

Сфера услуг: менеджмент : учебное пособие / кол. авт. ; под ред. Т.Д.  
Бурменко. - М.: КНОРУС, 2007. - 416 с.

*Учебное пособие «Сфера услуг: менеджмент» является частью учебного комплекса «Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг». В этом пособии рассматриваются сущность, содержание, основные элементы, особенности, проблемы и функции менеджмента в сфере услуг. Изложение теоретических положений сопровождается многочисленными примерами из реальной управленческой практики отечественных и зарубежных организаций индустрии сервиса.*

*Для студентов высших учебных заведений, менеджеров-практиков, бизнесменов и всех, интересующихся проблемами, экономики и управления.*

## СОДЕРЖАНИЕ

### Предисловие

#### ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ: ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ, ОСОБЕННОСТИ, ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- 1.1. Менеджмент сферы услуг в экономической науке
- 1.2. Основные особенности и составные части менеджмента в сфере услуг
- 1.3. Особенности менеджмента социальной сферы

#### ТЕМА 2. ЦЕЛЕПОСТАНОВКА И ПЛАНИРОВАНИЕ В СФЕРЕ УСЛУГ

- 2.1. Планирование и целепостановка в организациях сферы услуг
- 2.2. Виды планирования
- 2.3. Принципы, этапы и методы планирования в сфере услуг

#### ТЕМА 3. ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

- 3.1. Организационный процесс и организационные отношения на предприятиях сферы услуг
- 3.2. Разделение труда и департаментализация
- 3.3. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы
- 3.4. Механистические структуры в сфере услуг
- 3.5. Органические структуры в сфере услуг

#### ТЕМА 4. МОТИВАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

- 4.1. Мотивация как функция менеджмента
- 4.2. Теоретические основы управления мотивацией и их практическое значение
- 4.3. Оплата труда персонала в коммерческих организациях сферы услуг
- 4.4. Особенности оплаты труда персонала бюджетных организаций
- 4.5. Социальная мотивация персонала

## ТЕМА 5. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ В СФЕРЕ УСЛУГ

- 5.1. Понятие и виды контроля
- 5.2. Основные этапы контрольного цикла
- 5.3. Контроль человеческих ресурсов
- 5.4. Особенности контроля результатов по коммерческим и некоммерческим услугам
- 5.5. Элементы эффективного организационного контроля

## ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- 6.1. Управление персоналом как часть общего управления
- 6.2. Кадровая политика
- 6.3. Планирование работы с персоналом
- 6.4. Отбор персонала
- 6.5. Адаптация персонала
- 6.6. Оценка результативности персонала в организации
- 6.7. Профессиональное обучение
- 6.8. Управление карьерой
- 6.9. Оценка эффективности управления персоналом

## ТЕМА 7. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ

- 7.1. Стратегический менеджмент-, концепция или система управления
- 7.2. Сущность и классификация стратегий
- 7.3. Основные методы разработки предпринимательских стратегий
- 7.4. Организационный потенциал фирмы
- 7.5. Особенности анализа в стратегическом менеджменте
- 7.6. Реализация стратегий

## ТЕМА 8. ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС - ИНСТРУМЕНТ МАРКЕТИНГА И ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

- 8.1. Понятие и значение логистического сервиса
- 8.2. Прогнозирование спроса на услуги

8.3. Управление запасами в сфере услуг

8.4. Управление транспортным обслуживанием

8.5. Информационные системы логистического обслуживания

## ТЕМА 9. ФЭСИЛИТИ-МЕНЕДЖМЕНТ

9.1. Значение фэсилити-менеджмента в современной экономике

9.2. Задачи и функции фэсилити-менеджмента

9.3. Обеспечение деятельности персонала

9.4. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации

9.5. Эксплуатация объектов инфраструктуры

## ТЕМА 10. ЦЕЛЬ, УСЛОВИЯ И ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

10.1. Цели, задачи и критерии разработки управленческого решения

10.2. Ресурсные ограничения и принятие решения.

Общие условия разработки управленческого решения

10.3. Классификация и виды управленческих решений

10.4. Основные методологические подходы к разработке управленческих решений

## ТЕМА И. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАЗРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

11.1. Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решений

11.2. Объем и точность информации о среде предприятия

## ТЕМА 12. МЕТОДЫ И МОДЕЛИ РАЗРАБОТКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

12.1. Виды задач принятия управленческих решений, методы их разработки

12.2. Методы разработки управленческого решения в деятельности предприятия