

УДК 331.108.2:658.818.3(075.8)

ББК 65.290-2:75.81я73

3-177

Рецензенты:

доктор экономических наук, профессор *В. Н. Казаков*;

кандидат экономических наук, профессор *Н. А. Баркан*

**Зайцева Н. А.**

3-177 Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2008. — 240 с.

ISBN 978-5-7695-5168-0

В учебном пособии рассматриваются классические подходы к управлению, эволюция управления как науки, а также отдельные типы современного менеджмента: инновационный, финансовый, инвестиционный, кадровый, информационный и менеджмент качества. Показаны специфические особенности управленческой деятельности, представлены основы организационных форм и структур управления предприятиями в условиях рыночной экономики.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть полезно слушателям курсов по подготовке и переподготовке кадров социально-культурного сервиса и туризма, работникам этой сферы деятельности.

УДК 331.108.2:658.818.3(075.8)

ББК 65.290-2:75.81я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Зайцева Н. А., 2003

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2008

ISBN 978-5-7695-5168-0

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2008

# СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	3
<b>Раздел 1. Теория управления производством</b> .....	3
1.1. Эволюция управления .....	4
1.2. Школы управления .....	4
1.2.1. Научная школа (школа научного управления). 1885—1920 гг. ....	5
1.2.2. Классическая (административная) школа управления. 1920—1950-е гг. ....	8
1.2.3. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. С 1930 г. по настоящее время .....	11
1.2.4. Количественная школа. С 1950 г. по настоящее время .....	12
1.3. Современные подходы к управлению .....	13
1.3.1. Процессный подход в менеджменте .....	13
1.3.2. Системный подход в менеджменте .....	15
1.3.3. Ситуационный подход в менеджменте .....	17
1.3.4. Развитие теории управления в России .....	18
<b>Раздел 2. Менеджмент как вид деятельности и системы управления</b> ...	20
2.1. Понятие и сущность менеджмента .....	20
2.1.1. Современные концепции и подходы к менеджменту .....	20
2.1.2. Функции менеджмента .....	28
2.2. Цели, принципы и структура менеджмента .....	53
2.2.1. Менеджмент и его основные виды .....	53
<b>Раздел 3. Стратегия и тактика менеджмента</b> .....	57
3.1. Стратегическое управление .....	57
3.1.1. Основные понятия и сущность стратегического управления .....	57
3.1.2. Основные этапы стратегического управления .....	63
3.2. Тактика менеджмента .....	71
3.2.1. Оперативное управление: методы и принципы .....	71
3.2.2. Основные этапы оперативного управления .....	75
<b>Раздел 4. Организация и иерархическое построение процессов управления</b> .....	80
4.1. Организация как функция менеджмента .....	80
4.2. Делегирование полномочий и ответственности .....	82
4.3. Сущность и типы организационных структур .....	92
4.3.1. Понятие организационной структуры управления и ее сущность .....	92
4.3.2. Типы организационных структур управления предприятием .....	94

4.3.3. Особенности организационных структур управления в социально-культурном сервисе и туризме .....	101
4.4. Принципы построения организационных структур управления предприятием .....	109
<b>Раздел 5. Организационные и управленческие отношения в менеджменте</b> .....	113
5.1. Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика. Формальные и неформальные группы .....	113
5.2. Управление конфликтами и стрессами .....	124
5.3. Руководство коллективом .....	133
5.3.1. Влияние, власть, лидерство .....	133
5.3.2. Методы и стили управления .....	141
<b>Раздел 6. Особенности менеджмента в отдельных видах деятельности</b> .....	150
6.1. Инновационный менеджмент .....	150
6.1.1. Сущность и задачи инновационного менеджмента .....	150
6.1.2. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы .....	153
6.2. Финансовый менеджмент .....	155
6.2.1. Понятие, цели, задачи и функции финансового менеджмента .....	155
6.2.2. Организационное обеспечение финансовой деятельности предприятия .....	159
6.2.3. Этапы разработки финансовой стратегии .....	161
6.3. Управление инвестициями .....	165
6.3.1. Виды инвестиций, их классификация .....	165
6.3.2. Функции инвестиционного менеджмента. Основные этапы разработки инвестиционной стратегии .....	170
6.4. Управление персоналом предприятия .....	174
6.4.1. Понятие, функции и концепция управления персоналом .....	174
6.4.2. Общая система управления предприятием и кадровая служба .....	177
6.4.3. Разработка кадровой политики .....	183
6.5. Информационный менеджмент .....	185
6.5.1. Понятие, сфера и функции информационного менеджмента .....	185
6.5.2. Особенности информационного менеджмента в гостиничном бизнесе и туризме .....	187
6.5.3. Организационное обеспечение информационного менеджмента. Разработка систем комплексной автоматизации .....	189
6.6. Управление качеством .....	191
6.6.1. Понятие и сущность качества продукции и услуг ...	191
6.6.2. Создание служб управления качеством в социально-культурном сервисе и туризме .....	199

6.6.3. Основные этапы разработки политики управления качеством в турбизнесе .....	195
6.7. Антикризисный менеджмент .....	197
6.7.1. Виды кризисов, их симптомы, факторы, причины. Понятие и сущность антикризисного менеджмента .....	197
6.7.2. Создание службы антикризисного управления предприятием .....	200
6.7.3. Разработка антикризисной политики .....	201
<b>Раздел 7. Общие требования к деятельности менеджера</b> .....	204
7.1. Модель менеджера .....	204
7.2. Самоменеджмент .....	207
Приложение .....	213
Вопросы и задания для самопроверки .....	230
Литература .....	231