

Менеджмент в сервисе : учебник / **М.В.** Виноградова, **О.В.** Каурова, **А.Н.** Малолетко [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. **Н.А.** Платоновой. — М.: КНОРУС, 2016. - 248 с. - (Бакалавриат).

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Глава 1. Менеджмент как самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности	
1.1. Формирование и развитие теории менеджмента	7
1.2. Основные категории и подходы в менеджменте	26
1.3. Особенности менеджмента на предприятиях сервиса	34
Практикум	37
Глава 2. Планирование деятельности предприятий сервиса	41
2.1. Характеристика планирования как процесса	41
2.2. Бизнес-планирование на предприятиях сервиса	55
Практикум	58
Глава 3. Организация и координация как функция менеджмента	60
3.1. Организационная структура управления	60
3.2. Алгоритм разработки организационной структуры управления	62
Практикум	67
Глава 4. Мотивация и стимулирование деятельности в сервисе	77
Практикум	94
Глава 5. Контроль как функция менеджмента в сервисе	102
5.1. Контроль и учет	106
5.2. Внешний контроль. Особенности аудита предприятий сферы сервиса	108
5.3. Организация контроля	113
5.4. Виды учета в менеджменте	120

5.5. Особенности организации первичного учета на предприятиях сферы сервиса.....	129
5.6. Действующая практика организации и ведения учета на предприятиях сферы сервиса.....	136
5.7. Раздельный учет услуг предприятий сферы сервиса.....	142
Глава 6. Теоретические аспекты информационного обеспечения управления.....	151
6.1. Роль информации в менеджменте.....	151
6.2. Информационное обеспечение системы управления организацией.....	153
6.3. Проблематика стратегии информатизации сервисных компаний.....	164
6.4. Необходимость в сервисной ориентации информационных систем сервисных компаний.....	166
Практикум.....	172
Глава 7. Конфликты и лидерство в системе менеджмента.....	173
7.1. Методы и стили управления в сервисе.....	173
7.2. Власть, влияние и лидерство.....	176
7.3. Групповая динамика и разрешение конфликтов.....	194
Практикум.....	203
Глава 8. Управление эффективностью и рисками.....	208
8.1. Управление рисками.....	208
8.2. Оценка эффективности.....	219
Практикум.....	231
Глоссарий.....	237
Список литературы.....	246