

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО  
СПЕЦИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ  
УЗБЕКИСТАН**

**САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И  
СЕРВИСА**

**КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»**

**НАГЛЯДНЫЕ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ  
МАТЕРИАЛЫ К ЗАНЯТИЯМ ПО ПРЕДМЕТУ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ»**

**САМАРКАНД 2010**

***Принципы менеджмента- это основные положения, правила, которыми необходимо руководствоваться при управлении в социально-экономических системах***

***Методы менеджмента - это способы достижения поставленных целей совокупность приемов или операции теоретического или эмпирического основания действительности***

***Инструменты менеджмента – это средства позволяющие достаточно быстро и эффективно принимать рациональные управленческие решения, оптимизировать ресурсы, максимизировать эффект от деятельности.***

***Каждая организация состоит из двух основных подсистем:  
Управляющей и управляемой***

**Внешняя среда: внешние воздействия, информация ресурсы а также другие условия и факторы воздействующие на организацию**

**Входы**

**Управляющая подсистема  
(субъект управления)**

**Цели и стратегии системы управления**

**Функционально-  
организационная  
элементы: функции,  
структура, методы,  
технологии процессы  
управления**

**Ресурсные элементы,  
информация  
управления,  
финансы,  
технические средства**

**Выходы-решения, информация**

**Управления подсистема  
(объект управления)**

**Функционально-  
организационная  
элементы:  
производственные  
технология,  
структура,**

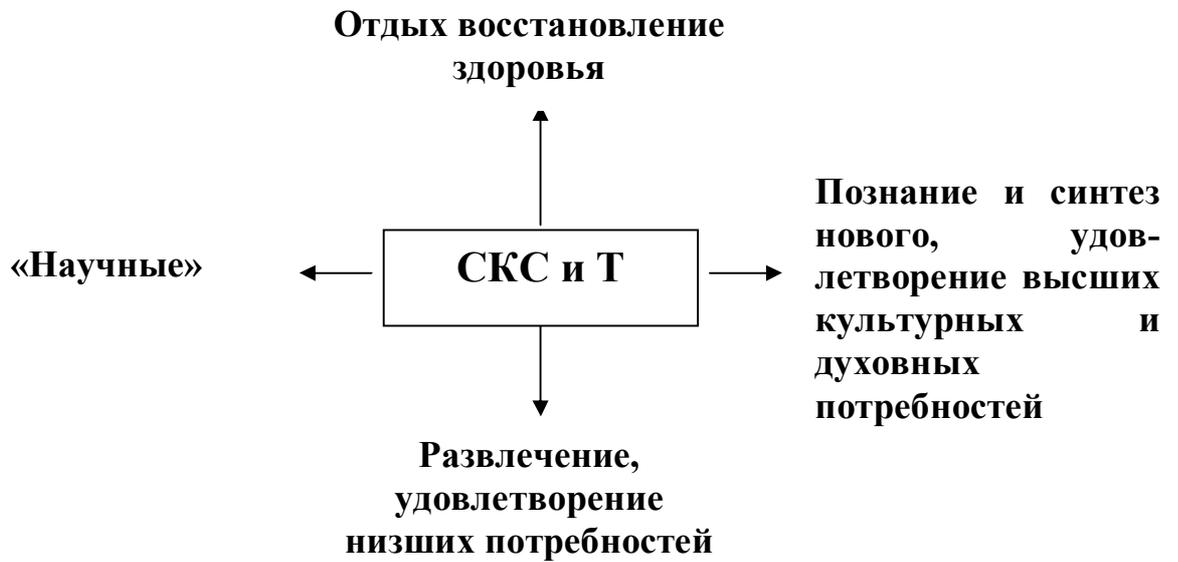
**Ресурсные  
элементы,  
предметы труда  
технические  
средства и др.**

**Выходы - решения, информация**

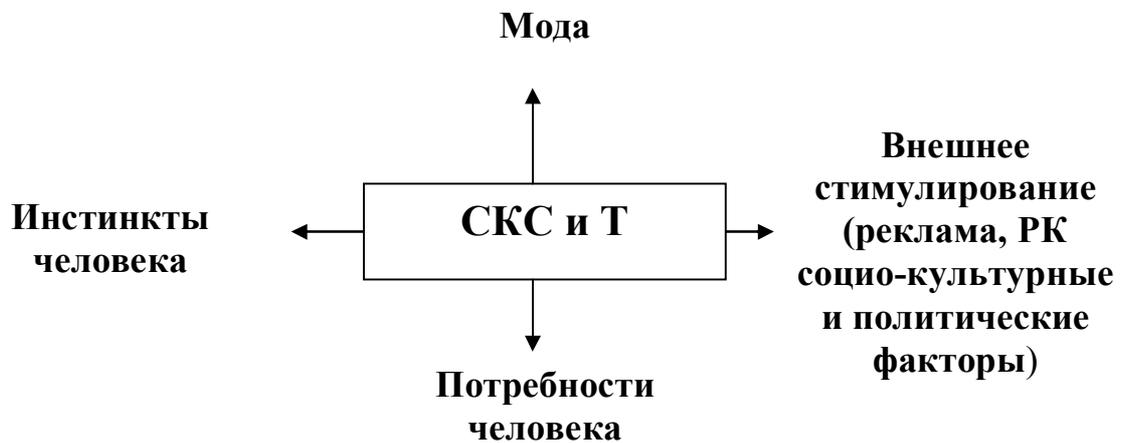
**Рисунок: Системное представление организации.**

<b>Классификации услуг</b>		
<b>Классификация Всемирной торговой ассоциации</b>	<b>Классификация услуг, принятая на североамериканском континенте</b>	<b>Общероссийский классификатор услуг</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Деловые услуги</b>	<b>Транспорт (железнодорожный, авиационной грузовой автотранспорта и др.)</b>	<b>Торговая (оптовая и розничная)</b>
<b>Услуги связи</b>	<b>Коммуникации (телефон, телеграф, радио и т.д.)</b>	<b>Услуга по обеспечению питания и проживания (гостиницы общественное питание)</b>
<b>Строительные и инжиниринговые услуги</b>	<b>Общественно-полезное услуги (электро-, водогазоснабжение и др.)</b>	<b>Транспорт</b>
<b>Дистрибьюторски е услуги</b>	<b>Массовая деятельность (оптовая и розничная торговля)</b>	<b>Связь и информационное обслуживание</b>
<b>Общеобразователь ные услуги</b>	<b>Финансирование, страхование, в том числе работа с недвижимостью</b>	<b>Услуги по снабжению, заготовка и хранению материальнотехни- ческих ресурсов</b>
<b>Финансовые услуги страхование</b>	<b>Непосредственно сервис (отели, имеющие личный характер, консультации по организации массового предпринимательства, ремонт автомобилей, ремонт различных предметов, прокат кинофильмов развлечения, отдых и пр.)</b>	<b>Кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью</b>
<b>Услуги по охране здоровья и</b>	<b>Прочие виды сервиса</b>	<b>Образование, культура и искусство</b>

<b>социальные услуги</b>		
<b>Туризм путешествие услуги в области организации досуга</b>		<b>Наука и научное обслуживание</b>
		<b>Здравоохранение, включая физическую культуру и спорт</b>
<b>Транспортные услуги</b>	<b>Транспорт</b>	<b>Услуга по обслуживанию домашнего хозяйства (ремонт жилья, производственно бытовые и коммунальные услуги)</b>
<b>Прочие</b>		<b>Услуги личного характера (непроизводственные бытовые и др.)</b>
		<b>Услуги государственного управления</b>
		<b>Другие услуги</b>



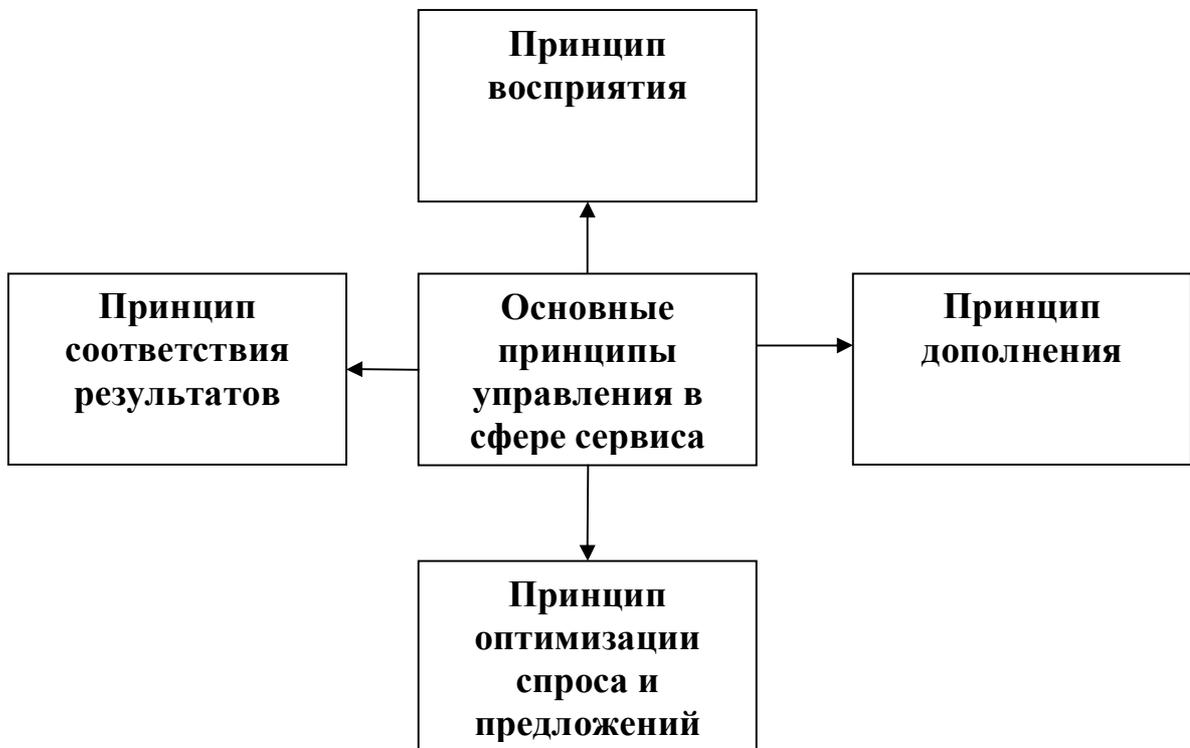
**Рисунок: Место СКС и Т в пространстве целей человека.**



**Рисунок: Основные факторы формирования и развития СКС и Т.**



**Рисунок: Модель менеджмента услуг.**



**Рисунок: Принципы управления в сфере услуг.**



Рисунок: Классификация функций управления.

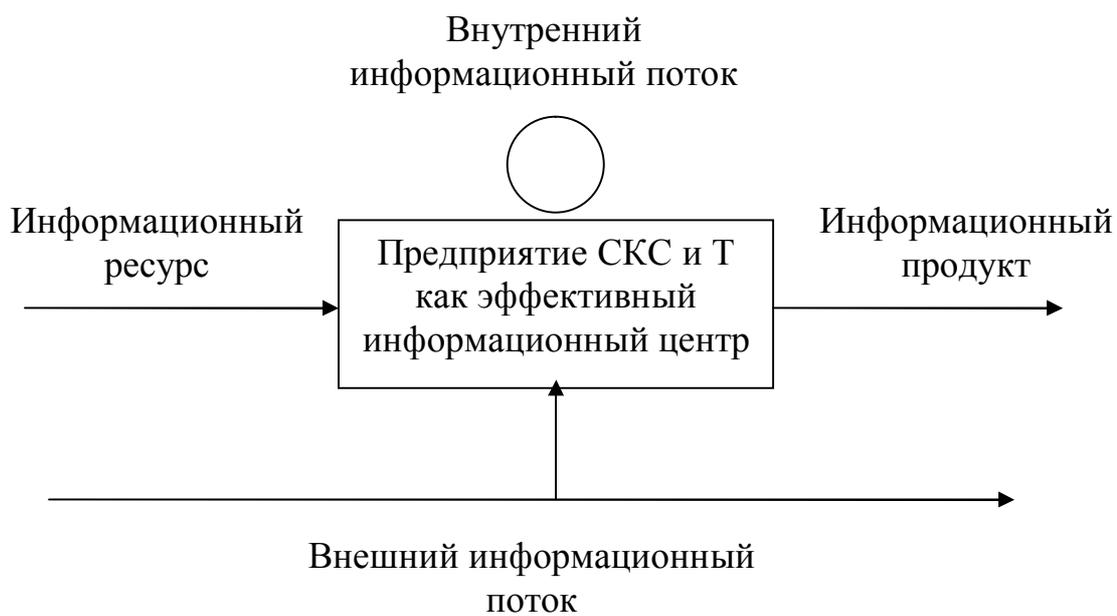


Рисунок: Информационные потоки предприятия СКС и Т.



Рисунок: Структура внешней среды организации.

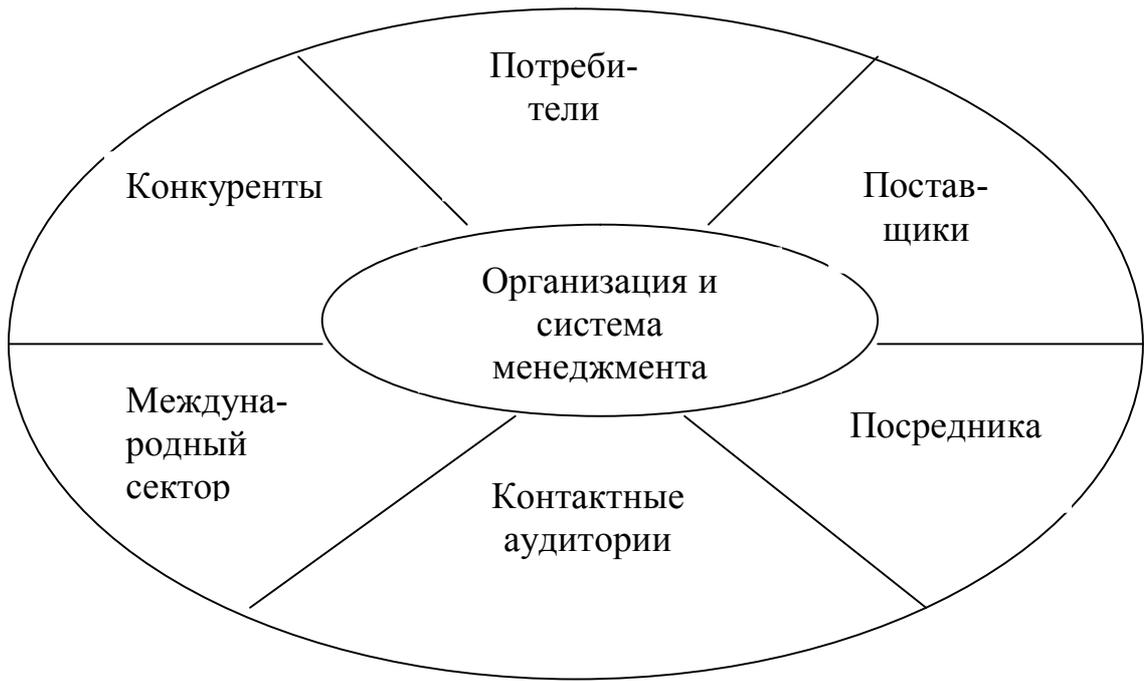
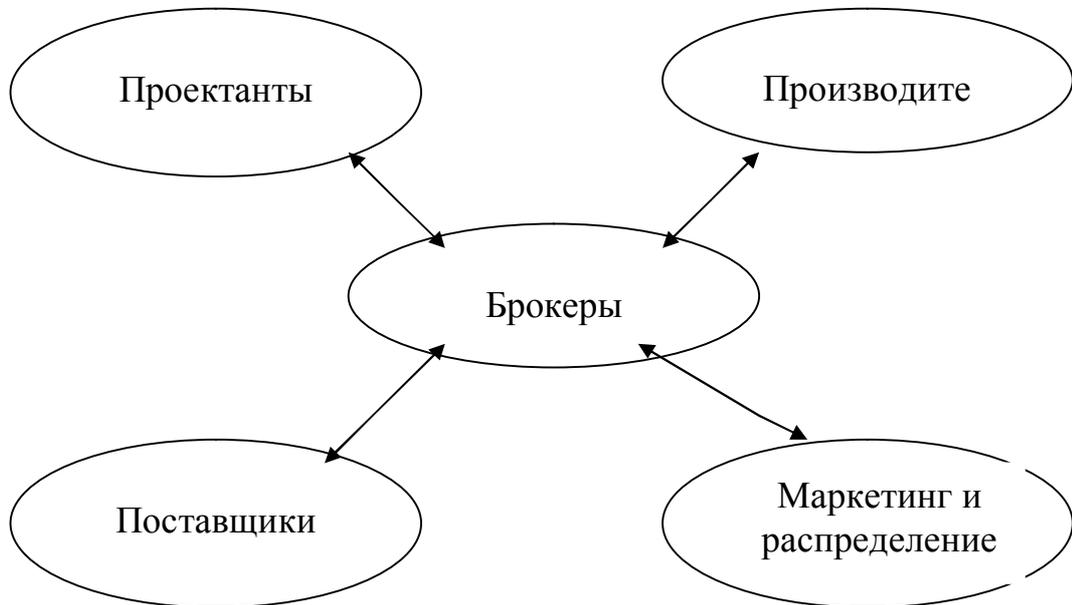
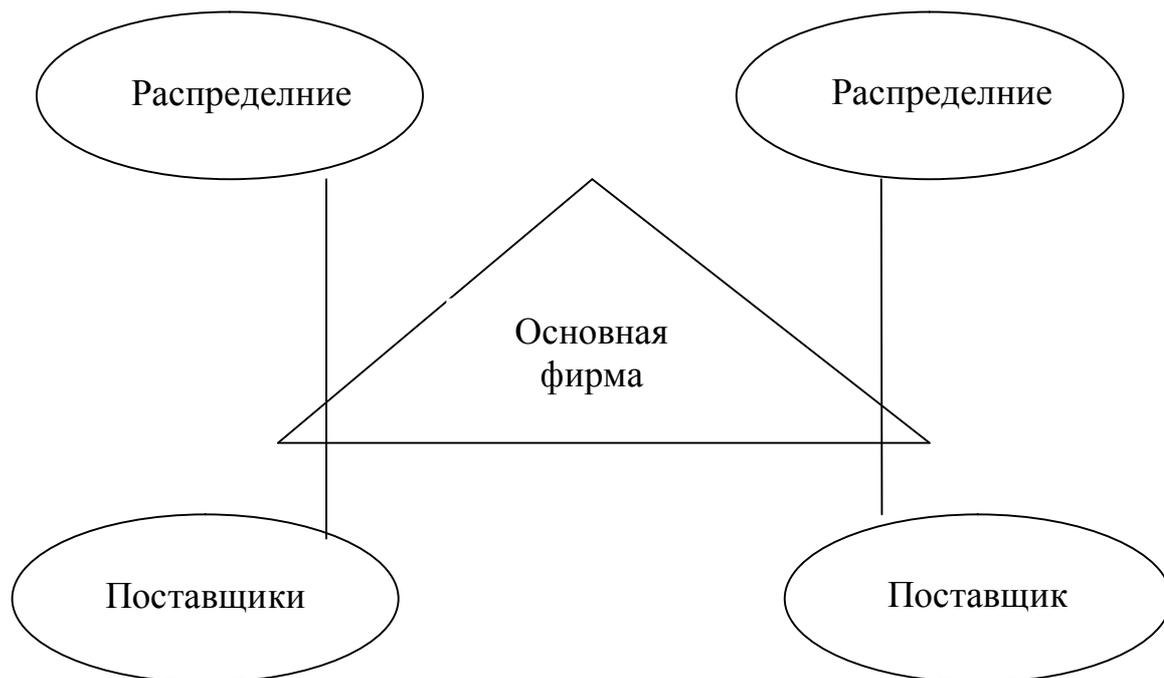


Рисунок: Деловая среда сервисной организации.

А.



Б.



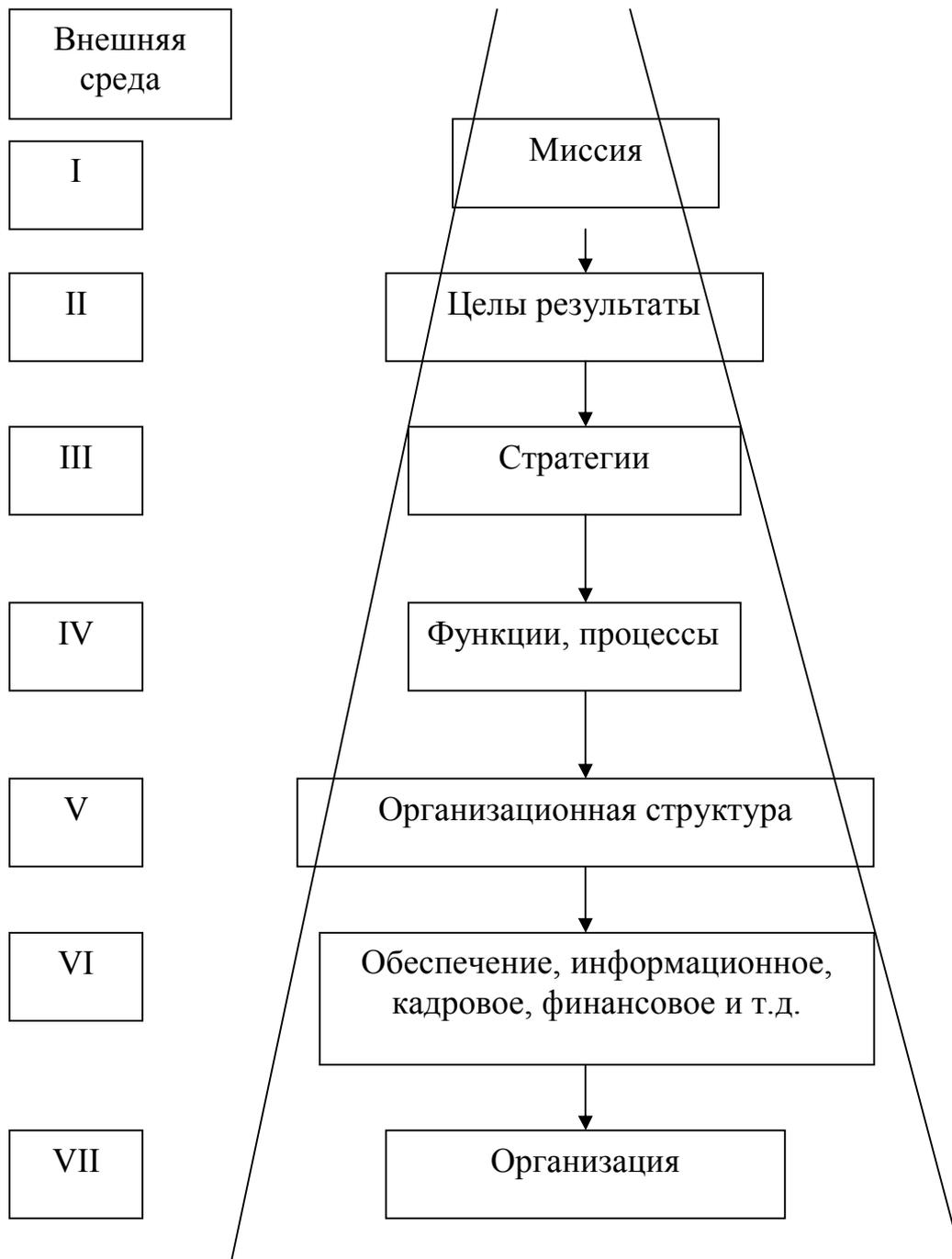


Рисунок: Системное представление организации: управленческий аспект.

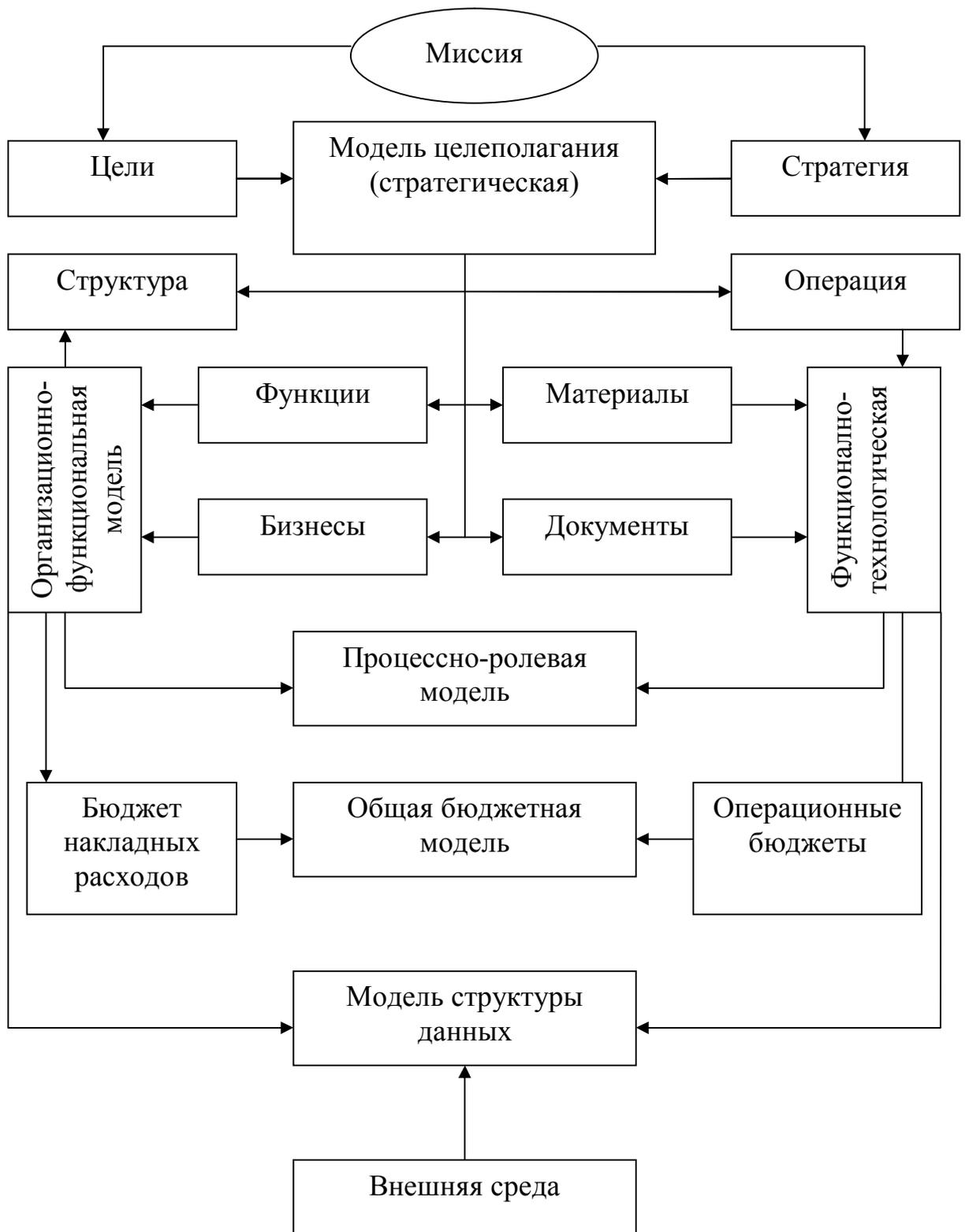
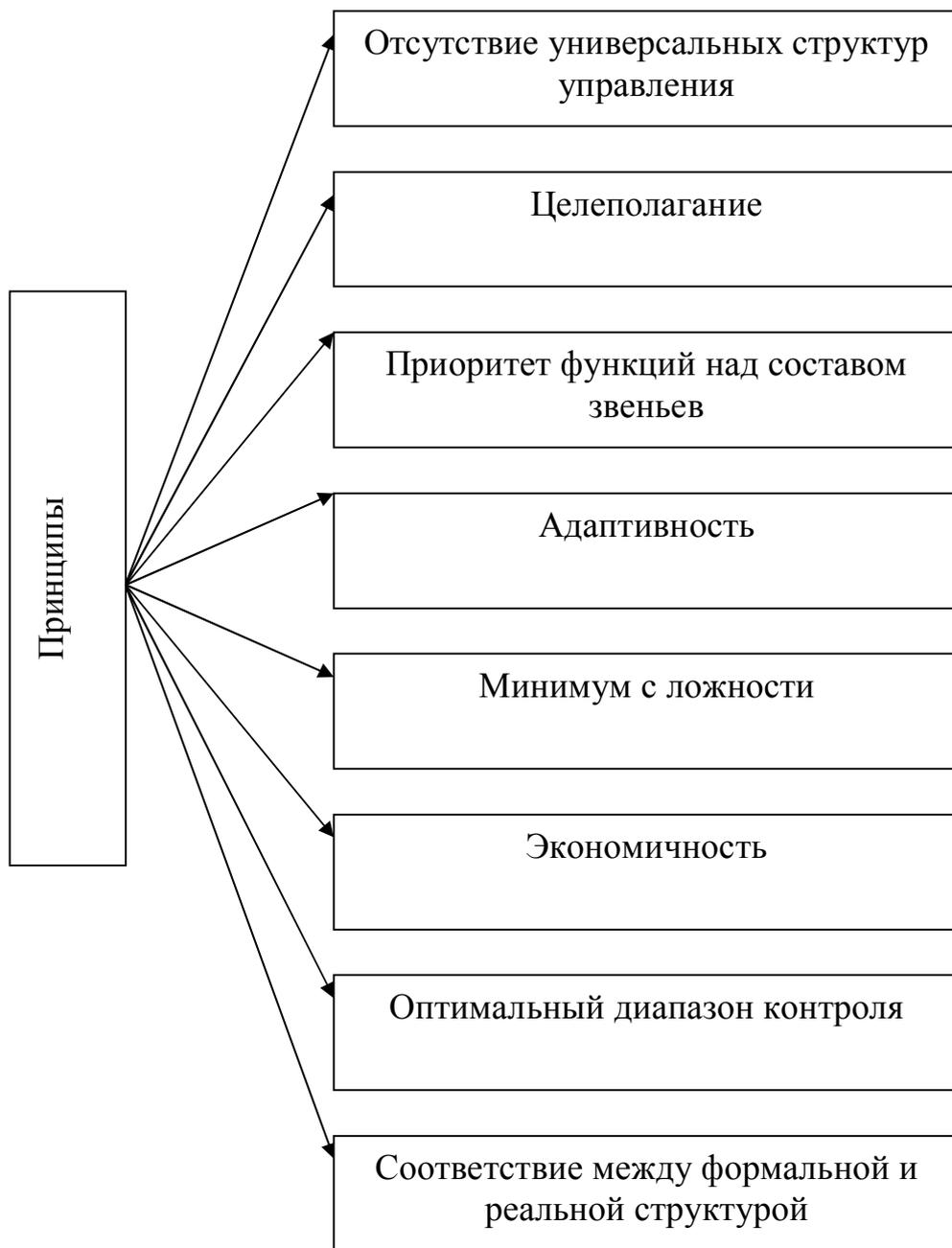


Рисунок : Пример бизнес-модели организации



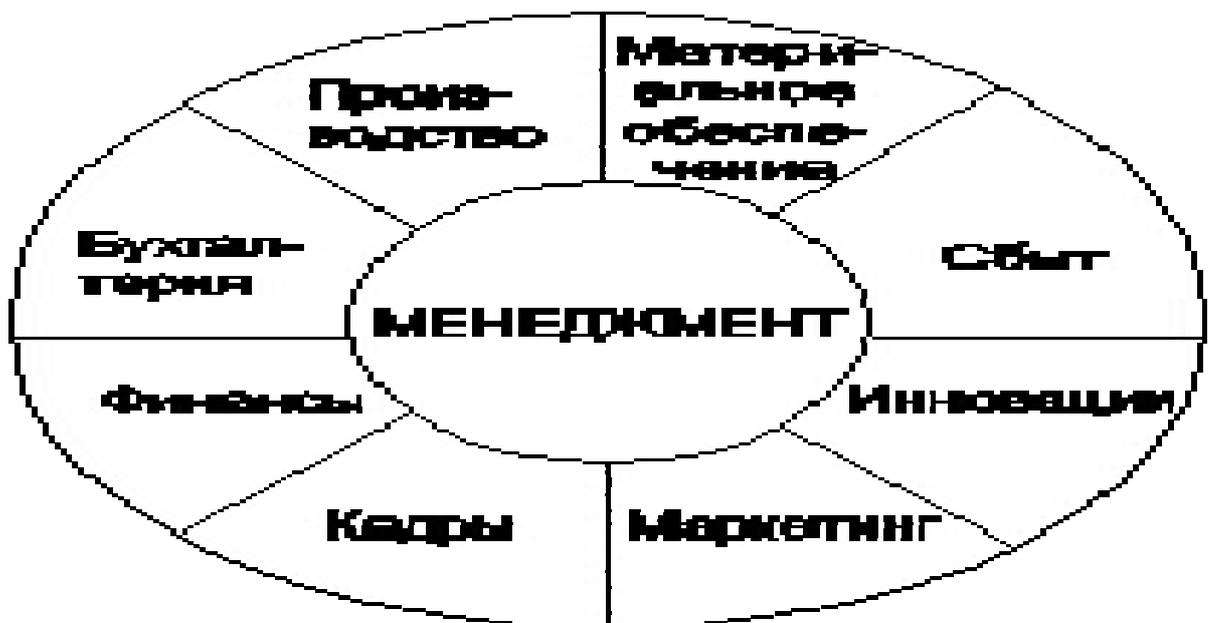


Рис. Объект менеджмента

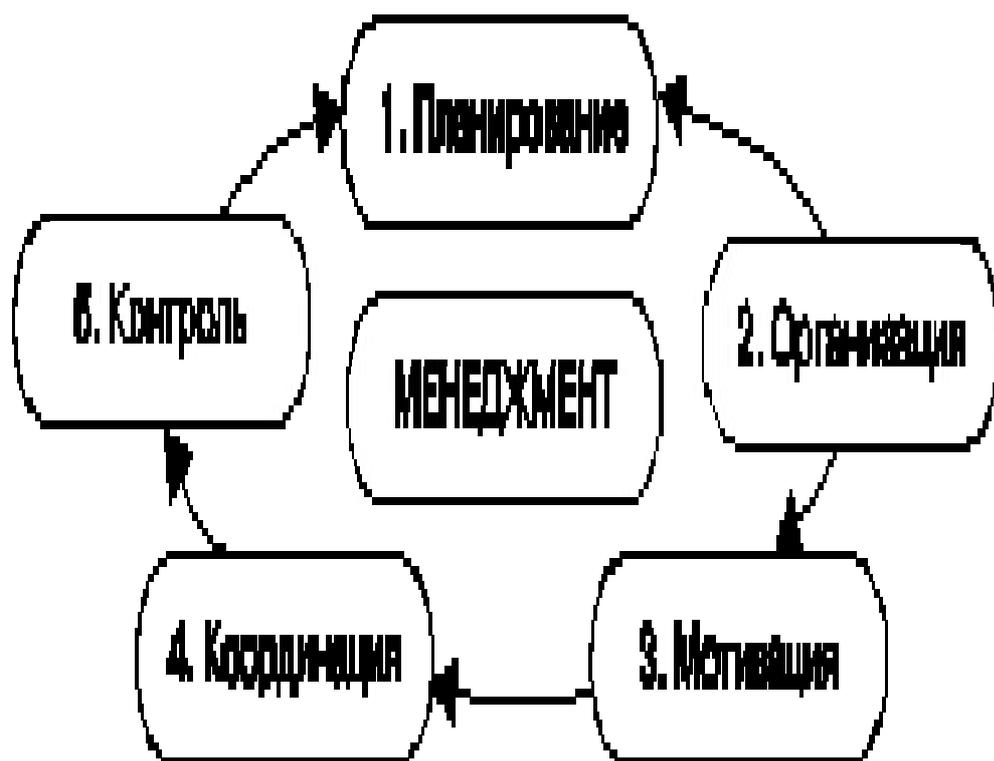


Рис. Общие функции менеджмента



Рис. Мотивация путешествий



Рис. Технология контроля

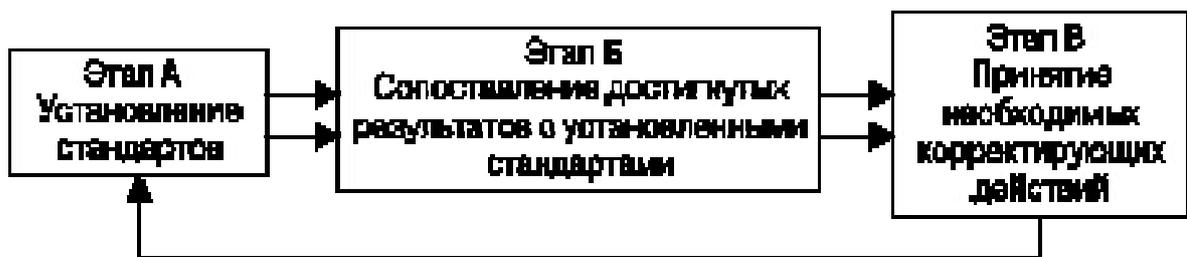
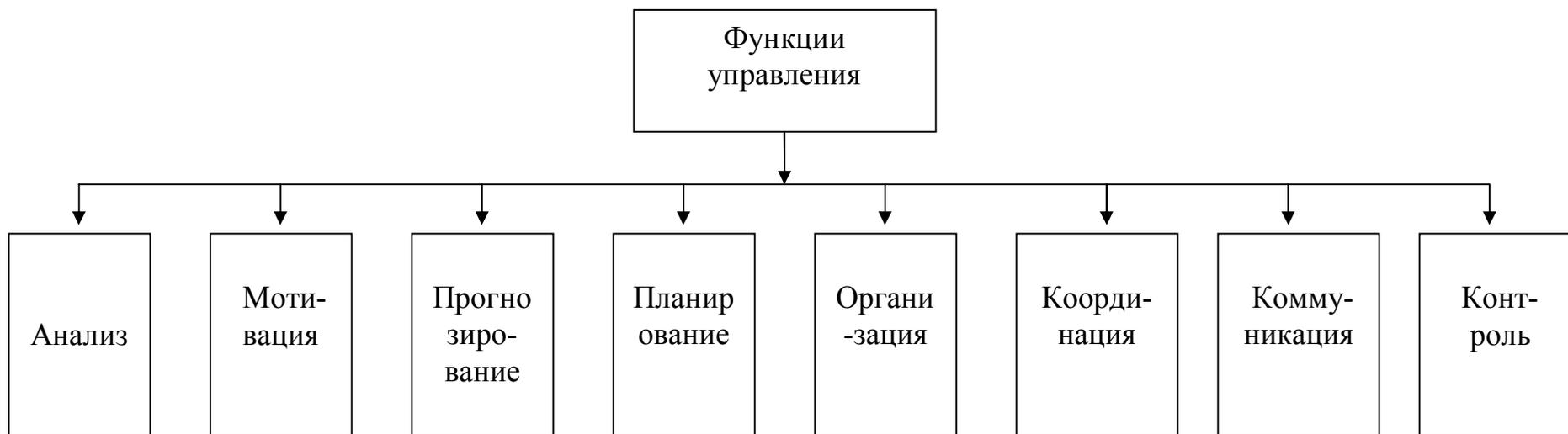
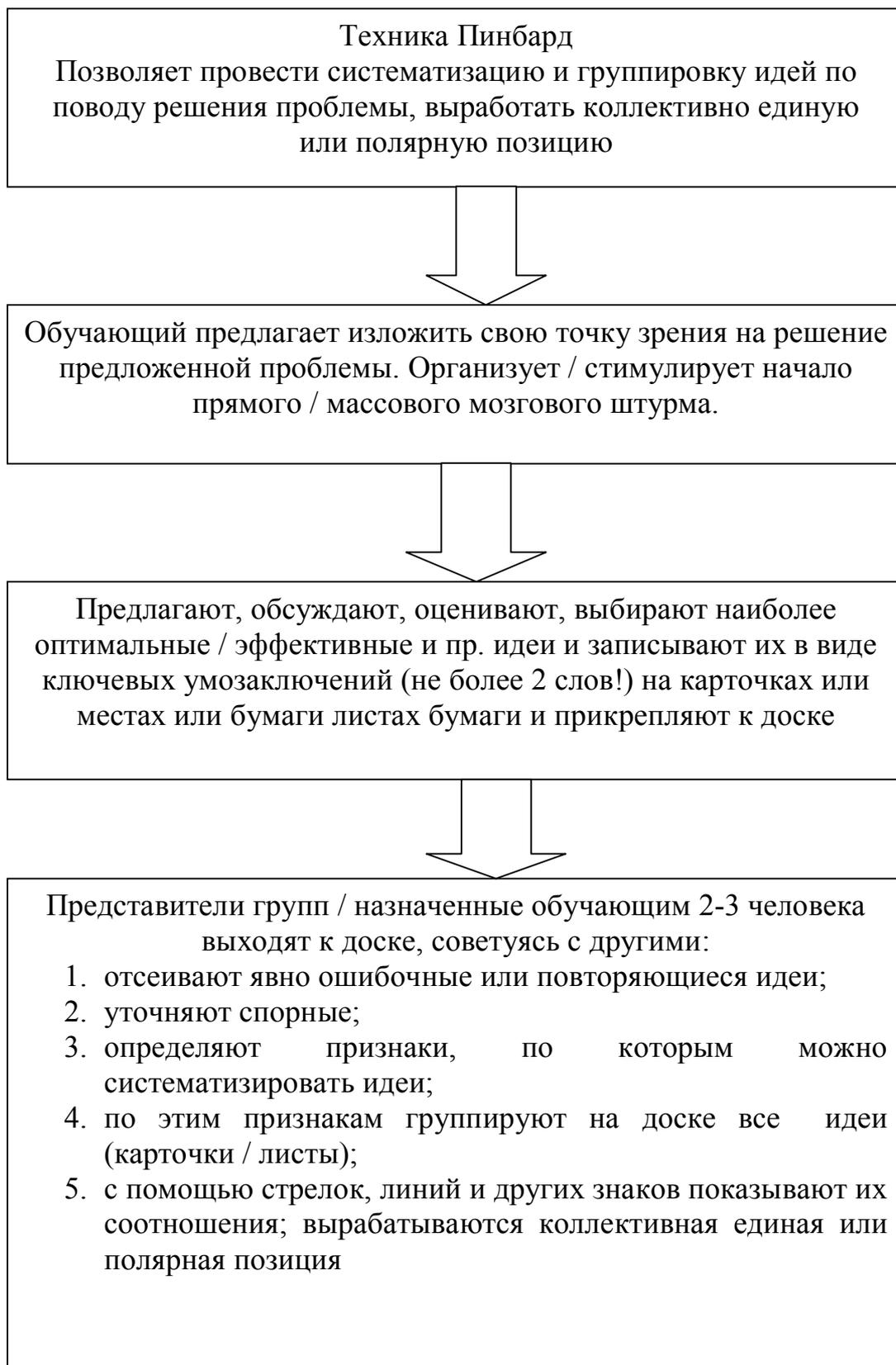


Рис Процедура контроля

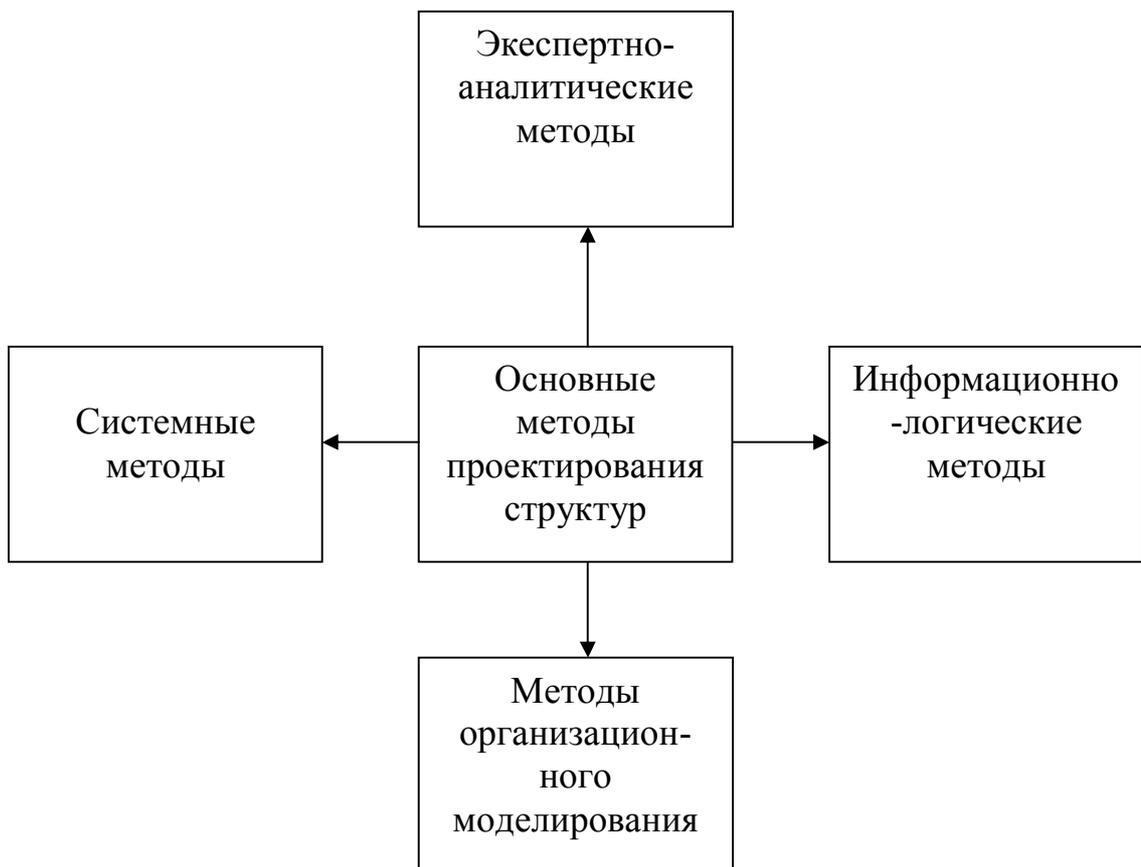


## Техника Пинбард

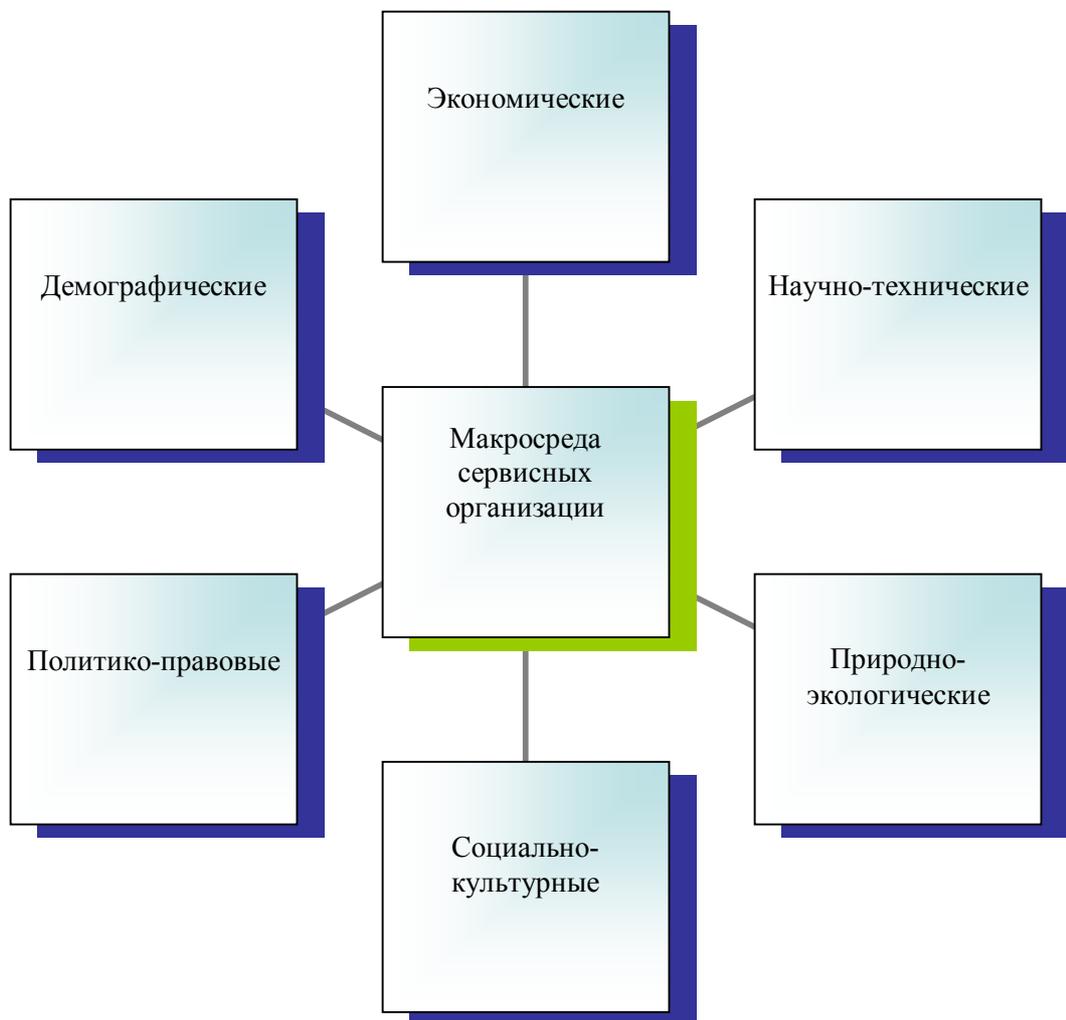


Адхократия- это одновременно и организационная структура управленческий стиль. Важнейший параметр адхократии – компетентность и уникальность. Иерархическое строением может довольно часто изменяться. Этот тип не уникален.

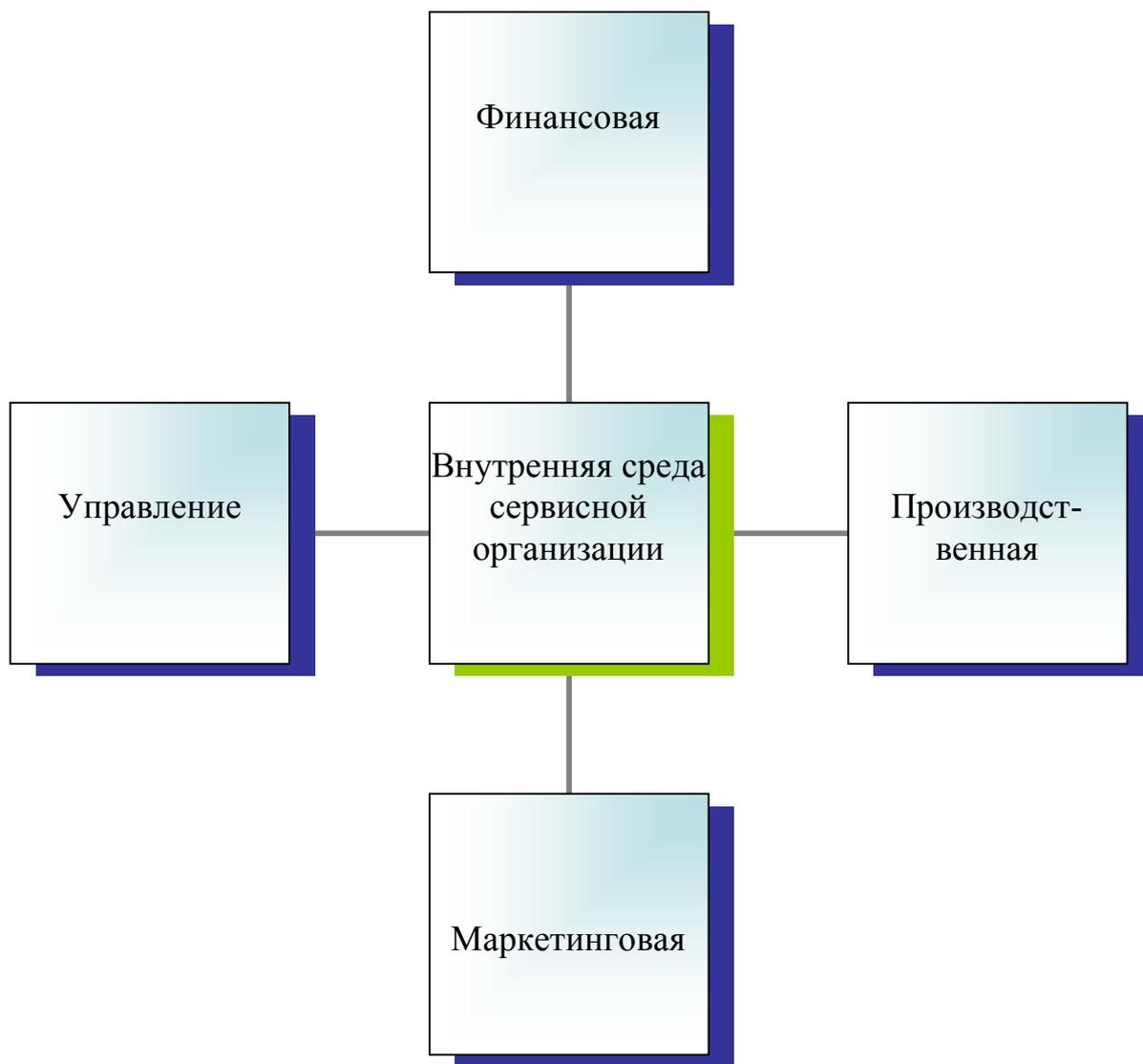
По мере развития новейших информационных технологий, средства телекоммуникаций сетевые структуры также могут постепенно трансформироваться в новый вид – виртуальные структуры.







**Рисунок : Макросреда сервисных организаций**



**Рисунок: Внутренняя среда сервисной организации**

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М.: Изд. “Дашков Ко”. 2007-468 с.
2. Чейз Р., Эквилайн Н., Якобс Р. Производственный и операционный менеджмент.- М., Изд. дом."Вильямс", 2001
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М.: 2006
4. Власова Т.И., Крутик А.Б. Предпринимательская деятельность в сфере услуг. – М.: 2006
5. Теоретические и прикладные вопросы сервиса.// Журнал-М.: МГУС,
6. Сервис XXI века//Журнал – М.:Изд. ООО «Сервис-Трейд», 2005 йил.
7. Перегудов А.В. Махсулот сифати ва ракобатбардошлигини бошқариш Т., Молия, 2002 й
8. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством. Модель 5 - М.: ИНФРА- М, 1999
9. Разумов М.Л. Управление программами и проектами модуль 8-М. : ИНФРА-М, 1999
- 10.Козловский В.А. Производственный и операционный менеджмент- Санкт- Петербург: Изд. спец.лит., 2002
- 11.Шепепенко Г.И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии.- Ростов на Дону: "март", 2000
- 12.Гэлловей Л. Операционный менеджмент - СПб: Питер, 2002.
- 13.Минаев Э., Алиева Н.Г.Управление производством и операциями. Модуль-15 М.: ИНФРА- М, 1999.
- 14.<http://www.ziyonet.uz>
- 15.<http://www.orexca.com>
- 16.<http://www.uzbektourism.uz>
- 17.<http://www.unwto.org>