

**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

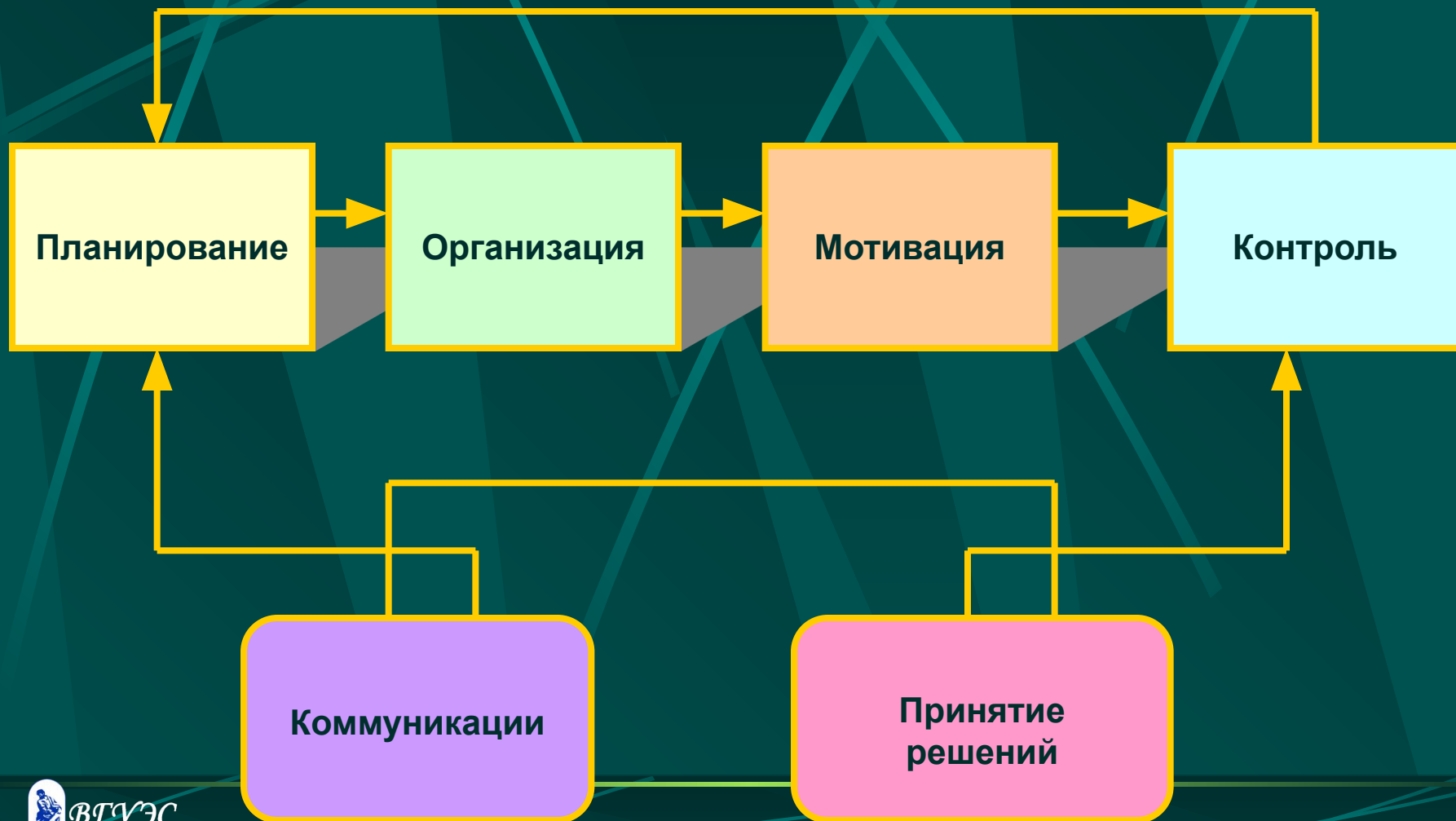
свобода предпринимательской
деятельности позволяет менеджерам
добиваться конкурентоспособности
продукции/ услуг фирмы
и эффективности ее деятельности
путем использования передового
опыта и современных методов и
принципов управления

- ★ **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

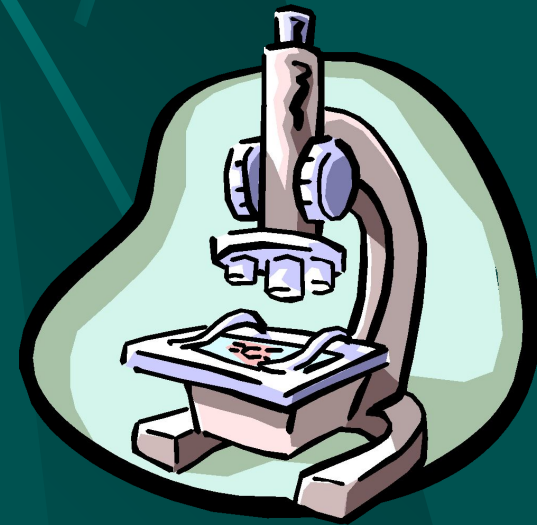
Виды контроля

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

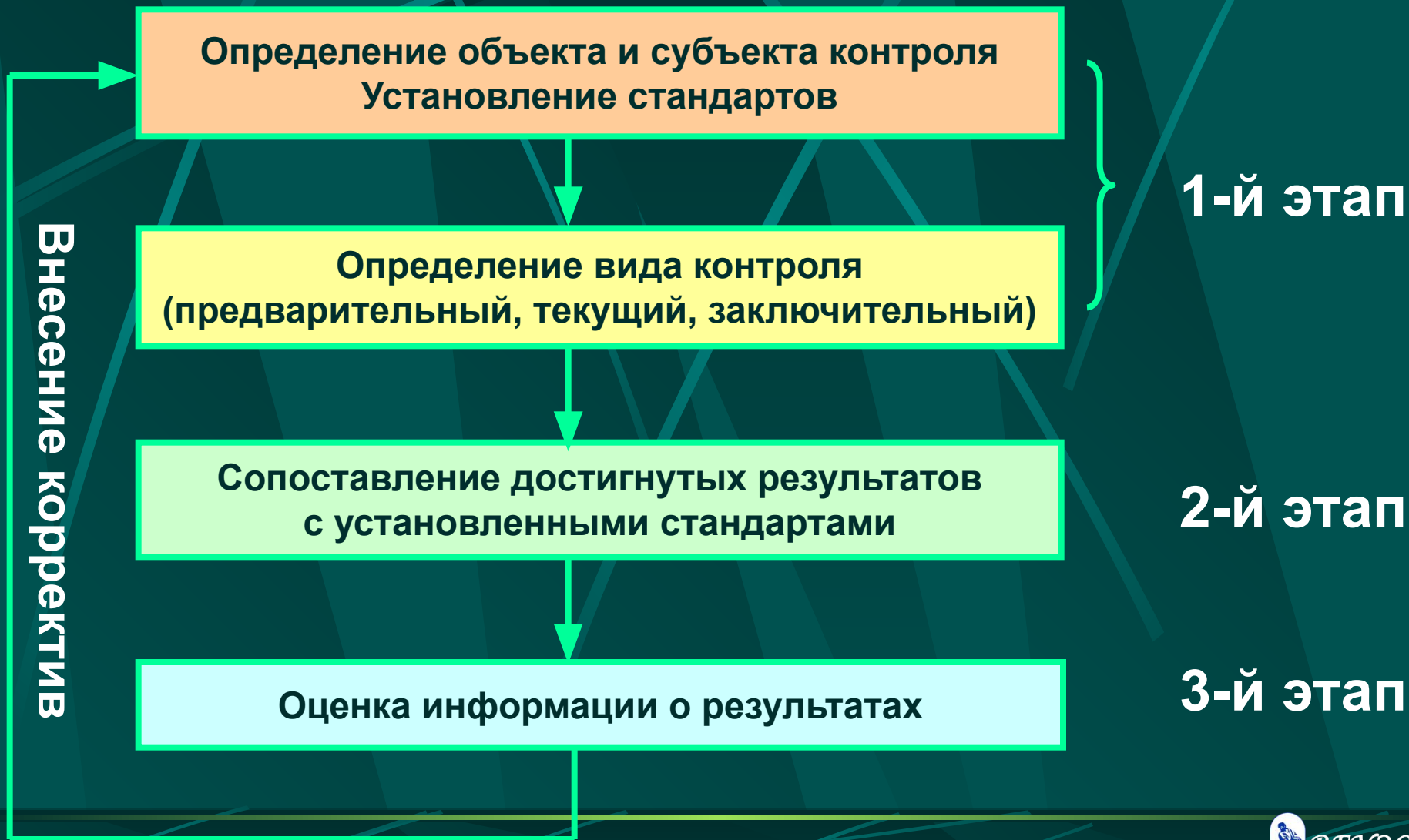
Выбор методов контроля

- предварительный,
- текущий
- заключительный

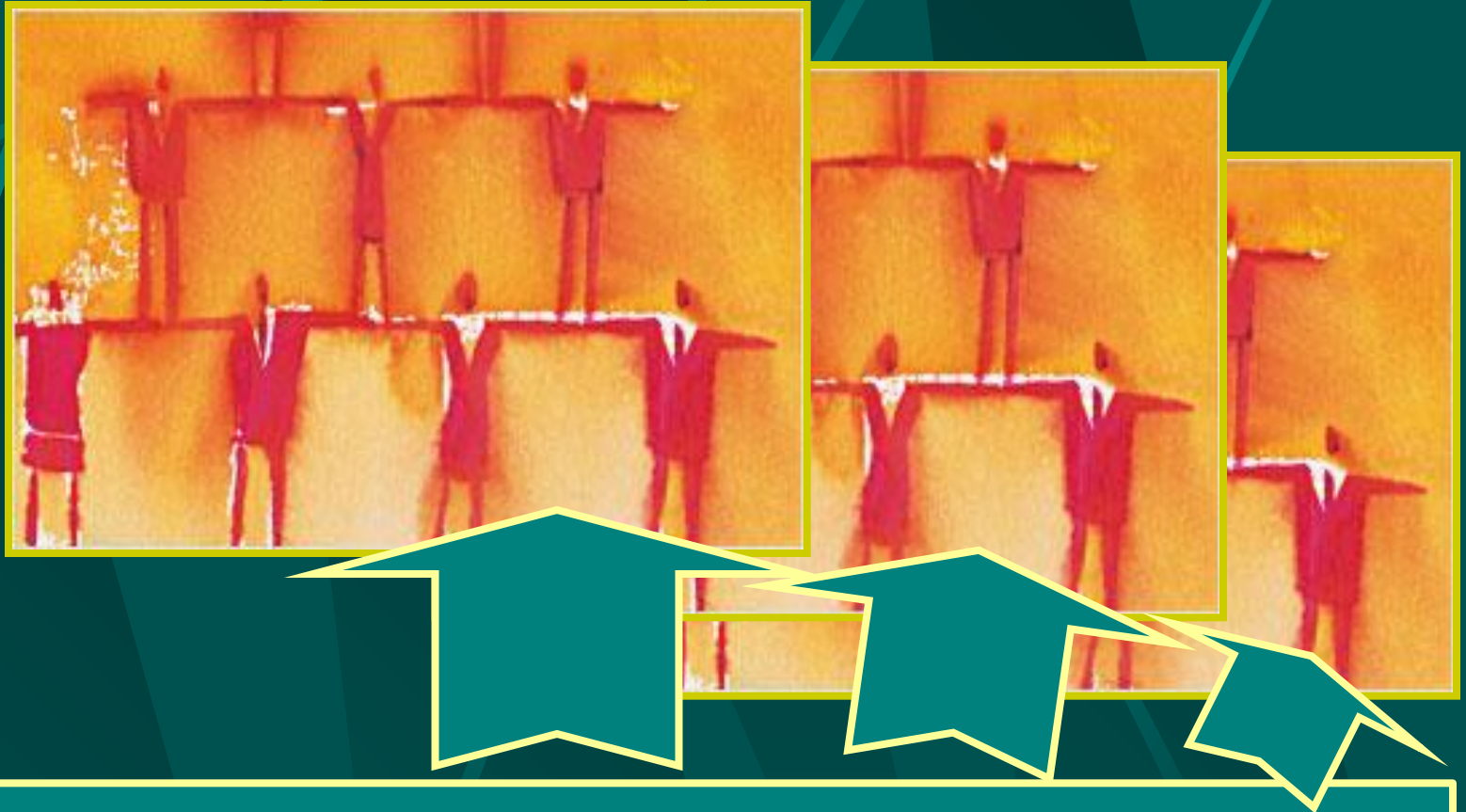
Определение цели контроля

- 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

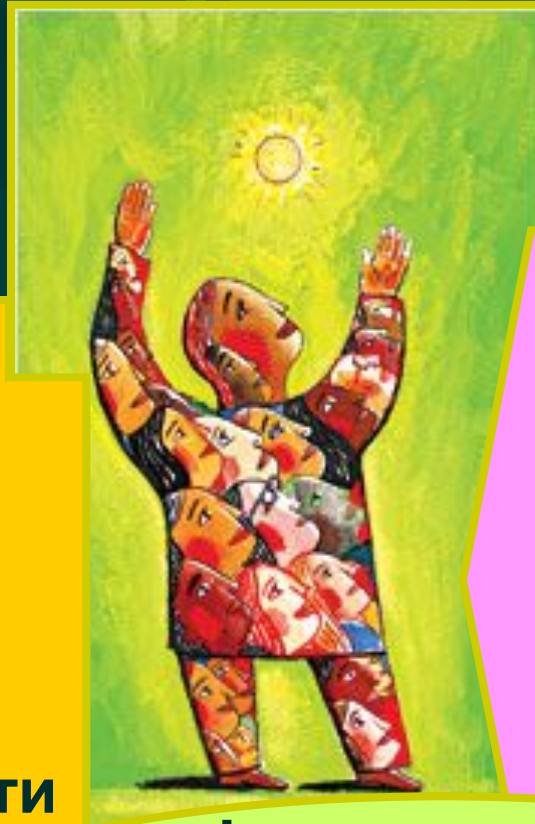
СОДЕРЖАНИЕ
(для чего?)

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.