

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	9
Глава 1. ОРГАНИЗАЦИЯ, ЧЕЛОВЕК, МЕНЕДЖМЕНТ ...	11
1.1. Организация	11
1.2. Миссия организации	13
1.3. Менеджмент	14
1.4. Методы менеджмента	17
1.5. Менеджмент и внешняя среда организации	19
1.6. Менеджмент и внутренняя среда организации ...	21
1.7. Человек и группа в организации	22
1.8. Менеджер	24
1.9. Организационная система	26
1.10. Система управления организации	29
<i>Выводы</i>	30
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	32
Глава 2. РАЗВИТИЕ ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ	33
2.1. Развитие производительных сил и управления ...	33
2.2. Эволюция теории управления	34
2.3. Базовые теории и положения школ, подходов и концепций	36
2.4. Направление социальной ответственности	54
<i>Выводы</i>	60
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	61

Глава 3. ФУНКЦИИ И ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ	63
3.1. Содержание функций и процессов управления ...	63
3.2. Функциональный и процессный подходы	66
3.3. Управление по целям	68
3.4. Проектирование работы	70
3.5. Планирование	76
3.6. Организация	78
3.7. Мотивация	80
3.8. Контроль	88
<i>Выводы</i>	92
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	94
Глава 4. СИСТЕМООБРАЗУЮЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОН- НЫЕ ПРОЦЕССЫ	95
4.1. Коммуникации в управлении	95
4.2. Власть и влияние	101
4.3. Лидерство	105
4.4. Принятие решений	117
<i>Выводы</i>	147
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	148
Глава 5. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	150
5.1. Ситуационные факторы проектирования организации	150
5.2. Элементы проектирования организации	156
5.3. Основные типы организационных структур	167
5.4. Новые подходы в проектировании организации	171
<i>Выводы</i>	178
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	179

Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ, СВЯЗАННЫМИ С ЛИЧНОСТЬЮ	181
6.1. Личностные характеристики человека	181
6.2. Управление адаптацией человека и организации	186
6.3. Управление конфликтами	201
6.4. Управление изменениями	209
<i>Выводы</i>	220
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	221
Глава 7. ДЕЛОВАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА	223
7.1. Культура и этика	223
7.2. Деловая культура	224
7.3. Содержание и значение организационной культуры	226
7.4. Уровни изучения культуры в организации	233
7.5. Типы организационных культур	234
7.6. Формирование и изменение организационной культуры	240
7.7. Фактор национальной культуры в организационной культуре	251
7.8. Роль лидера в формировании организационной культуры	254
7.9. Деловой этикет	256
7.10. Культура переговоров	259
<i>Выводы</i>	263
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	264
Глава 8. ОСНОВЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ	266
8.1. Задачи стратегического управления	266
8.2. Конкурентное преимущество и факторы успеха	267
8.3. Процесс стратегического управления	269

8.4. Стратегии конкуренции	271
8.5. Анализ среды	280
8.6. Разработка стратегии	288
8.7. Реализация стратегии	295
<i>Выводы</i>	296
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	297
Глава 9. ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ	299
9.1. Роль, задачи и принципы операционного менеджмента	299
9.2. Операционная система	301
9.3. Интеграция деятельности	304
9.4. Операционные стратегии	306
9.5. Проектирование продуктов	311
9.6. Проектирование бизнес-процессов	313
9.7. Учет и анализ	323
<i>Выводы</i>	331
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	333
Глава 10. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ	334
10.1. Управление знаниями	334
10.2. Менеджмент цепочки ценности	336
10.3. Маркетинг	339
10.4. Управление финансами	348
10.5. Логистика	353
10.6. Управление персоналом	357
10.7. Управление инновациями	361
10.8. Информационное обеспечение управления ...	371
<i>Выводы</i>	376
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	378

Глава 11. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА ...	380
11.1. Типы производств	380
11.2. Производственная мощность	382
11.3. Принципы организации производства	385
11.4. Производственные планировки	387
11.5. Организация производственного процесса во времени	390
11.6. Управление операционными запасами	395
11.7. Особенности организации производства услуг	400
11.8. Подготовка производства к выпуску нового продукта	404
<i>Выводы</i>	407
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	408
Глава 12. ПРОЦЕСС ОПЕРАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ	410
12.1. Система реализации стратегии бизнеса в операционном управлении BSC	410
12.2. Операционное управление в условиях ограничений	415
12.3. Процесс оперативного планирования производства	421
12.4. Организация и мотивация выполнения планов	429
12.5. Операционный контроль	430
12.6. Система координации текущей деятельности в организации (интегрированные оператив- ные совещания)	432
<i>Выводы</i>	434
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	435
Глава 13. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ	437
13.1. Подходы к совершенствованию	437
13.2. Цикл совершенствования	439

13.3. Методы совершенствования бизнес-процессов	442
13.4. Реинжиниринг бизнес-процессов	445
13.5. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и стандарты серии ISO 9000	451
13.6. Процедурная модель улучшений стандарта ISO 9001	461
13.7. Система совершенствования «Кайдзен»	467
13.8. Концепция «Бережливое производство»	473
13.9. Методология Six Sigma	477
<i>Выводы</i>	482
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	483
Глава 14. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ	485
14.1. Критерии оценки эффективности управления	485
14.2. Качества эффективного менеджера	486
14.3. Базовые модели оценки эффективности	488
14.4. Оценка эффективности по результатам финансово-экономической деятельности	490
14.5. Модели дискриминантного анализа	498
14.6. Новые экономические основы анализа эффективности	499
14.7. Влияние экономической политики на оценки эффективности	501
<i>Выводы</i>	503
<i>Вопросы для контроля знаний</i>	503
Литература	505