

Должикова А. И.

Менеджмент для бакалавров сервиса: учеб. пособие /
А. И. Должикова, Т. Ю. Ефремова. — Ростов н/Д :
Феникс, 2013. — 412 с. : ил. — (Высшее образование).

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ СЕРВИСА	
ГЛАВА 1. Общая характеристика менеджмента	6
1.1. Понятия «управление» и «менеджмент»	6
1.2. Модели менеджмента	10
1.3. Менеджер и предприниматель	12
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>15</i>
ГЛАВА 2. Эволюция управленческой мысли.	
Основные направления и подходы	16
2.1. Основные этапы развития менеджмента	16
2.2. Подход к управлению, основанный на выделении научных школ	18
2.3. Процессный подход к менеджменту	24
2.4. Системный подход к организации	27
2.5. Ситуационный подход	28
2.6. Современные школы менеджмента, основные направления развития в XXI,в.	29
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>30</i>
ГЛАВА 3. Методологические основы менеджмента	31
3.1. Принципы менеджмента	31
3.2. Эволюция российского менеджмента	33
3.3. Функции управления в системе (организации)	35
3.4. Методы управления	40
<i>Вопросы для самоконтроля</i>	<i>42</i>
ГЛАВА 4. Общая концепция менеджмента в сфере сервиса: базовые понятия, особенности, проблемы	43
4.1. Понятие услуги и ее классификация	43

4.2. Роль и место менеджмента сферы сервиса в экономической науке.....	48
4.3. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание.....	51
4.4. Проблемы и перспективы развития менеджмента в сфере сервиса.....	52
Вопросы для самоконтроля.	59

РАЗДЕЛ II. ВНУТРИФИРМЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ СФЕРЫ СЕРВИСА

ГЛАВА 5. Основы планирования в сфере сервиса.....	60
5.1. Необходимость и сущность планирования.....	60
5.2. Принципы и методы планирования.....	63
5.3. Типы внутрифирменного планирования.....	65
5.4. Процесс планирования в организации.....	69
5.5. Система планов организации.....	72
5.6. Бизнес-план предприятия.....	75
Вопросы для самоконтроля.	80

ГЛАВА 6. Организация как объект управления.

Структура организации.....	81
6.1. Понятие об организации и ее виды.....	81
6.2. Модели организаций.....	83
6.3. Основы организационного проектирования.....	85
6.4. Разделение труда и департаментализация в сфере услуг.....	89
6.5. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы.....	92
6.6. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса.....	101
6.7. Построение организационной структуры.....	107
Вопросы для самоконтроля.	112

ГЛАВА 7. Мотивация сервисной деятельности.....

7.1. Сущность и основные категории мотивации.....	113
7.2. Теории содержания мотивации.....	116
7.3. Процессуальные теории мотивации.....	121
Вопросы для самоконтроля.	126

ГЛАВА 8. Контроль в системе управления.....	127
8.1. Сущность и необходимость контроля.....	127
8.2. Виды контроля.....	129
8.3. Процесс контроля.....	132
8.4. Особенности контроля результатов услуг.....	134
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>135</i>

РАЗДЕЛ III. ТЕХНОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ СЕРВИСА

ГЛАВА 9. Стратегическое управление организацией.....	137
9.1. Сущность стратегического управления.....	137
9.2. Анализ внешней и внутренней среды организации.....	138
9.3. Миссия и цели организации.....	142
9.4. Сущность и типы стратегий.....	147
9.5. Выбор стратегии деятельности.....	154
9.6. Реализация стратегии.....	160
9.7. Стратегические элементы сервисного менеджмента.....	163
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>167</i>

ГЛАВА 10. Принятие решений в организации.....	168
10.1. Сущность управленческих решений.....	168
10.2. Проблемы как предпосылки принятия решений.....	170
10.3. Подготовка, принятие и организация выполнения управленческих решений.....	172
10.4. Методы и модели принятия управленческих решений.....	176
10.5. Признаки классификации задач принятия управленческих решений.....	179
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>182</i>

ГЛАВА 11. Информационное обеспечение менеджмента в сфере сервиса.....	183
11.1. Информация в менеджменте.....	183
11.2. Сущность и содержание коммуникации.....	185
11.3. Коммуникационные сети.....	188
11.4. Искусство ведения деловых бесед.....	190
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>192</i>

РАЗДЕЛ II. УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ СЕРВИСА

ГЛАВА 12. Методологические аспекты управления производством.....	193
12.1. Предприятие сферы сервиса как производственная система.....	193
12.2. Бизнес-процессы и функции управления предприятием.....	207
12.3. Производственная структура предприятия и ее элементы.....	213
12.4. Производственные процессы оказания услуги и их организация.....	218
12.5. Структура процесса оказания услуги.....	224
12.6. Производственный цикл выполнения услуг.....	228
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>236</i>
ГЛАВА 13. Организация обслуживания потребителей.	237
13.1. Сущность и виды сервисного обслуживания.....	237
13.2. Формы организации обслуживания потребителей	240
13.3. Принципы рационального размещения предприятий и режимов работы.....	248
13.4. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	251
13.5. Культура обслуживания.....	252
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>254</i>
ГЛАВА 14. Управление качеством в сфере сервиса.....	255
14.1. Понятие качества продукции и услуг.....	255
14.2. Системный подход к управлению качеством продукции (услуг).....	260
14.3. Сертификация продукции и услуг.....	264
14.4. Конкурентоспособность предприятий.....	269
14.5. Методика оценки конкурентоспособности предприятий сервиса.....	276
14.6. Оценка качества сервисного обслуживания потребителей товара.....	284
<i>Вопросы для самоконтроля.....</i>	<i>291</i>
ГЛАВА 15. Управление инновационной деятельностью на предприятиях сферы сервиса.....	292
15.1. Сущность, виды инноваций и их классификация.....	292

15.2. Инновационный менеджмент в сфере сервиса	300
15.3. Особенности жизненного цикла услуги	305
15.4. Понятие и виды инновационного проекта и программы	308
15.5. Оценка и эффективность инвестиционных проектов	318
15.6. Оценка эффективности инновационной деятельности предприятия	326
Вопросы для самоконтроля	331

РАЗДЕЛ V. УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

ГЛАВА 16. Социально-психологические аспекты менеджмента	332
16.1. Взаимодействие человека и группы	332
16.2. Повышение эффективности формальных групп	335
16.3. Проблема власти и влияния	337
16.4. Лидерство в управлении	342
16.5. Стиль управления	345
16.6. Управление конфликтами	353
16.7. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов	358
16.8. Психология процесса обслуживания	360
Вопросы для самоконтроля	363
ГЛАВА 17. Основы управления персоналом	364
17.1. Персонал организации как объект управления	364
17.2. Сущность и функции кадрового менеджмента	369
17.3. Система управления персоналом предприятия и кадровая служба	372
17.4. Формирование человеческого капитала	379
17.5. Управление персоналом в клиентоориентированной организации	383
Вопросы для самоконтроля	389
ТЕСТ	390
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	403
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	405