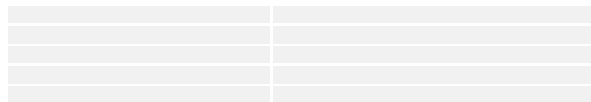


# **Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie**

## **Bill Hollins, Sadie Shinkins**

Usługi odgrywają istotną rolę w gospodarce krajów rozwiniętych. W Europie i USA już 80% pracowników jest zatrudnionych w tym sektorze. Także w Japonii zatrudnienie w usługach zaczyna przewyższać zatrudnienie w przemyśle. W książce autorzy wyjaśniają, czym usługi różnią się od wyrobów przemysłowych i co należy rozumieć przez zarządzanie usługami. Opisują szczegółowo opracowywanie nowej usługi - od początkowego pomysłu, przez badania rynku, wdrożenie i zwiększanie efektywności, aż do jej wycofania. Omawiają także wybrane aspekty zarządzania jakością usług i zarządzania łańcuchem dostaw. Wiele metod i technik zarządzania stosowanych w usługach pochodzi z przemysłu; jednak zostały one dostosowane do sektora usług. Opracowanie to zawiera także studia przypadków, ćwiczenia i słownik pojęć.

Książka jest przeznaczona dla studentów kierunków ekonomicznych w wyższych uczelniach, słuchaczy szkół zarządzania oraz studiów podyplomowych. Z pewnością zainteresuje również pracowników sektora usług.



### **Spis treści**

Podziękowania  
Przedmowa

## **CZĘŚĆ I. USŁUGI, STRATEGIA I LUDZIE**

### **Rozdział 1. Wprowadzenie do zarządzania usługami; organizacja, której przewodzi klient**

Krótkie wprowadzenie do historii guru zarządzania  
Gdzie występuje wzrost w produkcji przemysłowej  
Co to jest usługa?  
Właściwości usługi  
Kim są klienci?

### **Rozdział 2. Strategia operacji usługowych**

Historia strategii  
Przewaga konkurencyjna  
Poziomy strategii  
Efektywnościowe cele operacji  
Czynniki prowadzące do uzyskania zamówień i kwalifikujące  
Procedura Plattsa-Gregory'ego  
Strategia produktów  
Jednak co ze środowiskiem naturalnym?

### **Rozdział 3. Ludzie, przywództwo i zarządzanie**

Do zarządzania ludźmi potrzeba zaufania

Eksperti wewnętrzni i zewnętrzni

Motywacja

Studium przypadku: Pozwól ludziom zarządzać

Role i zakresy odpowiedzialności

Kluczowe czynniki, od których zależy powodzenie

Przywództwo i promotorzy produktów

Upewnienie i najnowsze ulepszenia w usługach .

Studium przypadku: Przysłowiowa opowieść o niepowodzeniu albo o tym, że piekło jest wybrukowane dobrymi chęciami

Studium przypadku: Cool Logistics - zyski osiąga się z usług

Menedżerowie są często najsłabszym ogniwem

## **CZĘŚĆ II. OPRACOWANIE NOWYCH USŁUG**

### **Rozdział 4. Procesy zarządzania projektowaniem wyrobów i usług**

Ważne etapy początkowe

Zarządzanie projektowaniem?

Tło

Opracowanie procesu projektowania

Koszty etapów prac rozwojowych nad produktami

Schemat procesu

Zarządzenie projektowaniem a zarządzanie projektem

Złożoność

Korzystanie z doświadczenia - próba uproszczenia procesu projektowania

Studium przypadku

Uproszczony proces projektowania

Zarządzanie projektowaniem usług w Wielkiej Brytanii - nasze badania

Postscriptum

### **Rozdział 5. Identyfikowanie klientów**

Dane pierwotne i wtórne

Wstępne badania rynku

Badania etnograficzne

Wnioski

### **Rozdział 6. Specyfikacje projektowe - sprawowanie kontroli**

nad procesem

Terminologia

Specyfikacje

Założenia, specyfikacje i marketing-mix

Specyfikacje etapowe

Jak przygotować specyfikację

Subspecyfikacje - najważniejsze elementy

Studium przypadku: Mały samochód Twingo

## **Rozdział 7. Kreatywność i innowacja**

Terminologia

To dobry pomysł - zrobmy to

Czy firma potrzebuje nowego produktu?

Tłumienie kreatywności

Czym jest innowacja?

Poszukiwanie nowych pomysłów

Wybór najlepszego pomysłu

Rozszerzenie schematu produktu - nowa metoda projektowania lepszych usług

Entuzjizm może zmienić niepowodzenie w sukces

Styl życia - nowy pogląd na kreatywność

## **Rozdział 8. Uczenie się na niepowodzeniach wyrobów i usług**

Projektowanie za murami

Przyczyny niepowodzenia wyrobu lub usługi

Wielkie błędy naszych czasów

Nie rozumiesz? Twoja wina czy ich?

Za mało niepowodzeń?

Radzenie sobie z niepowodzeniem

## **CZEŚĆ III. ZARZĄDZANIE OPERACJAMI USŁUGOWYMI**

### **Rozdział 9. Zarządzanie jakością usług**

Historia jakości

Definicje jakości

Parametry jakości usług

Historia ekspertów jakości

Kontrola jakości

Zapewnianie jakości

Kompleksowe zarządzanie jakością

Chodzi o to, żeby zadowolić klientów

Model luk w jakości

Korygowanie usługi

Sześć sigma

Nagrody za jakość

Narzędzia jakości

Studium przypadku

### **Rozdział 10. Zarządzanie globalnym łańcuchem dostaw**

Definicje

Łańcuch wartości

Znaczenie łańcucha dostaw

Sieci dostaw

Zaopatrzenie

Gospodarka zapasami

Dostawy dokładnie na czas

Klasyfikacja ABC zapasów  
Modele gospodarki zapasami  
Modele łańcuchów dostaw  
Rodzaje relacji w łańcuchach dostaw  
Zarządzanie informacjami w łańcuchu dostaw  
Dystrybucja fizyczna i logistyka

### **Rozdział 11. Lokalizacja i dystrybucja usług**

Decyzje o lokalizacji  
Poziom krajów  
Poziom regionów  
Poziom obiektów  
Lokalizacja usług  
Populacja  
Dostępność  
Konkurencja  
Koszty  
Metoda ważonych czynników  
Analiza prognozy rentowności lokalizacji  
Metoda środka ciężkości  
Model transportowy  
Geograficzne systemy informacyjne (GIS)  
Rozmieszczenie

### **Rozdział 12. Zarządzanie zdolnościami operacyjnymi i zmiennością popytu**

Zdolności operacyjne  
W jaki sposób mierzyć popyt?  
Struktura popytu  
Zdolności projektowane i zdolności robocze  
Strategie zarządzania zdolnościami  
Zarządzanie wpływami  
Zarządzanie kolejkami  
Rozdział 13. Ocena i mierzenie efektywności  
Ocena efektywności usług  
Ocena efektywności portfela usług  
Punktacja wyników  
Benchmarking

### **Rozdział 14. Myślenie o przyszłości i zarządzanie na jej rzecz**

Zarządzanie innowacją w długiej perspektywie  
Przyszłość projektowania usług  
Studium przypadku: długoterminowe planowanie produktów  
Niektóre techniki zarządzania usługami na rzecz przyszłości  
Wytyczanie autostrady  
Wnioski

## **CZĘŚĆ IV. STUDIUM PRZYPADKU**

### **Rozdział 15. Klub piłkarski Trenbrover**

Scena 1: kwiecień

Scena 2: po dwóch dniach

Scena 3: nieco później

Scena 4: następnego dnia

Scena 5: w kolejnym dniu

Scena 6: później w tym samym tygodniu

Scena 7: po tygodniu

Scena 8: dwa dni później

**Postscriptum**

**Słownik pojęć**

**Bibliografia**