

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 |