

**Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса**

**Кафедра менеджмента**

**Преподаватель: Бодункова Анна Григорьевна**

**Дисциплина: Менеджмент туризма**



**Тема №1:**

**Рыночная экономика и  
менеджмент**

# Рыночная экономика и менеджмент

## План

1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма.
2. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
  - Регламентирующие методы управления: организационные и административные.
  - Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические.
4. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента.

**Менеджмент – это**

управление хозяйственной деятельностью,

т.е. социально-экономическими явлениями и процессами/системами

**Менеджер – это**

специально подготовленный профессиональный управляющий, который знает, что он принадлежит к особой профессии, а не только является специалистом в какой-либо области

# Менеджмент – это

- ★ наука и искусство побеждать
- ★ умение добиваться поставленных целей, используя труд, мотивы поведения и интеллект людей

# Менеджмент - это

★целенаправленное воздействие на людей с целью превращения неорганизованных элементов в эффективную и производительную силу

# Менеджмент

направлен на использование  
всех человеческих возможностей  
для достижения  
стратегических и тактических  
целей организации

**Совокупность  
научных знаний  
и практического опыта**

**Процесс принятия  
управленческих  
решений**

**МЕНЕДЖМЕНТ**

**Управление  
самостоятельным  
видом  
деятельности**

**Учебная  
дисциплина**

**Наука и  
искусство  
управления**

**Группа  
высших  
руководителей**



# Управление организацией в условиях рыночной экономики

1. расширяются права и ответственность организаций

2. необходима более гибкая их адаптация к изменениям в окружающей среде

- ★ **возникают новые цели и задачи**
- ★ **создается много новых предприятий**
- ★ **меняются формы собственности**
- ★ **налаживаются новые хозяйственные связи**
- ★ **формируются рыночные механизмы управления**



# Задачи менеджмента организации

- ★ *методы управления* - экономические
- ★ *ориентир организации* - спрос и конъюнктура рынка
- ★ *ориентир производства* - потребности рынка
- ★ *цель* - оптимальные результаты + минимальные затраты
- ★ *виды товаров* - спрос у покупателей + гарантия получения большой прибыли

# В условиях рыночной экономики

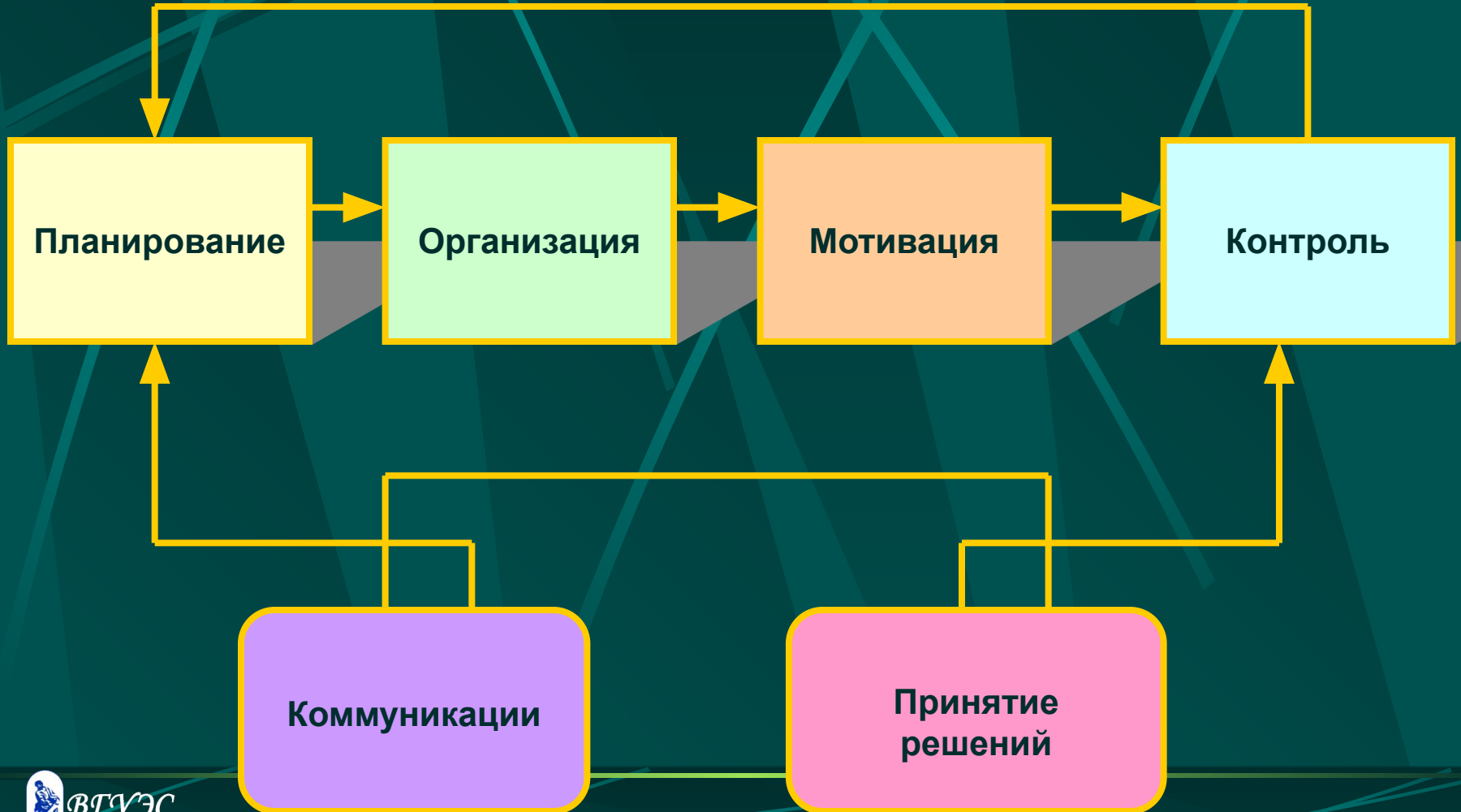
свобода предпринимательской  
деятельности позволяет менеджерам  
добиваться конкурентоспособности  
продукции/ услуг фирмы  
и эффективности ее деятельности  
путем использования передового  
опыта и современных методов и  
принципов управления

- ★ **Функция управления** — конкретный вид управленческой деятельности, соответствующая организация работы, которая осуществляется специальными приемами и способами
- ★ **Каждая функция** имеет специфический характер, особое содержание и может осуществляться самостоятельно
- ★ Функции управления делятся на **общие и конкретные**

# Конкретные функции менеджмента



# Общие функции менеджмента и связующие процессы



*выполняет  
функции  
управления*

*выступает  
в роли*

**Менеджер**

- Планирование
- Организация
- Координация
- Мотивация
- Контроль

- Администратор
- Организатор
- Специалист
- Воспитатель
- Коммуникатор
- Общественный деятель
- Предприниматель

**Цели  
организации**

**Управленческие  
решения**

*принимает  
и  
организует  
исполнение*

*чтобы  
достичь*

# Планирование деятельности предприятия -

систематический, информационно  
обрабатываемый процесс

- ★ качественного,
  - ★ количественного и
  - ★ временного
- определения будущих целей,  
средств и методов формирования,  
управления и развития предприятия

**План** - сложная социально-экономическая  
модель будущего состояния организации

# Организационная функция менеджмента

- ★ обеспечивает упорядочение технической, экономической, социально-психологической и правовой сторон деятельности предприятия
- ★ нацелена на упорядочение деятельности менеджера и исполнителей
- ★ является средством достижения целей предприятия



# Организационная деятельность

★ является средством достижения целей предприятия

*(с политической точки зрения)*

★ ведет к повышению эффективности работы предприятия

*(с экономической точки зрения)*

★ придает смысл работе и распределяет ее по исполнителям

*(с точки зрения управления персоналом)*



# Принципы выполнения организационной функции

1. определение и детализация целей фирмы
2. определение видов деятельности, необходимых для достижения этих целей
3. поручение задач сотрудникам и объединение их в рабочие группы/ подразделения
4. координация различных видов деятельности
5. обеспечение единства цели
6. соблюдение нормы управляемости/ размаха контроля/ размаха менеджмента

# Координация как функция менеджмента

- ★ Сущность – обеспечение согласованности действий всех звеньев системы управления и совершенствование установленного режима работы
- ★ Цель –
  - ★ установление взаимодействия в работе производственных подразделений, руководителей и специалистов
  - ★ устранение помех и отклонений от заданного режима работы
- ★ Пути осуществления:
  - ★ проведение совещаний
  - ★ налаживание личных контактов между руководителями
  - ★ согласование рабочих планов и графиков, внесение в них корректив
  - ★ увязывание работы между исполнителями
  - ★ создание системы обратной связи

# Мотивация как функция менеджмента

- ★ процесс побуждения к деятельности для достижения личных целей или целей организации
- ★ совокупность стимулов, побуждающих работников к активной трудовой деятельности
- ★ **стимулирование** - побуждение работников к активной деятельности с помощью внешних факторов
- ★ **мотивирование** - создание у работников внутреннего побуждения к труду

# Менеджмент предприятия сферы сервиса и туризма ориентируется на 2 аспекта

- ★ мотивация потребителей услуг
- ★ мотивация трудовых отношений

# Мотивация путешествий

## Физическая

- отдых для тела
- лечение
- спорт

## Межличностная

- новые знакомства
- общество
- социальные контакты

## Престижная

- личностное развитие
- признание

## Психологическая

- отдых для ума
- новые впечатления

## Культурная

- знакомство с чужими странами
- искусство
- религия
- спорт

# Контроль как функция менеджмента

- ★ процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными
- ★ процесс установления отклонения от предусмотренных величин и действий людей в хозяйственной деятельности



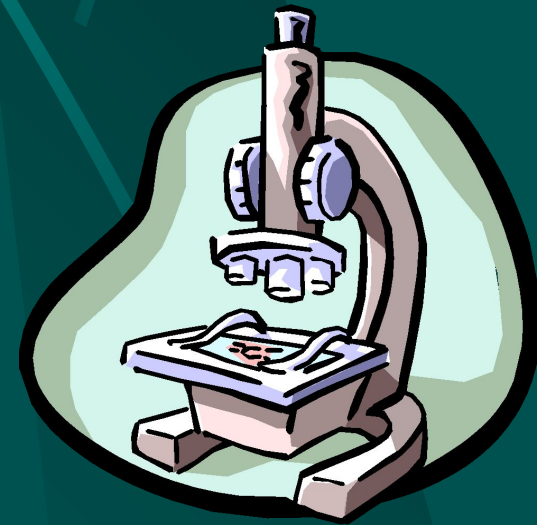
# Виды контроля

## Предварительный контроль

- ✦ диагностический
- ✦ терапевтический

## Текущий контроль

## Заключительный контроль





# Предварительный контроль

1. задача - реализация (а не создание!) правил, процедур и линий поведения
2. осуществляется до фактического начала работ
3. контролирует человеческие, материальные и финансовые ресурсы
4. имеет 2 разновидности:

**диагностический контроль** - включает такие категории, как измерители, эталоны, предупреждающие сигналы и т.п., указывающие на то, что в организации что-то не в порядке

**терапевтический контроль** - позволяет выявить отклонения от нормативов и принять исправительные меры



# Текущий контроль

1. объект - сотрудники, субъект - начальник
2. задача – оперативное выявление и своевременное пресечение нарушений и отклонений от намеченных планов и инструкций
3. осуществляется непосредственно в ходе проведения работ
4. основан на измерении фактических результатов работы, направленной для достижения поставленных целей
5. дает возможность своевременно реагировать на изменяющиеся внутренние и внешние факторы

# Заключительный контроль

1. осуществляется после завершения работ
2. цель — предотвратить ошибки в будущем
3. функции:
  - ★ предоставление информации для планирования дальнейших действий
  - ★ обеспечение измерения результативности и определение необходимого вознаграждения сотрудников

# Критерии-требования контроля

- ★ **эффективность**
- ★ **выполнение задач**
- ★ **определение границ**
- ★ **своевременность**
- ★ **гибкость**
- ★ **простота**
- ★ **соответствие виду деятельности**

# Технология контроля

## Выбор концепции контроля

- система, процесс или частные проверки
- предмет и цель контроля,
- контролирующий орган

## Соответствие нормам контроля

- этические
- правовые
- производственные

## Определение объема и области контроля

- полный, сплошной, эпизодический, выборный
- финансовый, качество продукции

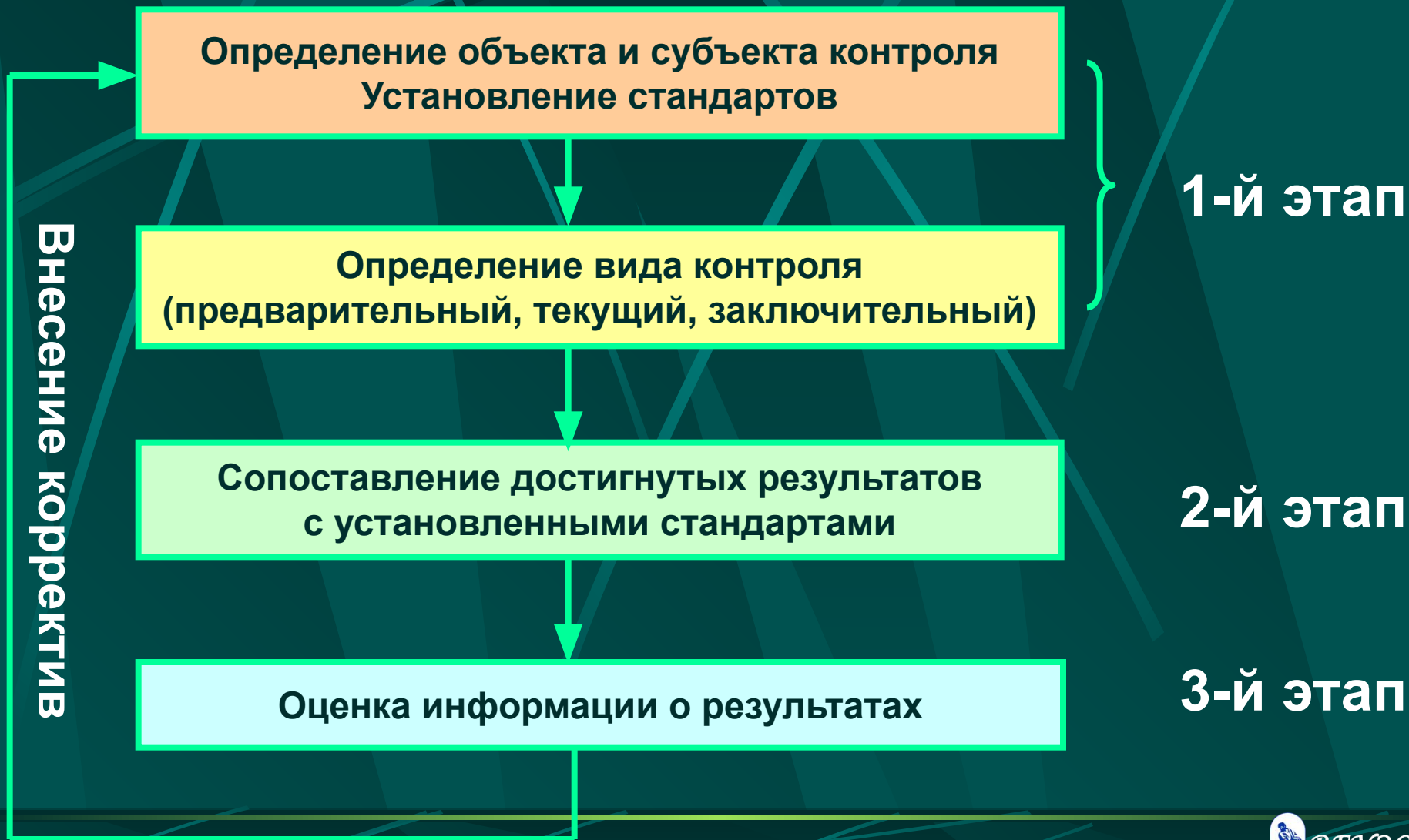
## Выбор методов контроля

- предварительный,
- текущий
- заключительный

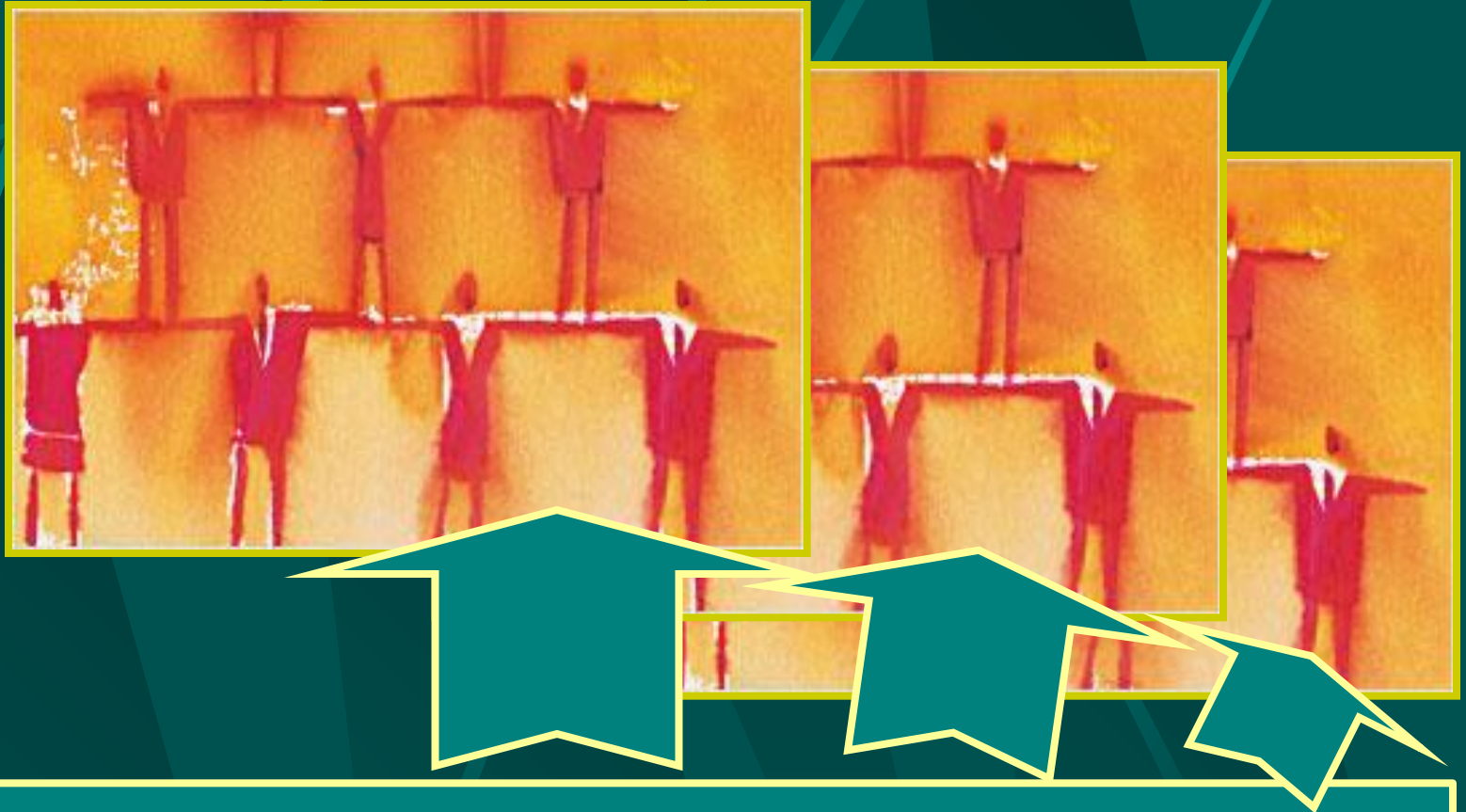
## Определение цели контроля

- целесообразность
- правильность
- регулярность
- эффективность контроля

# Этапы процесса контроля



# Метод управления -



**совокупность приемов и способов воздействия на  
управляемый объект  
для достижения поставленных целей**





# Общие характеристики методов управления

**СОДЕРЖАНИЕ**  
(для чего?)

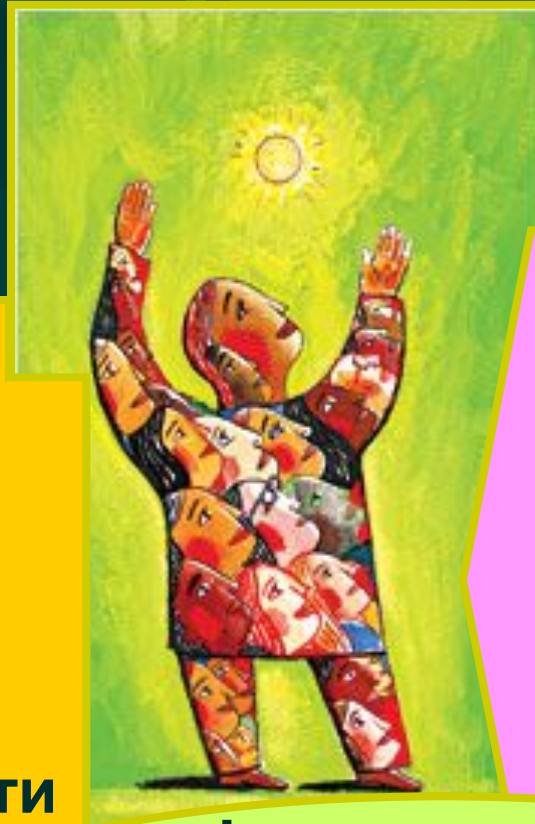
**НАПРАВЛЕННОСТЬ**  
(на кого?)

**ОРГАНИЗАЦИОНН  
АЯ  
ФОРМА**  
(как?)





# Содержание методов управления



**Координация действий подчиненных, обеспечение четкости, дисциплинированности и порядка работы**

**Выявление новых возможностей и резервов**

**Формирование положительного социально-психологического климата**

# МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ

## Регламентирующие

### Организационно-административные/распорядительные

- дисциплинарные
- правовые
- распорядительные

### Положительные стимулы:

- похвала
- одобрение
- поощрение

### Отрицательные стимулы:

- критика
- взыскание
- порицание

## Стимулирующие

### Экономические:

- зарплата
- премии
- льготы
- поощрения

### Социально-психологические:

- повышение мотивации
- согласование целей личности с целями фирмы
- формирование общих ценностей

## Комплексные и национальные методы управления

# Организационно-административные методы управления

## 1. обязательное предписание

(приказ, запрет и т.п.)

## 2. согласительные методы

(консультация, разрешение компромиссов)

## 3. рекомендации, пожелания

(совет, разъяснение, предложение, общение)



# Три типа подчинения (при организационно- административном воздействии)

вынужденное  
или  
внешне  
навязанное

пассивное

осознанное  
или  
внутренне  
обоснованное



# Экономические методы управления -

совокупность экономических  
рычагов,  
с помощью которых достигается  
эффект,  
удовлетворяющий требованиям  
коллектива в целом  
и личности в частности

# Основные формы экономических методов управления:

1. планирование
2. анализ хозяйственной  
деятельности
3. хозрасчет
4. ценообразование
5. финансирование

# Социально-психологические методы управления -

совокупность специфических  
способов воздействия  
на личностные отношения и связи,  
возникающие в трудовых  
коллективах,  
а также на социальные процессы,  
протекающие в них

# Основные формы социально-психологических методов управления:

1. планирование социального развития
2. убеждение
3. экономическое соревнование
4. критика и самокритика
5. производственные совещания
6. ритуалы и обряды



## Контрольные вопросы по теме:



1. Что представляет собой содержание понятия «менеджмент»?
2. В чем отличие категорий «управление и менеджмент»?
3. Дайте определение понятию «функция управления». Какая разница между общими и конкретными функциями управления? Дайте их краткую характеристику.
4. Что такое контроль? Каковы его основные виды и этапы?
5. Раскройте сущность методов управления туристской фирмой.
6. По какому признаку происходит деление методов управления на регламентирующие и стимулирующие? Перечислите их основные виды.
7. Дайте характеристику организационно-административных методов управления.
8. Какова роль экономических методов в деятельности руководителя?
9. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
10. Дайте характеристику американского менеджмента.
11. Что такое СЦХ? Их основные задачи.
12. В чем состоит отличие управления в США от западноевропейского управления в целом?
13. В чем специфика японского менеджмента? Каковы его основные черты?

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Бикташева Д.Л., Гиевая Л.П., Жданова Т.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 272 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
3. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: Учебное пособие. - Москва, Новое знание, 2005. – 336 с.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. - Минск, Новое знание, 2003. – 409 с.
5. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – СПб: Питер, 2007. – 512 с.