

Сфера услуг: менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ; под  
ред. Т. Д. Липченко. М.: КИЭИ, 2015. - 115 с.

## СОДЕРЖАНИИ:

Предисловие.....	7
<b>ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ: ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ, ОСОБЕННОСТИ, ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ</b>	
1.1. Менеджмент сферы услуг и экономической науке.....	10
1.2. Основные особенности и основные части менеджмента сферы услуг.....	17
1.3. Особенности менеджмента социальной сферы.....	33
<b>ТЕМА 2. ЦЕЛЕПОСТАНОВКА И ПЛАНИРОВАНИЕ В СФЕРЕ УСЛУГ</b>	
2.1. Планирование и целепостановка и организациях сферы услуг.....	31
2.2. Виды планирования.....	41
2.3. Принципы, планы и методы планирования в сфере услуг.....	50
<b>ТЕМА 3. ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	
3.1. Организационный процесс и организационные отношения на предприятиях сферы услуг.....	11
3.2. Разделение труда и департаментализация.....	11
3.3. Организационные структуры, их свойства, характеристики и типы.....	44
3.4. Механистические структуры в сфере услуг.....	72
3.5. Органические структуры в сфере услуг.....	71
<b>ТЕМА 4. МОТИВАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА</b>	
4.1. Мотивация как функция менеджмента.....	80
4.2. Теоретические основы управления мотивацией и их практическое значение.....	87
4.3. Оплата труда персонала в коммерческих организациях сферы услуг.....	107
4.4. Особенности оплаты труда персонала бюджетных организаций.....	122
4.5. Социальная мотивация персонала.....	131

<b>ТЕМА 5. УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ В СФЕРЕ УСЛУГ</b>	
5.1. Понятие и виды контроля.....	145
5.2. Основные этапы контрольного цикла.....	150
5.3. Контроль человеческих ресурсов.....	151
5.4. Особенности контроля результатов по коммерческим п некоммерческим услугам.....	151
5.5. Элементы эффективного организационного контроля.....	159
<b>ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	
6.1. Управление персоналом как часть общего управления.....	163
6.2. Кадровая политика.....	172
6.3. Планирование работы с персоналом.....	170
6.4. Оценка персонала.....	180
6.5. Адаптация персонала.....	194
6.6. Оценка результативности персонала и организации.....	198
6.7. Профессиональное обучение.....	207
6.8. Управление карьерой.....	213
6.9. Оценка эффективности управления персоналом.....	219
<b>ТЕМА 7. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ</b>	
7.1. Стратегический менеджмент: концепция и система управления.....	241
7.2. Сущность и классификации стратегии.....	250
7.3. Основные методы разработки предпринимательских стратегий.....	257
7.4. Организационный потенциал фирмы.....	266
7.5. Особенности анализа в стратегическом менеджменте.....	270
7.6. Реализация стратегии.....	273
<b>ТЕМА 8. ЛОГИСТИЧЕСКИЙ СЕРВИС - ИНСТРУМЕНТ МАРКЕТИНГА И ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ</b>	
8.1. Понятие и значение логистического сервиса.....	281
8.2. Прогнозирование спроса на услуги.....	287
8.3. Управление запасами в сфере услуг.....	297
8.4. Управление транспортным обслуживанием.....	305
8.5. Информационные системы логистического обслуживания.....	308
<b>ТЕМА 9. ФАКТОРНО-МЕНЕДЖМЕНТ</b>	
9.1. Значение факторного менеджмента в современной экономике.....	323
9.2. Задачи и функции факторного менеджмента.....	328
9.3. Обеспечение деятельности персонала.....	335
9.4. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации.....	350
9.5. Эксплуатация объектов инфраструктуры.....	353

<b>ТЕМА 10. ЦЕЛЬ, УСЛОВИЯ И ПРИНЦИПЫ РАЗРАБОТКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ</b>	
10.1. Цели, задачи и критерии разработки управленческого решения.....	303
10.2. Ресурсные ограничения и принятие решения. Общие условия разработки управленческого решения.....	467
10.3. Классификации и виды управленческих решений.....	301)
10.1. Основные методологические подходы к разработке управленческих решений.....	571
<b>ТЕМА 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАЗРАБОТКИ И ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	
11.1. Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решения.....	477
11.2. Объем и точность информации о среде предприятия.....	380
<b>ТЕМА 12. МЕТОДЫ И МОДЕЛИ РАЗРАБОТКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	
12.1. Виды задач принятия управленческих решений. методы их разработки.....	388
12.2. Методы разработки управленческого решения в деятельности предприятия.....	391