

Управление в сфере услуг

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Учебный план

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

профессиональной переподготовки «Мастер делового администрирования — Master of Business Administration (MBA)»

Базовые дисциплины

1. Экономическая среда бизнеса

- Микроэкономика
- Спрос и предложение. Рыночное равновесие
- Производство и затраты
- Рыночные структуры и поведение фирмы
- Макроэкономика
- Совокупный спрос, совокупное предложение и макроэкономические проблемы
- Бюджетно-налоговая политика
- Денежный рынок и монетарная политика
- Правовые основы предпринимательства в РФ
- Управление цифровыми бизнес-процессами организации
- Принципы управления изменениями в цифровой трансформации
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

2. Маркетинг

- Основы маркетинга и современная маркетинговая концепция
- Маркетинговые исследования. Сегментирование рынка
- Концепция 4P в маркетинге
- Бренд и его роль в повышении конкурентоспособности компании
- Маркетинговый план и прогнозирование
- Функциональные маркетинговые стратегии
- Контроль и оценка эффективности маркетинговой деятельности
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

3. Менеджмент

- Основные категории менеджмента и тенденции его развития
- Методы исследования в бизнесе
- Человек в организации. Функция мотивации
- Коммуникации в организациях
- Построение организационных структур
- Разработка и принятие управленческих решений
- Навыки личной эффективности менеджера
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

4. Стратегический менеджмент

- Основы стратегического менеджмента
- Намерения, цели стратегии
- Стратегический анализ
- Типовые стратегии
- Реализация, исполнение
- Стратегический контроль
- Бизнес-планирование
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

5. Финансы в организации

- Источники финансов
- Финансовая отчетность предприятия
- Маржинальная прибыль. Точка безубыточности. Операционный рычаг

- Оценка и принятие инвестиционных решений
- Структура капитала. Цена капитала. Финансовый рычаг
- Управление оборотным капиталом
- Финансовое планирование и прогнозирование
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

6. Управление человеческими ресурсами

- Введение в управление персоналом
- Планирование, отбор и подбор персонала. Адаптация персонала
- Оценка и аттестация персонала. Управление результативностью работы персонала
- Развитие человеческого потенциала и обучение персонала
- Система вознаграждений: построение системы компенсаций в современной компании
- Корпоративный учебный центр как инструмент планирования карьеры
- Стратегия управления персоналом
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

7. Операционный менеджмент

- Введение в операционный менеджмент
- Проектирование товаров и услуг. Управление качеством
- Размещение и загрузка производственных и сервисных объектов
- Управление цепью поставок. Прогнозирование
- Операционный консалтинг. Описание и реинжиниринг бизнес-процессов
- Складская логистика
- Бережливое производство. Кайдзен технологии
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

8. Учет и отчетность

- Основные виды учета: бухгалтерский (финансовый), управленческий и налоговый. Введение в МСФО
- Контроль, право и прибыль: как включить синергетический

эффект

- Отражение фактов хозяйственной деятельности в бухгалтерском учете по российским стандартам
- Налогообложение РФ для менеджера
- Построение системы управленческого учета
- Управленческий учет и принятие решений
- Бюджетирование и контроль затрат
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

9. Организационное поведение

- Введение в организационное поведение
- Методология организационного поведения
- Процессы восприятия и управление впечатлением
- Власть, влияние и лидерство в организации
- Индивидуальное и организационное научение
- Групповая динамика
- Личность и психологические установки
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

10. Организационное развитие и управление изменениями

- Многообразие подходов к проблеме организационных изменений
- Анализ готовности организации к проведению изменения
- Процессный подход к управлению изменениями
- Управление сопротивлением изменениям
- Корпоративная культура. Политика и идеология перемен
- Коучинг как инструмент управления изменениями
- [Практикумы](#) в Moscow Business School

11. Управление в сфере услуг

- Управление Call / Contact center в современных условиях
- Эффективная работа с существующей клиентской базой в B2B сегменте
- Директор по клиентскому сервису. Организация сервиса

на предприятии

- Ресторанный бизнес в 2022 году: открытие, управление и маркетинг
- Директор салона красоты / косметологической клиники. Управление компанией в бьюти-индустрии
- Открытие предприятия спа / wellness-центра
- Современный клининг: технологии, персонал и продвижение

Итоговая аттестация проводится в форме подготовки и защиты выпускной квалификационной работы