

658

HA-K

2504

ThS. HÀ VĂN HỘI

Lời Nhà xuất bản

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

KINH DOANH DỊCH VỤ

trong nền kinh tế thị trường

Cuốn sách gồm 12 chương trình bày tương đối đầy đủ, có hệ thống những nội dung liên quan đến tổ chức sản xuất kinh doanh trong một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ, từ khâu đầu tiên là nghiên cứu môi trường sản xuất kinh doanh, nghiên cứu thị trường, đến chuẩn bị các yếu tố chủ yếu trình sản xuất, kinh doanh dịch vụ; lập kế hoạch và xây dựng chiến lược; đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cho một doanh nghiệp; phân tích, đánh giá, kiểm tra và điều chỉnh kịp thời quy trình sản xuất kinh doanh dịch vụ phù hợp với thị trường luôn biến động.

Cuốn sách do Thạc sĩ Hà Văn Hội, Giảng viên Khoa Quản trị Kinh doanh 1 - Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông biên soạn.

NHÀ XUẤT BẢN BƯU ĐIỆN

Hà Nội, tháng 7, 2004

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

VV-D2 / 7929

MỤC LỤC

Lời Nhà xuất bản	5
Chương 1: Khái quát về quản trị doanh nghiệp dịch vụ trong nền kinh tế thị trường	
I. Kinh doanh dịch vụ trong nền kinh tế thị trường	7
II. Doanh nghiệp dịch vụ trong nền kinh tế thị trường	14
III. Quản trị doanh nghiệp dịch vụ trong nền kinh tế thị trường	22
Chương 2: Cơ sở tổ chức quản trị của doanh nghiệp dịch vụ	
I. Vận dụng các quy luật của thị trường trong quản trị doanh nghiệp.....	31
II. Các nguyên tắc quản trị doanh nghiệp.....	40
III. Phương pháp và nghệ thuật quản trị doanh nghiệp.....	44
IV. Mô hình tổ chức quản trị trong doanh nghiệp dịch vụ	50
Chương 3: Quản trị doanh nghiệp dịch vụ và quá trình ra quyết định	
I. Thông tin – Nguyên liệu của quá trình ra quyết định	64
II. Ra quyết định trong quá trình điều hành doanh nghiệp dịch vụ	68
Chương 4: Lập kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp dịch vụ	
I. Cơ sở lý luận của kế hoạch hóa sản xuất kinh doanh.....	96
II. Phương pháp lập kế hoạch	104
III. Đổi mới công tác kế hoạch hóa	111
IV. Dự báo nhu cầu sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.....	114

Chương 5: Quản trị chiến lược kinh doanh dịch vụ của doanh nghiệp

I. Khái quát về chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp	127
II. Quá trình quản trị chiến lược kinh doanh dịch vụ	131
III. Các chiến lược kinh doanh tổng quát của doanh nghiệp dịch vụ	140
IV. Các chiến lược chức năng	148

Chương 6: Quản trị sản xuất trong doanh nghiệp dịch vụ

I. Vai trò của quản trị sản xuất	164
II. Hệ thống sản xuất dịch vụ	166
III. Tổ chức sản xuất trong doanh nghiệp dịch vụ	171
IV. Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh dịch vụ	177

Chương 7: Quản trị kỹ thuật và công nghệ trong doanh nghiệp dịch vụ

I. Tiến bộ khoa học – kỹ thuật và ứng dụng tiến bộ khoa học – kỹ thuật trong doanh nghiệp	197
II. Công nghệ và chuyển giao công nghệ trong quá trình sản xuất của doanh nghiệp dịch vụ	202
III. Đổi mới công nghệ trong doanh nghiệp sản xuất dịch vụ	206
IV. Đánh giá trình độ công nghệ	214

Chương 8: Quản trị chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp

I. Sản phẩm và chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp	224
II. Khái quát về quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp	235
III. Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ trong doanh nghiệp	252

Chương 9: Quản lý và phát triển dịch vụ mới

I. Đổi mới sản phẩm dịch vụ là một yêu cầu tất yếu	258
II. Quản trị đổi mới trong doanh nghiệp	262
III. Triển khai sản phẩm dịch vụ mới	267

Chương 10: Điều hành nhân sự trong doanh nghiệp dịch vụ

I. Khái quát về công tác điều hành nhân sự trong doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ	278
II. Nội dung của công tác điều hành nhân sự	279
III. Văn hóa doanh nghiệp, các vấn đề liên quan đến văn hóa và ủy quyền	289

Chương 11: Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ của doanh nghiệp

I. Các rủi ro trong kinh doanh dịch vụ của doanh nghiệp	296
II. Hiểm họa và tổn thất	305
III. Quản trị rủi ro	311

Chương 12: Công tác kiểm tra, kiểm soát trong quản trị doanh nghiệp dịch vụ

I. Vị trí, vai trò và ý nghĩa của công tác kiểm tra trong doanh nghiệp	314
II. Trình tự và nội dung của công tác kiểm tra, kiểm soát	318
III. Hình thức và phương pháp kiểm tra	324
IV. Các hệ thống kiểm tra, kiểm soát chính	329
V. Hệ thống các cơ quan kiểm soát trong doanh nghiệp	331
Tài liệu tham khảo	337