресурсами	190
5.3. Управление конфликтами	227
5.4. Управление текучестью кадров	233
<i>Вопросы для самопроверки</i>	240
Глава 6. Управленческие решения	241
6.1. Понятие и виды управленческих решений	241
6.2. Основные этапы разработки управленческих решений	246
6.3. Особенности реализации управленческих решений на предприятии	261
6.4. Особенности контроля реализации управленческих решений	267
<i>Вопросы для самопроверки</i>	274
Глава 7. Менеджер и его роль в процессе управления.....	275
7.1. Роль личных качеств менеджера в процессе управления	275
7.2. Требования к менеджеру	280
7.3. Власть и личное влияние менеджера	289
7.4. Лидерство и авторитет менеджера	301
7.5. Стиль руководства	307
7.6. Формальная и неформальная организации	315
<i>Вопросы для самопроверки</i>	319
Глава 8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта	321
8.1. Сущность и задачи инновационного менеджмента.....	321
8.2. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы	325
8.3. Концепция жизненного цикла продукта.....	327
8.4. Особенности управления жизненным циклом туристического продукта.....	335
<i>Вопросы для самопроверки</i>	342
Глава 9. Управление проектом в туризме.....	343
9.1. Понятие «управление проектом», характеристика и особенности	343
9.2. Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта.....	349
9.3. Техничко-экономическое обоснование проекта	354
9.4. Бизнес-план и его структура	360
9.5. Источники и организационные формы финансирования проектов.....	371
9.6. Реализация проекта строительства и подготовка объекта к эксплуатации	379

<i>Вопросы для самопроверки</i>	386
Литература	387

ПРАКТИКУМ

1. Организация и управление туристической деятельностью	391
Тест: Туризм как объект управления.....	391
Тест: Система туризма	392
Тест: Предприятие как объект управления	394
Деловая ситуация: Иностраный туризм в России	396
2. Функции управления в туризме	397
Тест: Функции управления	397
Деловая игра: План работы гостиницы	399
3. Методы управления в туризме	400
Тест: Методы управления в туризме.....	400
Деловая ситуация: Российский и иностранный менеджмент	401
4. Управление процессами труда и проектирование организационных структур	403
Тест: Управление процессами труда	403
Деловая ситуация: Организационная структура предприятия	405
5. Управление человеческими ресурсами туристического предприятия	407
Тест: Планирование человеческих ресурсов	407
Тест: Планирование человеческих ресурсов	408
Тест: Планирование человеческих ресурсов	410
Деловая ситуация: Вы руководитель отдела в туристической фирме.....	411
Деловая ситуация: Подбор кадров	413
Деловая ситуация: Кадровая политика.....	414
6. Управленческие решения	416
Тест: Процесс принятия управленческого решения.....	416
Тест: Разработка и реализация управленческих решений	419
Тест: Разработка управленческого решения в условиях неопределенности и риска	422
Тест: Разработка и контроль реализации решений.....	423
Деловая ситуация: Принятие решения	425
7. Менеджер и его роль в процессе управления	426
Тест: Роль менеджера в процессе управления	426
Тест: Роли менеджеров	428

Деловая ситуация: Роль менеджера в построении организационной структуры предприятия.....	429
Деловая ситуация: Максимально задействовать творческий потенциал работников.....	430
Деловая ситуация: Качества руководителя.....	431
8. Инновационный менеджмент и управление жизненным циклом туристического продукта.....	432
Тест: Инновационный менеджмент.....	432
Тест: Концепция жизненного цикла туристического продукта.....	434
Деловая ситуация: Инновационный процесс и коллектив работников.....	435
9. Управление проектом в туризме.....	437
Тест: Процесс управления проектом.....	437
Тест: Техничко-экономическое обоснование (ТЭО).....	439
Тест: Состав бизнес-плана.....	441
Тест: Источники финансирования проектов.....	443
Деловая игра: Открытие турфирмы.....	445