

<i>Список рисунков</i>	10
<i>Список таблиц</i>	15
<i>Предисловие к третьему изданию</i>	17
Часть 1. ВВЕДЕНИЕ	19
Методы и приемы менеджмента.....	20
Часть 2. УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАЦИЕЙ	27
1. Общее руководство.....	28
2. Стратегическое управление.....	33
3. Управление организацией.....	42
Часть 3. УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ	55
4. Управление маркетингом: обзор.....	56
5. Анализ жизненного цикла продукта.....	61
6. Ценообразование.....	68
7. Позиционирование.....	77
8. Сегментация.....	80
9. Целевой маркетинг.....	83
10. Стимулирование сбыта.....	86
11. Сбыт.....	92

12. Информационные маркетинговые системы	96
13. Анализ поведения покупателя	99
14. Исследование рынка	102
15. Кабинетные исследования	105
16. "Полевые" исследования	108
17. Качественные исследования	113
18. Прогнозирование продаж	115
19. Маркетинговое планирование	119
20. Планирование продукта	128
21. Планирование продаж	135
22. Интернет-маркетинг	139
23. Управление отношениями с покупателем	143
24. Базы данных и маркетинг	148
25. Маркетинговый контроль	152
26. Контроль за "полевыми" продажами	157

Часть 4. ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	161
27. Оперативная деятельность и продукт	162
28. Оперативная стратегия	169
29. Оперативная деятельность и достижение превосходства над конкурентами	176
30. Проектирование продукта	180
31. Планирование продукта	185
32. Разработка нового продукта	196
33. Управление качеством	202
34. Тотальное управление качеством	209
35. Контроль за качеством	216
36. Прогнозирование	225
37. Производственный процесс	233
38. Планирование производственного процесса	239
39. Автоматизация на производстве	245
40. Автоматизация в сфере услуг	251
41. Расположение производственных мощностей	257
42. Показатели результативности	266
43. Сравнение показателей	274
44. Улучшение процесса	282
45. Подход к планированию	290
46. Планирование производительности	296
47. Совокупное планирование	305
48. Разработка основного графика	311
49. Разработка краткосрочных графиков	315

50. Контроль за соблюдением графика	322
51. Планирование материальных потребностей	325
52. Модификации ПМП	332
53. "Своевременность" оперативной деятельности	338
54. Управление проектом	345
55. Техобслуживание и замена оборудования	352
56. Управление цепочкой предложения	359
57. Закупка	366
58. Контроль за запасами	371
59. Местонахождение производственных мощностей	379

Часть 5. УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСОВО*! ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ	387
60. Управление финансовой деятельностью: обзор	388
61. Финансовое планирование	390
62. Финансовая отчетность	392
63. Анализ балансового отчета	401
64. Анализ прибыльности	407
65. Отчет о добавленной стоимости	414
66. Управление наличностью	417
67. Износ (амортизация)	425
68. Учет инфляции в бухгалтерской отчетности ком- паний	428
69. Сбор средств	433
70. Гибкая система бухгалтерского учета	441
71. Аналитический бухгалтерский учет	448
72. Учет издержек	453
73. Калькуляция себестоимости с полным распреде- лением затрат между изделиями	466
74. Калькуляция себестоимости по видам работ	472
75. Калькуляция себестоимости по прямым издержкам	479
76. Калькуляция издержек по нормативным	485
77. Анализ отклонений	490
78. Анализ "затраты — объемы — прибыли"	495
79. Графики "прибыль — объем"	500
80. Анализ выхода в точку безубыточности	504
81. Анализ структуры продаж	508
82. Финансовое планирование	512
83. Гибкие бюджеты	518
84. Финансовое планирование "с нуля"*	522
85. Контроль исполнения сметы	525

86. Учет накладных расходов	529
87. Система ответственности за расходы	532
88. Планирование капиталовложений	537
89. Срок окупаемости инвестиционного проекта	543
90. Расчетная норма прибыли	545
91. Дисконтированные будущие потоки наличности	547
92. Анализ рисков	552
93. Программное финансовое планирование	555
94. Анализ "затраты — отдача"	562
95. Анализ эффективности затрат	567
Часть 6. УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ ...	571
96. Управление человеческими ресурсами: обзор	572
97. Планирование человеческих ресурсов	578
98. "Живое дело"	584
99. Работа и роль	587
100. Отборочное тестирование	595
101. Управление результатами деятельности	599
102. Экспертные центры	604
103. Система управления вознаграждением	606
104. Анализ рабочего задания и роли	611
105. Оценка рабочего задания	616
106. Изучение заработной платы	622
107. Структура заработной платы	625
108. Системы контроля за заработной платой	629
109. Оплата по результатам	636
110. Сдельная оплата	640
111. Систематическое обучение	645
112. Идентификация задач обучения	648
- 113. Анализ навыков	651
114. Методы и приемы обучения	656
115. Групповая динамика	659
116. Совершенствование управления	662
117. Кружки качества	666
118. Коллективное информирование	669
119. Управление техникой безопасности	671
Часть 7. ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ	675
120. Информационная технология: обзор	676
121. Интернет	691

122. Совмещение информационных технологий с телекоммуникациями	696
123. Разработка программного обеспечения	700
124. Программы	706
125. Приобретение ИТ-систем и их правильная эксплуатация	714
Часть 8. НАУЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ	731
126. Оперативное исследование	732
127. Теория решения	739
128. Моделирование	750
129. Имитация	756
130. Линейное программирование	763
131. Теория очереди	767
132. Анализ неустойчивости	773
133. Кибернетика	775
Часть 9. ПЛАНИРОВАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ	779
134. Сетевой анализ	780
135. Линия равновесия	791
Часть 10. ПРОДУКТИВНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ	797
136. Балансовая оценочная ведомость	798
137. Эталонизация	803
138. Перестройка делового процесса	806
139. Анализ коэффициентов	809
140. Повышение прибылей	820
141. Сокращение затрат	825
142. Планирование производительности	829
143. Изучение метода работы	833
144. Объем работы	840
145. Стоимостно-функциональный анализ	846
146. Сокращение ассортимента	849
Указатель	853