

Казакевич, Т. А.

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. - М. : Издательство Юрайт, 2017. — 186 с. — Серия : Университеты России.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. Методология организации сервисной деятельности	7
1.1. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса.....	10
1.2. Сервисная деятельность вчера, сегодня и завтра.....	19
1.3. Метод моделирования.....	30
1.3.1. Предназначение моделирования.....	30
1.3.2. Основные этапы построения модели.....	34
1.3.3. Классификация моделей и видов моделирования.....	36
1.3.4. Способы моделирования.....	41
1.3.5. Системное моделирование.....	43
Глава 2. Технология создания сервисного предприятия	48
2.1. Идентификация сервисного предприятия.....	48
2.2. Взаимодействия с государственными и муниципальными структурами.....	55
2.3. Клиенты, заказчики, потребители, посетители.....	59
2.4. Соответствие действующему законодательству (или Законодательно-нормативная база сервисной деятельности).....	61
2.5. Финансово-экономические основы сервисной деятельности	67
Глава 3. Прогнозирование и стратегическое управление	83
3.1. Функция прогнозирования.....	83
3.2. Методология стратегического управления. Этапы разработки стратегии.....	96
3.3. Технология разработки стратегии сервисного предприятия	105
3.4. Бизнес-планирование.....	110
Глава 4. Планирование	115
4.1. Принципы, методы и виды планирования.....	115
4.2. Система планов предприятия сервиса.....	123
4.3. Планирование проекта	131
Глава 5. Планирование качества сервиса	139
5.1. Оценка качества в сфере услуг. Стандарты качества предприятия сервиса.....	139
5.1.1. Стандарты качества услуги.....	139
5.1.2. Практика моделирования качества обслуживания.....	143
5.2. Трудовой потенциал	156
5.3. Проектная организация труда	163
5.4. Организационное проектирование.....	175
Глоссарий	179
Рекомендуемая литература	185