

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**А.А. ПЛЕШИВЦЕВА**

**МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ**

*Учебное пособие*

Ростов-на-Дону – Таганрог  
Издательство Южного федерального университета  
2022

УДК 338 (075.8)

ББК 65.29002я73

П386

*Печатается по решению заседания кафедры организации и технологий  
сервисной деятельности Высшей школы бизнеса  
(Протокол №4 от 27.12.2022)*

**Рецензенты:**

доктор экономических наук, профессор кафедры экономики и управления  
ЧОУ ВО «Южно-Российский гуманитарный институт»

*Н. Е. Симионова*

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики предприятия  
Института управления в экономических, экологических и социальных  
системах Южного федерального университета

*Е. К. Защитина*

**Плешивцева, А. А.**

П 386 Менеджмент в сфере услуг : учебное пособие / А. А. Плешивцева ;  
Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог :  
Издательство Южного федерального университета, 2022. – 145 с.  
ISBN 978-5-9275-4368-7

Учебное пособие разработано для ученых, преподавателей и студентов экономических специальностей и специалистов в области маркетинга в сфере сервиса и туризма. В пособии представлены основные учебные материалы, направленные на изучение менеджмента, как инструмента развития сферы услуг; стратегического менеджмента и целей компаний в сфере услуг; функциям менеджмента в сфере услуг; методам принятия решений в сфере услуг; управлению персоналом на предприятиях сферы услуг; инновационным технологиям в менеджменте сферы услуг; нормативно-правовым аспектам сервисной деятельности

Особое внимание уделено практическим заданиям и учебному материалу по каждой теме, необходимым для эффективной самостоятельной работы студентов.

ISBN 978-5-9275-4368-7

УДК 338 (075.8)

ББК 65.29002я73

© Южный федеральный университет, 2022

© Плешивцева А. А., 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ УСЛУГ: ПОНЯТИЯ, СУЩНОСТЬ, ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ .....	7
1.1. Сущность и основные понятия в менеджменте услуг. Современные концепции и подходы .....	7
1.2. Сервисный менеджмент. Характерные особенности услуг ...	14
<i>Практическая часть</i> .....	22
ГЛАВА 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ЦЕЛИ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ.....	25
2.1. Понятие, сущность, функции и принципы стратегического менеджмента.....	25
2.2. Анализ стратегического менеджмента.....	29
2.3. Стратегический выбор. Формулировки видения, миссии и целей организации.....	39
2.4. Стратегический менеджмент в сервисных организациях.....	45
<i>Практическая часть</i> .....	49
ГЛАВА 3. ФУНКЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ УСЛУГ: ПЛАНИРОВАНИЕ, ОРГАНИЗАЦИЯ, МОТИВАЦИЯ, КОНТРОЛЬ, КООРДИНАЦИЯ .....	51
3.1. Функции менеджмента сферы услуг и их принципы .....	51
3.2. Организационная функция менеджмента .....	54
3.2.1. Пример организационной структуры на предприятии гостеприимства.....	58
3.3. Мотивация как функция менеджмента.....	66
3.4. Функция контроля как заключительная в менеджменте.....	69
<i>Практическая часть</i> .....	74
ГЛАВА 4. МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ....	77
<i>Практическая часть</i> .....	81
ГЛАВА 5. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ .....	86
5.1. Персонал предприятия сферы услуг. Управление персоналом .....	86
5.2. Методы и стили управления персоналом на сервисных предприятиях .....	90
5.3. Развитие новых организационных форм управления персоналом сервисной индустрии.....	95
<i>Практическая часть</i> .....	98

ГЛАВА 6. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ СФЕРЫ УСЛУГ .....	104
6.1. Сущность инновационных технологий.....	104
6.2. Государственное регулирование инновационного развития...	107
6.3. Внедрение инновационных технологий в сферу услуг.....	110
6.4. Инновационные технологии и инновационный менеджмент в сферы услуг.....	119
6.5. Примеры внедрения информационных технологий в сферу услуг.....	123
<i>Практическая часть</i> .....	130
ГЛАВА 7. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....	134
7.1. Сервисная деятельность как объект правовых отношений.....	134
7.2. Перечень сервисных услуг ОКУН.....	136
7.3. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы услуг. Международные и российские системы менеджмента качества.....	139
<i>Практическая часть</i> .....	142
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	144