

# ОГЛАВЛЕНИЕ

## Предисловие

### Часть I. Сфера услуг: экономика

#### Тема 1. Современная экономика — экономика услуг

- 1.1. Цивилизационный процесс и структурная эволюция общественного производства (экономики)
- 1.2. Информационный фактор в развитии человеческого общества
- 1.3. Сфера услуг в современном обществе
- 1.4. Услуги в современной экономике: сущность и классификация.
- 1.5. Рынок услуг
- 1.6. Государство и развитие сферы услуг
- 1.7. Мировой рынок услуг

#### Тема 2. Сфера услуг как объект бизнеса

- 2.1. Предпринимательство в сфере услуг
- 2.2. Бизнес-план для малых фирм сферы услуг
- 2.3. Франчайзинг в сфере услуг

#### Тема 3. Занятость в сфере услуг

- 3.1. Структурная трансформация индустриальной модели занятости населения
- 3.2. Роль высокотехнологичных услуг в обеспечении занятости населения
- 3.3. Особенности труда в сфере услуг, их влияние на отбор, подготовку и занятость кадров
- 3.4. Занятость в сфере туризма
- 3.5. Занятость в отрасли рекламных услуг
- 3.6. Занятость в сфере здравоохранения и медицинских услуг
- 3.7. Формирование новой модели женской занятости

### Часть II. Сфера услуг: менеджмент

#### Тема 4. Понятие и основные функции менеджмента в сфере услуг

4.1. Менеджмент в сфере услуг: общие понятия, особенности и основные проблемы

4.2. Целепостановка и планирование в сфере услуг

4.3. Процесс организации на предприятиях сферы услуг

4.4. Мотивация как функция сервисного менеджмента

4.5. Управленческий контроль в сфере услуг

#### Тема 5. Управление персоналом клиентоориентированной организации

5.1. Управление персоналом как часть общего управления

5.2. Кадровая политика

5.3. Планирование работы с персоналом

5.4. Отбор персонала

5.5. Адаптация персонала

5.6. Оценка результативности работы персонала

5.7. Профессиональное обучение

5.8. Управление карьерой

#### Тема 6. Отдельные аспекты менеджмента в сфере услуг

6.1. Стратегический менеджмент в сфере услуг

6.2. Логистический сервис — инструмент маркетинга и фактор повышения конкурентоспособности

6.3. Фэсилити-менеджмент

#### Тема 7. Теория и практика принятия управленческих решений

7.1. Цель, условия и принципы разработки управленческих решений в сфере услуг

7.2. Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг

### Часть III. Сфера услуг: маркетинг

#### Тема 8. Современное понимание маркетинга услуг

8.1. Современная концепция маркетинга услуг. Маркетинговое

понимание услуги

8.2. Покупательское поведение и покупательские риски в индустрии сервиса

8.3. Клиентская лояльность, ее сущность, формирование, измерение.

Маркетинг взаимоотношений

8.4. Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания

8.5. Сущность сервисных услуг и их классификация

Тема 9. Маркетинговый инструментарий сервисной организации

9.1. Процесс предоставления услуги

9.2. Цена и ценообразование на услуги

9.3. Каналы распределения услуг

9.4. Продвижение в комплексе маркетинга услуг

9.5. Внутренний маркетинг в сервисных организациях

9.6. Марочная политика в сфере услуг