

## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1</b>	
<b>Сущность и эволюция научного менеджмента .....</b>	<b>7</b>
1.1. Основные понятия: управление и менеджмент ....	7
1.2. Школы научного менеджмента .....	14
1.3. Современные научные подходы к менеджменту .....	22
1.4. Система менеджмента .....	36
1.5. Системные модели в менеджменте .....	50
<b>Глава 2</b>	
<b>Особенности социально-культурного сервиса и туризма как объекта менеджмента .....</b>	<b>63</b>
2.1. Понятие социально-культурного сервиса и туризма .....	63
2.2. Особенности сферы услуг .....	66
2.3. Виды и классификация услуг .....	74
2.4. Составляющие социально-культурного сервиса и туризма .....	79
2.5. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг .....	84
2.6. Концепция сервисного менеджмента .....	104
2.7. Туризм и обслуживающие туристские организации .....	113
<b>Глава 3</b>	
<b>Стратегическое управление предприятиями социально-культурного сервиса и туризма .....</b>	<b>128</b>
3.1. Анализ среды сервисной организации .....	129
3.2. Миссия и цели в системе стратегического управления .....	143
3.3. Формирование стратегий менеджмента в сфере социально-культурного сервиса и туризма .....	147
3.4. Модели обоснования стратегий .....	161

**Глава 4****Функции и процессы управления**

<b>в социально-культурном сервисе и туризме .....</b>	<b>176</b>
4.1. Понятие и классификация функций управления .....	176
4.2. Функция анализа .....	179
4.3. Функции прогнозирования и планирования .....	185
4.4. Функция организации .....	202
4.5. Функции координации и коммуникации .....	209
4.6. Функция контроля .....	214
4.7. Функция мотивации .....	222
4.8. Процессы управления .....	225

**Глава 5****Методы управления в социально-культурном**

<b>сервисе и туризме .....</b>	<b>232</b>
5.1. Социально-психологические методы управления .....	235
5.2. Организационно-распорядительные методы управления .....	259
5.3. Экономические методы управления .....	271

**Глава 6****Организационные структуры управления**

<b>в сервисных организациях .....</b>	<b>278</b>
6.1. Понятие и классификация организационных структур .....	278
6.2. Основные типы организационных структур управления .....	284
6.3. Современные формы организационных структур .....	299
6.4. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях .....	310

**Глава 7****Управленческие решения в сфере**

<b>социально-культурного сервиса и туризма .....</b>	<b>324</b>
7.1. Задача принятия управленческого решения ...	324

---

7.2. Основные этапы процесса принятия решений .....	330
7.3. Методы принятия управленческих решений .....	394
7.4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности .....	396
<b>Глава 8</b>	
<b>Информационные системы управления в социально-культурном сервисе и туризме .....</b>	<b>414</b>
8.1. Понятие и виды информационных ресурсов предприятия .....	414
8.2. Эволюция информационных систем управления .....	419
8.3. Информационные системы в СКСиТ .....	423
8.4. Электронный туризм .....	434
<b>Библиография .....</b>	<b>440</b>