

Мальшина Н. А.

Менеджмент в сервисе: Учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ю», 2017. — 256 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. МЕНЕДЖМЕНТ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ

| | |
|---|---|
| 1.1. Природа менеджмента в условиях рыночной экономики | |
| 1.1.1. Рынок и рыночная экономика | |
| 1.1.2. Современное состояние рыночной экономики..... | 1 |
| 1.1.3. Сущность и содержание менеджмента в условиях рынка..... | 1 |
| 1.1.4. Роль руководителя в обеспечении эффективности менеджмента..... | 2 |
| 1.1.5. Принципы и методы менеджмента..... | 3 |
| 1.2. Развитие менеджмента как научной дисциплины..... | 3 |
| 1.3. Виды менеджмента..... | 4 |

Глава 2. ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ СЕРВИСА.....

5

| | |
|--|---|
| 2.1. Теоретические основы и практика сервисной деятельности..... | 5 |
| 2.1.1. Основные понятия сферы сервиса..... | 5 |
| 2.1.2. Классификация услуг | |
| 2.1.3. Рынок услуг | |
| 2.2. Типология организационной структуры предприятий сферы сервиса как объектов управления | |

| | |
|---|----|
| 2.3. Цели и задачи деятельности предприятия сервиса..... | 76 |
| 2.4. Внутренняя и внешняя среда предприятий сферы сервиса..... | 80 |

**Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ
ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСА И ПЛАНИРОВАНИЕ
ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....93**

| | |
|---|-----|
| 3.1. Оптимизация управления предприятием через построение его функциональной структуры..... | 93 |
| 3.2. Сущность и этапы планирования деятельности сервисных организаций..... | 100 |
| 3.2.1. Стратегическое планирование..... | 101 |
| 3.2.2. Тактическое планирование..... | 110 |
| 3-2.3. Текущее планирование..... | 112 |
| 3.3. Порядок реализации разработанных стратегий..... | 114 |
| 3.4. Теоретико-правовые аспекты управления сервисной организацией..... | 118 |

**Глава 4. ПЕРСОНАЛ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
СФЕРЫ СЕРВИСА.....125**

| | |
|--|-----|
| 4.1. Коммуникация в сфере сервиса..... | 125 |
| 4.1.1. Понятие и виды коммуникаций..... | 125 |
| 4.1.2. Коммуникации в сфере сервиса..... | 129 |
| 4.2. Основы мотивации и стимулирования труда сотрудников предприятия..... | 135 |
| 4.2.1. Содержательные теории мотивации..... | 135 |
| 4.2.2. Процессуальные теории мотивации..... | 141 |
| 4.2.3. Мотивация и стимулирование в организации..... | 142 |
| 4.3. Контроль деятельности персонала предприятий сферы сервиса..... | 147 |

| | |
|--|------------|
| 4.3.1. Виды контроля..... | 147 |
| 4.3.2. Этапы осуществления контроля..... | 153 |
| 4.3.3. Условия эффективности контрольных мероприятий..... | 155 |
| 4.4. Личность менеджера в системе управления предприятием в сфере сервиса..... | 157 |
| 4.4.1. Качества современного менеджера..... | 157 |
| 4.4.2. Управление формальными и неформальными группами на предприятии..... | 162 |
| 4.5. Конфликты в сервисных организациях..... | 172 |
| Глава 5. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ В СЕРВИСЕ, ИХ РАЗРАБОТКА И ПРИНЯТИЕ | 184 |
| 5.1. Виды, классификация и особенности решений в сфере сервиса..... | 184 |
| 5.2. Эффективность управленческого решения..... | 189 |
| Глава 6. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ | 195 |
| 6.1. Факторы и критерии эффективности менеджмента в сервисе..... | 195 |
| 6.2. Оценка эффективности управления организацией сервиса..... | 198 |
| 6.3. Управление качеством на предприятиях сервиса..... | 206 |
| Глава 7. ОПЫТ МЕНЕДЖМЕНТА В СЕРВИСЕ ЗА РУБЕЖОМ..... | 227 |
| 7.1. Развитие индустрии сервиса в Европе..... | 227 |
| 7.2. Развитие индустрии сервиса в странах Америки..... | 232 |

| | |
|--|------------|
| 7.3. Управление предприятиями сферы сервиса за рубежом..... | 234 |
| 7.4. Перспективы развития мировой индустрии сервиса..... | 241 |
| 7.5. Ситуация в сфере сервиса в современной России..... | 243 |
| Литература..... | 249 |