

ВГУЭС

Кафедра ЭМ

Преподаватель А.Г. Бодункова

Дисциплина: Основы менеджмента в сервисе

Тема №2:

**Специфика менеджмента в сфере
сервиса и туризма:**

**цели и задачи управления,
внутренняя и внешняя среда
бизнеса**

Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса

План:

1. Теоретические основы сервисной деятельности:
 - понятие сервиса
 - основные подходы к пониманию сущности сервиса
2. Понятие целей и задач сервисного предприятия:
 - классификация целей
 - система целей организации
 - дерево целей сервисной организации
3. Внешняя и внутренняя среда предприятий сферы сервиса и туризма.

Сервис —

**это особый вид человеческой
деятельности,
который направлен на
удовлетворение потребностей
клиента
путем оказания услуг**

Подходы к пониманию сущности сервиса



СВОЙСТВА УСЛУГИ КАК ТОВАРА



Сервис как форма человеческой деятельности (1)

Классификация по сферам осуществления

- сектора экономики
 - торговля
 - финансы
 - транспорт
 - здравоохранение
 - индустрия развлечений и спорта
- сферы науки, образования и управления

Сервис как форма человеческой деятельности (2)

Классификация по формам человеческой деятельности

- материально-преобразовательная
- познавательная
- ценностно-ориентационная
- коммуникативная

Сервис как способ удовлетворения потребностей (1)

Потребность —

физиологическое или психологическое ощущение недостатка чего-либо

- **Первичные потребности** – врожденные (*потребности в пище, воде, потребность дышать, спать, сексуальные потребности*)
- **Вторичные потребности** – приобретенные, психологические (*потребности в успехе, уважении, привязанности, принадлежности, власти*)

Социальные и культурные потребности (вторичные) формируются культурной средой и соотносятся с

- социальным статусом
 - уровнем образования
 - общим развитием
- } личности

**В европейской культуре развиваются те виды
сервиса, которые позволяют **ОБОГАЩАТЬ** и
РАЗВИВАТЬ человеческую личность:**

- решать проблемы быта
- получать образование
- успешно заниматься профессиональной
деятельностью
- хорошо отдыхать

Сервис как оказание услуг (1)

Классификация по типу услуг и сфере их применения

- **производственные** (инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования)
- **распределительные** (торговля, транспорт, связь)
- **профессиональные** (банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные)
- **потребительские** (массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением)
- **общественные** (телевидение, радио, образование, культура)

Сервис как оказание услуг (2)

Классификация на основе отраслевого подхода

- торговля
- услуги по обеспечению питания и проживания
- транспорт
- связь и информационное обслуживание
- услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов
- кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью
- образование, культура и искусство
- наука и научное обслуживание
- здравоохранение, включая физическую культуру и спорт
- обслуживание домашнего хозяйства
- услуги личного характера
- услуги государственного управления
- другие услуги

Сервис как оказание услуг (3)

Классификация по функциональной сущности

- **услуги производственного характера** (охранные, ремонтные, банковские, деловые)
- **торговые услуги** (оптовые и розничные)
- **услуги жизнеобеспечения** (обустройство жилища, ведение домашнего хозяйства, реализация семейных потребностей, домашний отдых)
- **социальные услуги** (транспортные, финансовые, почтовые, рекреационные, образовательные, информационные)
- **культурные услуги** (познавательно-научные, художественно-эстетические, развлекательные)

Социально-культурный сервис
направлен на удовлетворение
потребностей,
связанных с социальными,
культурными и духовными запросами
людей

Социально-культурная сфера –
это обширный сектор экономики,
включающий отрасли
здравоохранения, образования,
культуры

Цели сервисного предприятия

1. отражают философию организации, концепцию её деятельности и развития
2. уменьшают неопределенность текущей деятельности предприятия
3. составляют основу критериев для принятия решений
4. сплачивают вокруг себя
5. служат оправданием в глазах общественности необходимости и законности организации

Задачи сервисного предприятия

1. **общие** – создание устойчивой системы производства и развития
2. **частные** –
 - развитие производственной кооперации
 - совершенствование организационных структур
 - поддержание работы структурных подразделений
 - повышение заинтересованности работающих в результатах своего труда
 - организация учёта и контроля за деятельностью объектов управления

Задачи

в отличие от целей

1. более конкретны и обладают не только качественными, но и количественными, пространственными и временными характеристиками
2. содержат ограничения
3. являются индивидуализированными и персонифицированными

Классификация целей

| Признак классификации | Вид |
|---------------------------|---|
| <i>Степень важности</i> | стратегические тактические |
| <i>Период времени</i> | долгосрочные среднесрочные краткосрочные |
| <i>Содержание</i> | технологические экономические производственные административные маркетинговые научно-технические социальные |
| <i>Форма выражения</i> | количественные качественные |
| <i>Уровень разработки</i> | общие специфические |



СИСТЕМА ЦЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Общие цели

МИССИЯ

Общеорганизационные цели

Специфические цели

Миссия — это философия и предназначение, смысл существования организации

Основные элементы миссии

1. Краткая история фирмы, описание области ее деятельности
2. Целевые ориентиры
3. Философия фирмы, стиль поведения по отношению
 - к потребителям
 - к работникам
 - к партнерам
4. Преимущества по сравнению с конкурентами
5. Внешний образ (насколько фирма стабильна и каковы перспективы ее развития)

Миссия организации

должна отражать **цели и интересы различных групп**, связанных с деятельностью организации и вовлеченных в процесс её функционирования, с акцентом на интересы **собственников, сотрудников и покупателей**



Из МИССИИ ВГУЭС

ВГУЭС —

- предпринимательский инновационный университет
- центр образования международного уровня в сфере бизнеса и сервиса
- занимает ведущие позиции в области информационных технологий в образовании
- содействует укреплению позиции России в Азиатско-Тихоокеанском регионе

**Мы готовим студентов к успеху в учёбе,
карьере и жизни**



ВГУЭС

**Общеорганизационные цели —
конкретизация миссии организации в форме,
доступной для управления их реализацией**

Свойства

- четкая ориентация на определенный период времени
- конкретность и измеримость (качественные и количественные показатели)
- непротиворечивость и согласованность с другими целями и ресурсами
- гибкость, способность к корректировке в соответствии меняющимися условиями
- адресность и контролируемость

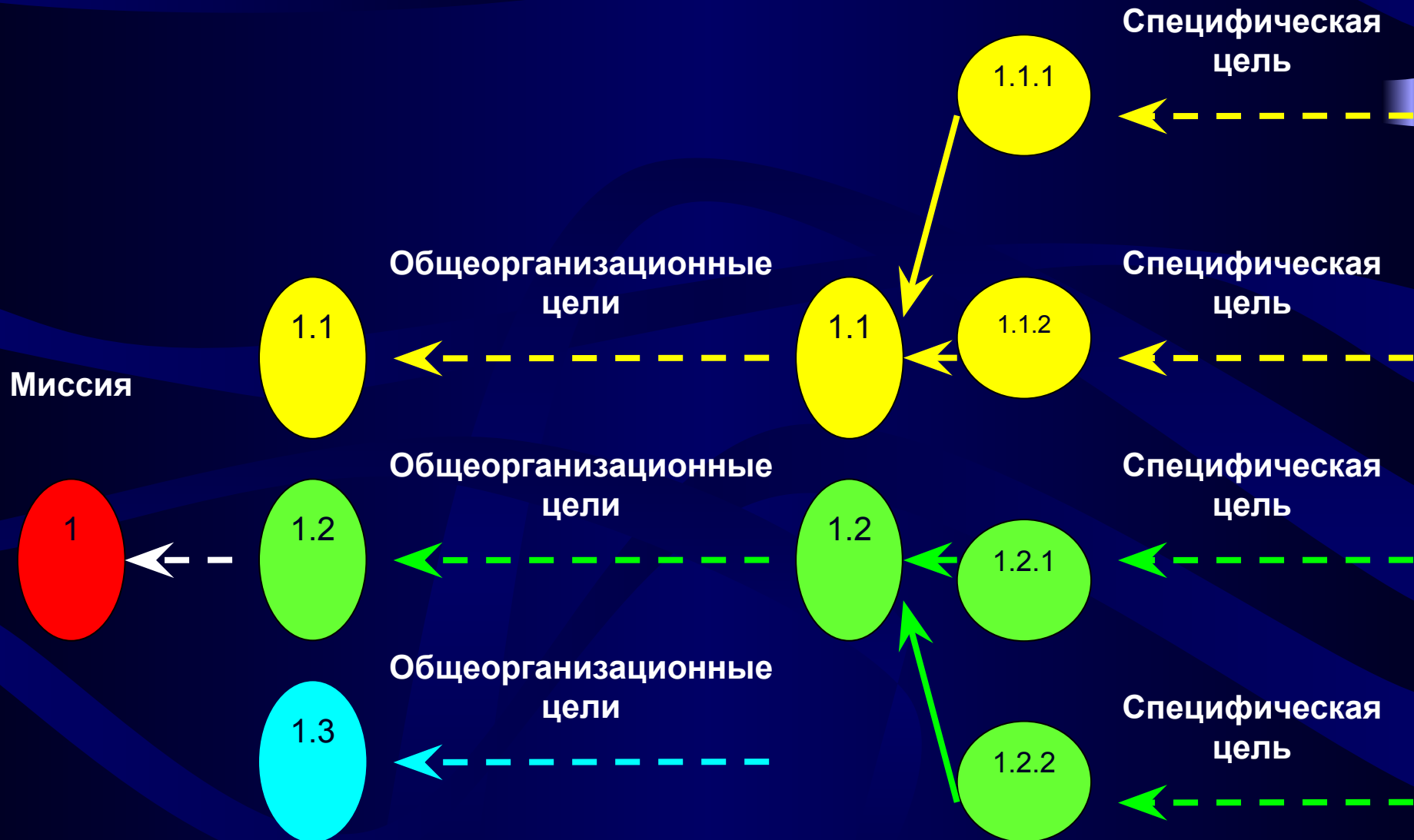
Специфические цели

- разрабатываются в каждом подразделении
- определяют основные направления деятельности в свете реализации общих целей
- охватывают средне- и краткосрочный периоды
- выражаются в количественных показателях
- *операционные цели* – ставятся перед работниками
- *оперативные цели* – ставятся перед подразделениями

Например:

- определение рентабельности по каждому отдельному подразделению
- цели по основным видам хозяйственной деятельности
- цели хозяйственных подразделений, филиалов

Дерево целей предприятия



Правила построения дерева целей:

1. общая цель должна содержать описание конечного результата (миссия)
2. реализация подцелей каждого последующего уровня является необходимым и достаточным условием достижения цели предыдущего уровня
3. при формулировке целей разных уровней необходимо описывать желаемые результаты, а не способы их получения
4. подцели каждого уровня должны быть НЕзависимы друг от друга и НЕвыводимы друг из друга
5. фундамент дерева целей должны составлять задачи, которые могут быть выполнены определенным способом и в заранее установленные сроки

Характеристики внешней среды организации

- **ВЗАИМОСВЯЗАННОСТЬ ФАКТОРОВ** –
уровень силы, с которой изменение одного фактора воздействует на другие факторы
- **СЛОЖНОСТЬ** –
число факторов, на которые организация обязана реагировать и уровень вариативности каждого фактора
- **ПОДВИЖНОСТЬ** –
скорость, с которой происходят изменения в окружении организации
- **НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ** –
количество информации, которой располагает организация (или лицо) по поводу конкретного фактора

Среда организации –

условия и факторы, влияющие
на её функционирование
и требующие принятия
управленческих решений,
направленных на их
устранение или на
приспособление к ним

Внешняя среда — это совокупность

- активных хозяйствующих субъектов
 - экономических, общественных и природных условий
 - национальных и межгосударственных институциональных структур
 - других внешних условий и факторов
которые
- ✓ действуют в окружении организации и влияют на различные сферы её деятельности
 - ✓ не поддаются контролю и изменению
 - ✓ должны постоянно учитываться в деятельности организации



Политика

Экономика

ВНЕШНЯЯ

Законодательство

Социальные факторы

Покупатели

ВНЕШНЯЯ

МИКРОСРЕДА

Внутренняя

Фирма
среда

Поставщики

Законы и
гос. органы

Конкуренция

Природные
факторы

Научно-
технические
факторы

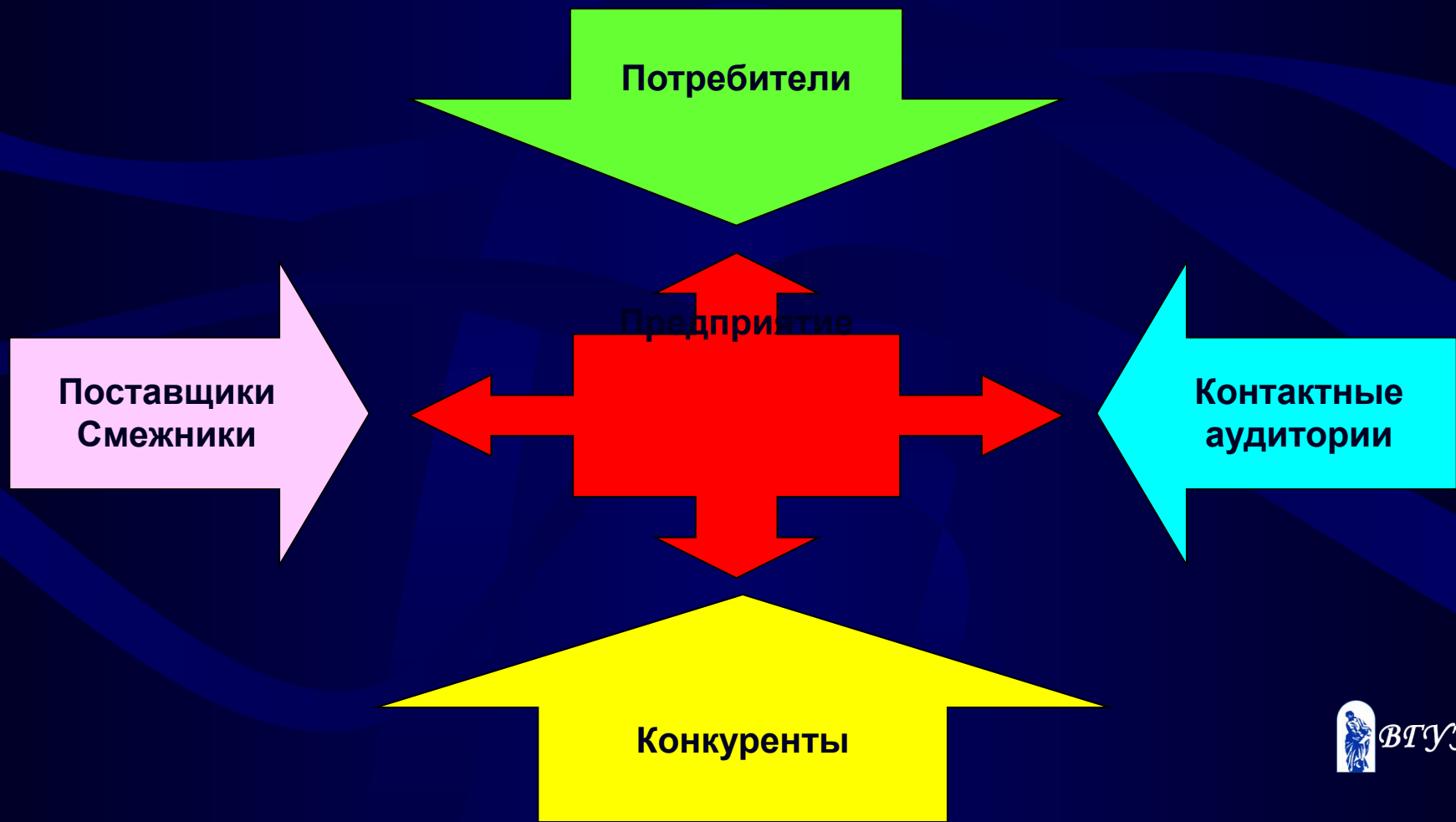
МАКРОСРЕДА

Факторы
культурной
среды

Демографи-
ческие
факторы

Среда прямого воздействия (микросреда, микроокружение) -

окружение, в котором непосредственно действует
организация



Среда косвенного воздействия (макросреда, макроокружение) -

внешний слой разнообразных элементов, оказывающих
косвенное воздействие на деятельность организации



ММ 04

Аторина Людмила

Звонарева Мария

Коновалова Галина

Рдюкова Полина



Внутренняя среда —
совокупность субъектов, объектов, процессов,
придающих компании конкретное лицо,
хозяйственный организм компании,
ее структура

Основные внутренние переменные организации

ЦЕЛИ

ЛЮДИ

СТРУКТУРА

ТЕХНОЛОГИИ

ЗАДАЧИ

Основные внутренние переменные организации (1)

ЦЕЛИ – конечные состояния или желаемый результат, которого стремится добиться трудовой коллектив



Критерии:

- конкретность
- измеримость
- достижимость
- актуальность
- определённость во времени

Specific
Measurable
Achievable
Relevant
Timed

Основные внутренние переменные организации (2)



← СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ —

логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации

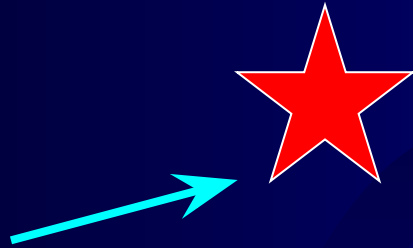
- **горизонтальное** или **специализированное разделение труда** — закрепление работы за специалистами
- **вертикальное разделение труда** — отделение работы по координации от непосредственного выполнения заданий

★ Основные внутренние переменные организации (3)

ЗАДАЧА – предписанная работа или её часть (операции, процедуры), которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки

- работа с людьми
- работа с предметами (машинами, сырьем, инструментами)
- работа с информацией

Основные внутренние переменные организации (4)



ТЕХНОЛОГИЯ –

сочетание квалификационных навыков, оборудования, инфраструктуры, инструментов и соответствующих знаний, необходимых для осуществления желаемых преобразований в материалах, информации и людях

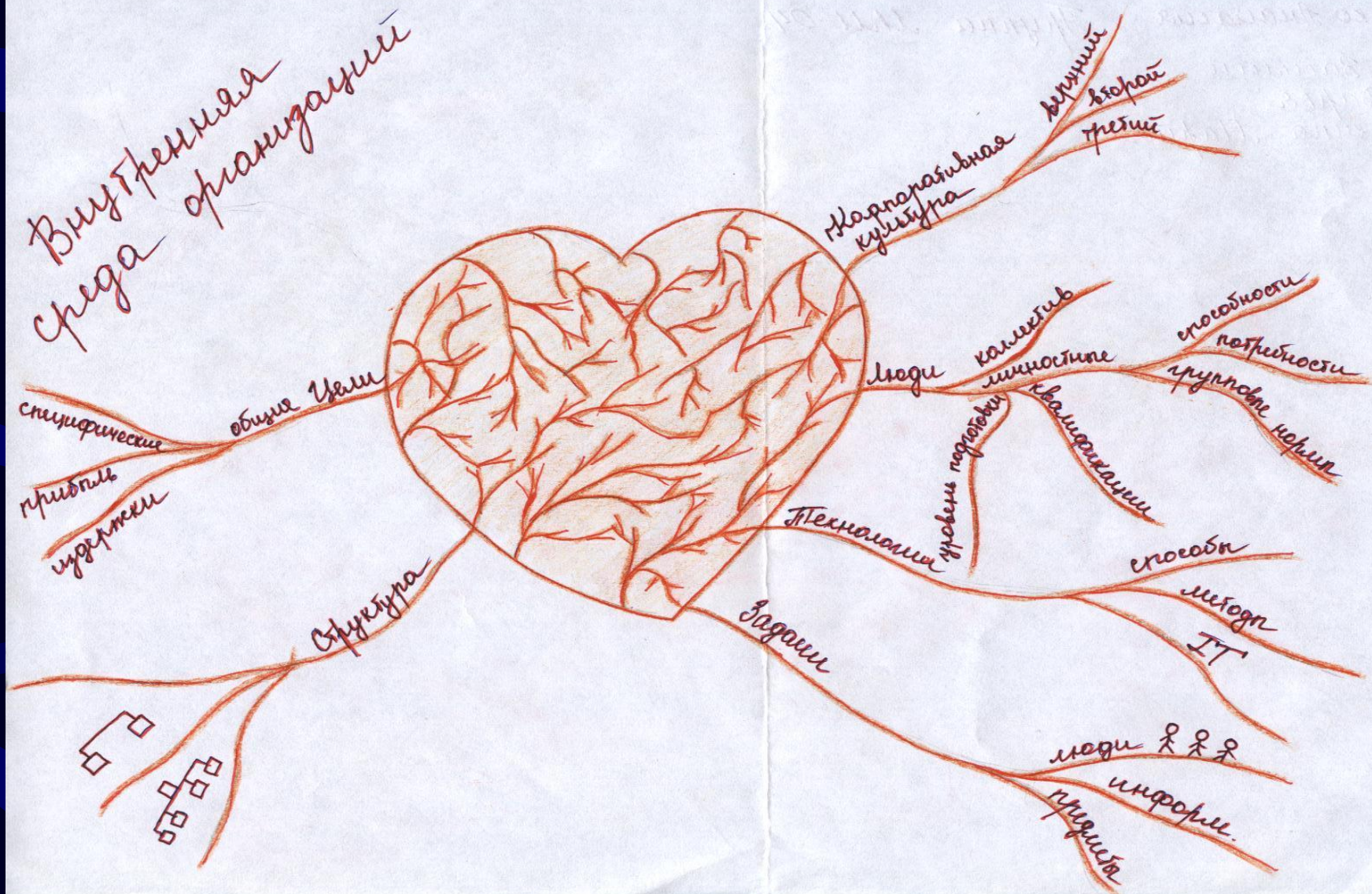
Основные внутренние переменные организации (5)

ЛЮДИ – трудовые ресурсы, штатные
↓
сотрудники



3 основных аспекта человеческой переменной:

- поведение отдельных людей
- поведение людей в группах
- характер поведения руководителя, функционирование менеджера в роли лидера и его влияние на поведение отдельных людей и групп



ММ 04

Колобашкина Мария, Обруч Дарья, Сидоренко Анастасия,
Соколов Василий, Шигаева Татьяна

Контрольные вопросы

1. Что такое сервис?
2. Каковы основные подходы к пониманию сущности сервиса?
3. Каковы основные виды человеческой деятельности? В чем специфика сервиса в каждом из этих видов?
4. Что такое потребность? В чем специфика социально-культурных потребностей?
5. Какие существуют классификации услуг?
6. Что такое цель? Какую роль выполняют цели в организации?
7. Какую роль выполняет сформулированная предприятием миссия организации?
8. Сформулируйте возможные варианты миссии предприятия сферы услуг.
9. Что такое дерево целей предприятия? Каким правилам нужно следовать при его построении?
10. Какие элементы представляют непосредственное окружение предприятия?
11. Охарактеризуйте основные факторы внешней макросреды, влияющие на деятельность предприятия.
12. Каким образом развитие науки и техники влияет на деятельность предприятия?
13. Назовите основные элементы внутренней среды предприятия. Какова их взаимосвязь?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов. / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2005. - 240 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. – Москва, ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
3. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник. – Минск, Новое знание, 2002 – 404 с.
4. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: Учебное пособие. – Москва, Новое знание, 2005. – 336 с.
5. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – СПб: Питер, 2007. – 512 с.: ил.
6. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента./Пер. с англ. - Москва, 2005. - 702 с.
7. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. СПб: Изд.дом «Бизнес-пресса», 2007. – 271 с.