

658.5
HA-H
2007

TS. HÀ VĂN HỘI

QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
KINH DOANH DỊCH VỤ
trong nền kinh tế thị trường

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
RỪNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN

VV-D2/9168

NHÀ XUẤT BẢN BƯU ĐIỆN

Hà Nội, tháng 5 - 2007

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.....	58
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	72
II. Ra quyết định trong quá trình điều hành doanh nghiệp dịch vụ.....	76
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	110
II. Phương pháp lập kế hoạch.....	118

III. Đổi mới công tác kế hoạch hóa	125
IV. Dự báo nhu cầu sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp.....	128

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

I. Khái quát về chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp.....	141
II. Quá trình quản trị chiến lược kinh doanh dịch vụ.....	145
III. Các chiến lược kinh doanh tổng quát của doanh nghiệp dịch vụ.....	156
IV. Các chiến lược chức năng.....	164

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

I. Vai trò của quản trị sản xuất.....	180
II. Hệ thống sản xuất dịch vụ.....	182
III. Tổ chức sản xuất trong doanh nghiệp dịch vụ	187
IV. Đánh giá hiệu quả sản xuất kinh doanh dịch vụ.....	193

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	213
II. Công nghệ và chuyển giao công nghệ trong quá trình sản xuất của doanh nghiệp dịch vụ.....	218
III. Đổi mới công nghệ trong doanh nghiệp sản xuất dịch vụ.....	222
IV. Đánh giá trình độ công nghệ	230

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

- I. Sản phẩm và chất lượng sản phẩm trong doanh nghiệp..... 240
- II. Khái quát về quản lý chất lượng dịch vụ trong doanh nghiệp..... 251
- III. Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm dịch vụ trong doanh nghiệp..... 268

Chương 9: Quản lý và phát triển dịch vụ mới

- I. Đổi mới sản phẩm dịch vụ là một yêu cầu tất yếu..... 274
- II. Quản trị đổi mới trong doanh nghiệp..... 278
- III. Triển khai sản phẩm dịch vụ mới..... 283

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 294
- II. Nội dung của công tác điều hành nhân sự..... 295
- III. Văn hóa doanh nghiệp, các vấn đề liên quan đến văn hóa và ủy quyền 305

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..... 312
- II. Hiểm họa và tổn thất 321
- III. Quản trị rủi ro 327

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 330

II. Trình tự và nội dung của công tác kiểm tra, kiểm soát.....	334
III. Hình thức và phương pháp kiểm tra.....	340
IV. Các hệ thống kiểm tra, kiểm soát chính	345
V. Hệ thống các cơ quan kiểm soát trong doanh nghiệp	347
Tài liệu tham khảo.....	353