

Оглавление

Введение.....	13
----------------------	-----------

Раздел I. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТОРГОВЛИ

Глава 1. Введение в менеджмент торговой организации.....	18
---	-----------

1.1. Менеджмент торговой организации. Предпринимательство и менеджмент в сфере торговли	18
1.2. Формирование и развитие менеджмента как научной дисциплины	25
1.3. Методологическая основа, принципы и функции менеджмента.....	31
1.4. Торговая организация и сфера ее функционирования.....	39
1.5. Менеджмент отношений в сфере торговли.....	43
1.6. Построение системы управления предприятием торговли.....	49
1.7. Подходы к осуществлению организационных изменений и развития	58

Глава 2. Планирование в управлении торговой организацией	62
---	-----------

2.1. Сущность, составляющие и организация процесса планирования	62
2.2. Концептуальные основы корпоративного планирования	73
2.3. Стратегическое планирование и его информационная база.....	78
2.4. Стратегическое позиционирование и миссия организации.....	92
2.5. Стратегические цели и стратегии торговой организации.....	107

2.6. Планирование реализации стратегии	116
2.7. Бюджетирование в практике работы торгового предприятия	120
2.8. Разработка бизнес-плана торгового предприятия.....	133

Глава 3. Основы организационного дизайна предприятий торговли

148

3.1. Принципы и подходы к организационному проектированию, классификация звеньев организационной структуры	148
3.2. Модели организационных структур и область их применения.....	153
3.3. Торговые сети и формы предпринимательства с участием предприятий торговли.....	176
3.4. Полномочия и ответственность в организационной структуре	185
3.5. Централизация и децентрализация в деятельности предприятий торговли.....	190
3.6. Анализ и оценка организационной структуры	192
3.7. Проектирование и реорганизация структуры организации.....	201
3.8. Документальное регламентирование организационной структуры	210

Глава 4. Управление контролем в менеджменте торговой организации

219

4.1. Сущность, виды и подходы к построению систем контроля	219
4.2. Технологии контроля в работе предприятий торговли.....	230
4.3. Проектирование и реализация систем контроля	233
4.4. Контроль сохранности товаров от хищений.....	238

Глава 5. Информационные коммуникации в управлении торговым предприятием

251

5.1. Сущность, виды и функции информационных коммуникаций предприятий торговли	251
--	-----

5.2. Построение эффективной системы информационных коммуникаций	256
5.3. Внутриорганизационные модели передачи информации и коммуникационные сети	257
5.4. Информационные технологии в системе управления торговой организацией	259
5.5. Управление базами данных	267
5.6. Информационные коммуникации в обслуживании покупателей	270
Глава 6. Управленческие решения в теории и практике менеджмента	275
6.1. Понятие и виды управленческих решений	275
6.2. Процесс подготовки, принятия и исполнения управленческих решений	278

Раздел II.
РУКОВОДИТЕЛЬ
В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ
ПРЕДПРИЯТИЕМ ТОРГОВЛИ

Глава 7. Лидерство и стиль управления	284
7.1. Научные концепции лидерства	284
7.2. Власть и формы влияния руководителя на подчиненного	287
7.3. Понятие и классификация стилей управления	289
7.4. Ситуационные модели выбора стиля	294
Глава 8. Управленческое общение в профессиональной деятельности руководителя	301
8.1. Управленческое общение и пути повышения его эффективности	301
8.2. Формы управленческого общения	307

Глава 9. Основы самоменеджмента	314
9.1. Организация труда менеджера предприятия торговли и методы его анализа	314
9.2. Оценка труда руководителя	322
9.3. Планирование карьеры и использования временных ресурсов руководителя	331
9.4. Основы тайм-менеджмента руководителя	333
9.5. Делегирование полномочий в деятельности руководителя	336

РАЗДЕЛ III.

HR-МЕНЕДЖМЕНТ ТОРГОВОЙ КОМПАНИИ

Глава 10. Система управления персоналом предприятия торговли	346
10.1. Особенности управления персоналом в сфере торговли	346
10.2. Базовые концепции управления персоналом	350
10.3. Стратегическое управление персоналом торгового предприятия	352
10.4. Управление персоналом в обучающейся организации	365
10.5. Корпоративная идеология и организационная культура	371
10.6. Организация кадровой работы на предприятии торговли	377
10.7. HR-бюджетирование в системе кадрового менеджмента	383
Глава 11. Методы управления персоналом торговой организации	390
11.1. Сущность и классификация методов управления персоналом	390
11.2. Административные методы управления	391
11.3. Экономические методы управления персоналом	396
11.4. Социально-психологические методы управления персоналом	400

11.5. Планирование социального развития коллектива предприятия торговли	402
--	-----

**Глава 12. Персонал-маркетинг в системе HR-менеджмента
торговой компании 411**

12.1. Сущность и формы реализации персонал-маркетинга.....	411
12.2. Рынок труда и его анализ	419
12.3. Управление HR-брендом торговой компании	422
12.4. Определение потребности предприятия торговли в персонале.....	433
12.5. Разработка системы найма персонала	438
12.6. Assessment Center в практике оценки претендентов на должность	453
12.7. Временно предоставляемый персонал в системе персонал-маркетинга	457
12.8. Посреднические услуги и гибкая занятость в технологиях персонал-маркетинга.....	464

**Глава 13. Управление использованием кадрового потенциала
торговой организации 478**

13.1. Управление адаптацией персонала	478
13.2. Управление оценкой персонала предприятия торговли	480
13.3. Управление обучением и развитием персонала	516
13.4. Управление движением персонала в компании и увольнением.....	529

Глава 14. Управление трудовыми отношениями 534

14.1. Сущность и структура трудовых отношений.....	534
14.2. Регулирование трудовых, социально-экономических и профессиональных отношений между работодателями и наемными работниками.....	536
14.3. Неформальные трудовые отношения, формирование лояльности и приверженности персонала.....	544

14.4. Ведение переговоров между работодателем и наемным персоналом.....	549
14.5. Аттракция в трудовых отношениях руководителя и подчиненного.....	555
Глава 15. Управление групповым взаимодействием и командной работой	558
15.1. Рабочие группы, их виды и особенности внутригруппового взаимодействия.....	558
15.2. Факторы эффективности командной работы и группового взаимодействия	566
15.3. Диагностика и управление работой группы.....	573
Глава 16. Управление конфликтами на предприятии торговли	579
16.1. Конфликты на предприятии торговли.....	579
16.2. Трудовые конфликты и формы их разрешения.....	584
16.3. Диагностика и управление конфликтами, стратегии поведения личности в конфликте	587
16.4. Управление конфликтами в торговом зале.....	590
Глава 17. Управление стрессами	592
17.1. Понятие и природа стресса.....	592
17.2. Управление стрессами на предприятии торговли	595
Раздел IV.	
МОТИВАЦИЯ И СТИМУЛИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА	
Глава 18. Основы теории трудового поведения	600
18.1. Трудовое поведение, мотивы и стимулы.....	600
18.2. Содержательные теории мотивации	605
18.3. Процессуальные модели трудового поведения	612

18.4. Вознаграждение и поведенческие аспекты его использования	618
Глава 19. Основы компенсационного менеджмента	621
19.1. Категорийный аппарат компенсационного менеджмента.....	621
19.2. Структура компенсационных вознаграждений.....	630
19.3. Мотивационная направленность видов и форм компенсационных вознаграждений.....	636
19.4. Общие подходы к проектированию системы компенсационных вознаграждений	647
19.5. Формирование бестарифной системы оплаты труда	650
19.6. Анализ должностей в системе компенсационного менеджмента.....	654
19.7. Формирование базовых ставок на основе тарификации должностей и индивидуализированных тарифных сеток.....	667
19.8. Компенсации, поддерживающие работу команды	682
19.9. Программы компенсационных вознаграждений торгово-оперативного персонала.....	686
19.10. Системы компенсационных вознаграждений руководящего состава	697
Глава 20. Управление некомпенсационными вознаграждениями.....	705
20.1. Роль некомпенсационных вознаграждений в системе стимулирования работы персонала и их классификация	705
20.2. Обогащение труда в системе некомпенсационных вознаграждений.....	710
20.3. Стимулирование условиями труда. Программы социальных льгот и гарантий	711
Заключение	714
Законы и подзаконные акты.....	716
Литература	719

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Форма штатного расписания	726
Приложение 2. Позиционирование должности в структуре организации	728
Приложение 3. Бланки вопросника для анализа должностей и примеры их заполнения	729
Приложение 4. Глаголы, наиболее часто используемые для обозначения действий в процессе анализа должностей, и их формулировка.....	742
Приложение 5. Выписка из Единого тарифно- квалификационного справочника работ и профессий рабочих (ЕТКС). Выпуск № 51.....	744