

ВГУЭС

Кафедра менеджмента

Преподаватель А.Г. Бодункова

Дисциплина: Основы менеджмента в сервисе

Тема №5:

Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма

План:

1. Содержание и виды планирования
2. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования

Планирование деятельности предприятия – это

- систематический
- информационно обрабатываемый процесс

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

План включает:

- маркетинговый анализ (анализ соответствия новых видов деятельности требованиям рынка и конкуренции)
- технико-экономический анализ (анализ соответствия новых видов деятельности специализации предприятия, его организации и технологии)
- финансовый анализ (анализ экономической эффективности новых видов деятельности)

Объекты плановых решений:

- цели и задачи
- пути и средства
- ресурсы, необходимые для выполнения поставленных задач
- организация выполнения плана и контроль

Этапы планирования

Прогнозирование

Моделирование

Программирование

План (официальный документ) отражает:

1. прогнозы развития организации в будущем
2. промежуточные и конечные задачи и цели стоящие перед ней и ее отдельными подразделениями
3. механизмы координации текущей деятельности и распределения ресурсов
4. стратегии на случай чрезвычайных обстоятельств

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

Методология планирования

Способы планирования

от достигнутого

оптимальное планирование

адаптивное планирование

Методы планирования

балансовый

нормативный

математико-статистический

ПЛАН

По видам

Согласованные и ранжированные планы-цели

Планы для повторяющихся действий

Графики, расписания

Планы для неповторяющихся действий

Программы, бюджеты, сетевые графики

По типам целей

Стратегические

Тактические

Оперативные

По срокам

Долгосрочные (5 и более лет)

Планы - цели, программы

Среднесрочные (1-5 лет)

Бюджеты, программы

Краткосрочные (до 1 года)

Бюджеты, сетевые графики, программы



Бизнес-план

Высший уровень

Стратегическое планирование

Средний уровень

Тактическое планирование

Низший уровень

Оперативное планирование

Уровни планирования в организации



Бизнес-план

Производственный
план

План
маркетинга

План
трудовых
ресурсов

Финансовый
план

План
технического
развития

Принципы составления планов

- **полнота** — учет всех событий и ситуаций
- **точность** — использование методов, средств, тактики и процедур, обеспечивающих точность прогнозов
- **ясность** — простота и легкость формулировки планов
- **непрерывность** — планирование - непрерывный процесс
- **экономичность** — соизмеримость расходов на планирование с выигрышем от него

Стратегическое планирование

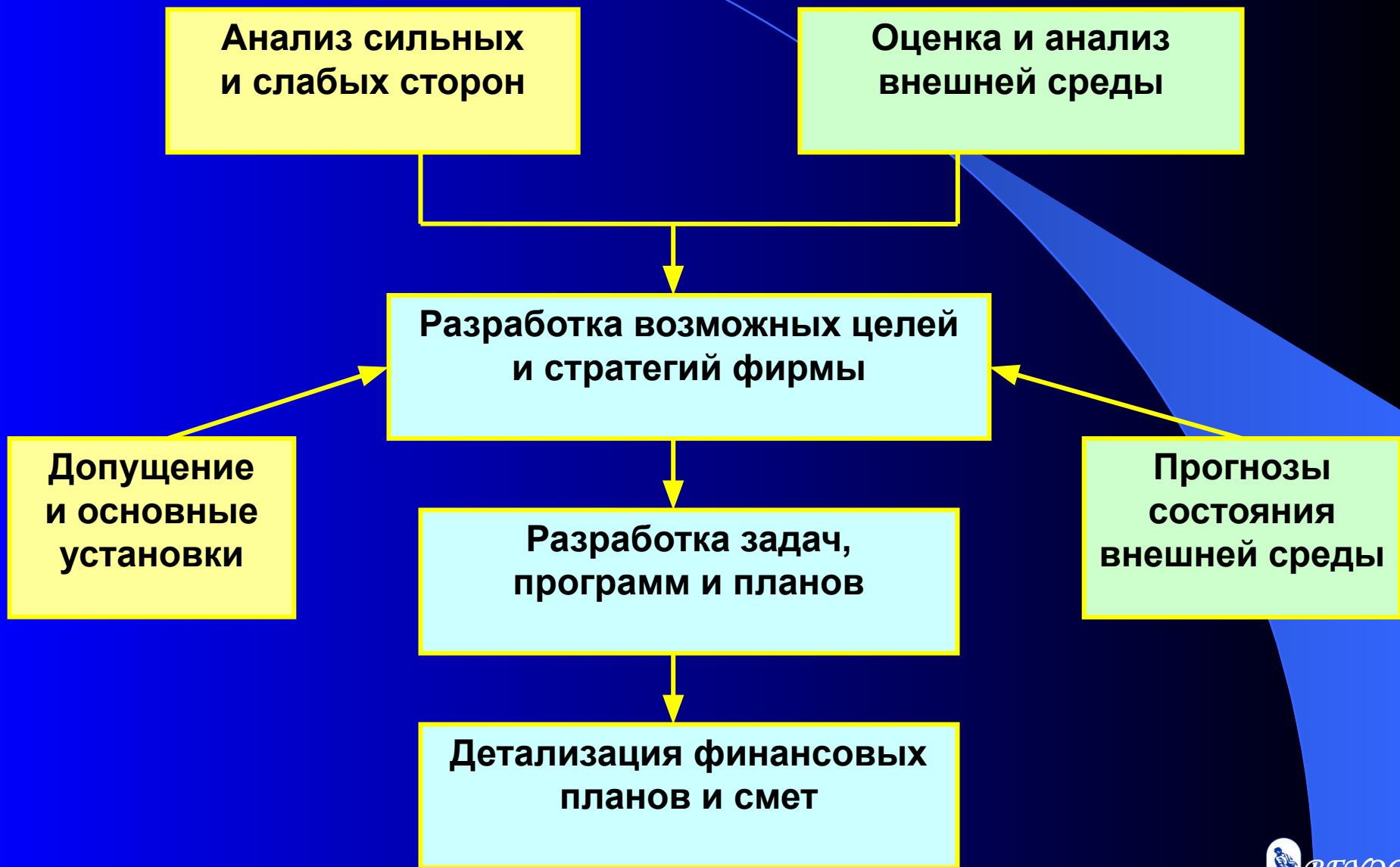
1. определяет главные цели деятельности фирмы и намечает конечные результаты
2. охватывает период в 10-15 лет и имеет отдаленные последствия
3. обеспечивает основу для всех управленческих решений



Функции стратегического планирования

1. установление стратегических целей
2. разработка стратегий по достижению поставленных целей
3. распределение необходимых для реализации целей ресурсов

Модель стратегического планирования



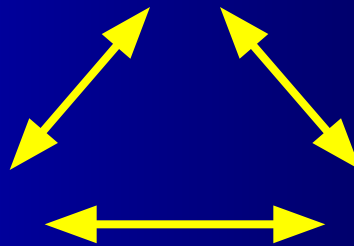
Элементы стратегического планирования



Конкурен-
тоспособность

Стратегии

Потенциал
организации



Текущее планирование

1. на срок до 1 года
2. ориентировано на выбор средств для достижения стратегических целей
3. воплощено в краткосрочных и оперативных планах
4. увязывает все направления деятельности организации и её подразделений на предстоящий период



Тактические вопросы

1. создание организационной структуры
2. порядок найма сотрудников
3. технология оборота документов
4. процедуры взаимодействия с потребителями продукции и контрагентами и др.

Организация устанавливает тактические цели, мотивирует работников и распределяет ресурсы таким образом, чтобы могла быть достигнута стратегическая цель.

Оперативный план —

1. документ, цель которого —

- обеспечить общее понимание задач компании, стратегии и тактики решения задач
- определить объемы, качество и структуру выделяемых ресурсов

2. содержит плановые задания по большинству важнейших показателей деятельности предприятия и его подразделений

3. устанавливает границы количественных и качественных задач, конкретизируя их для фирмы в целом и для каждого ее подразделения



Контрольные вопросы

1. Какова роль планирования в деятельности туристского предприятия? Дайте характеристику основным этапам процесса планирования.
2. Что понимается под планом?
3. Чем отличается стратегическое планирование от оперативного?
4. Какие виды деятельности включает в себя структура планирования?
5. Какие факторы влияют на эффективность планирования?
6. Какие способы планирования используют предприятия в своей деятельности?
7. В чем заключаются три основных метода планирования?
8. Что составляет основу стратегического планирования? Какие виды планов составляются в рамках стратегического планирования?



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.