

Модель менеджера

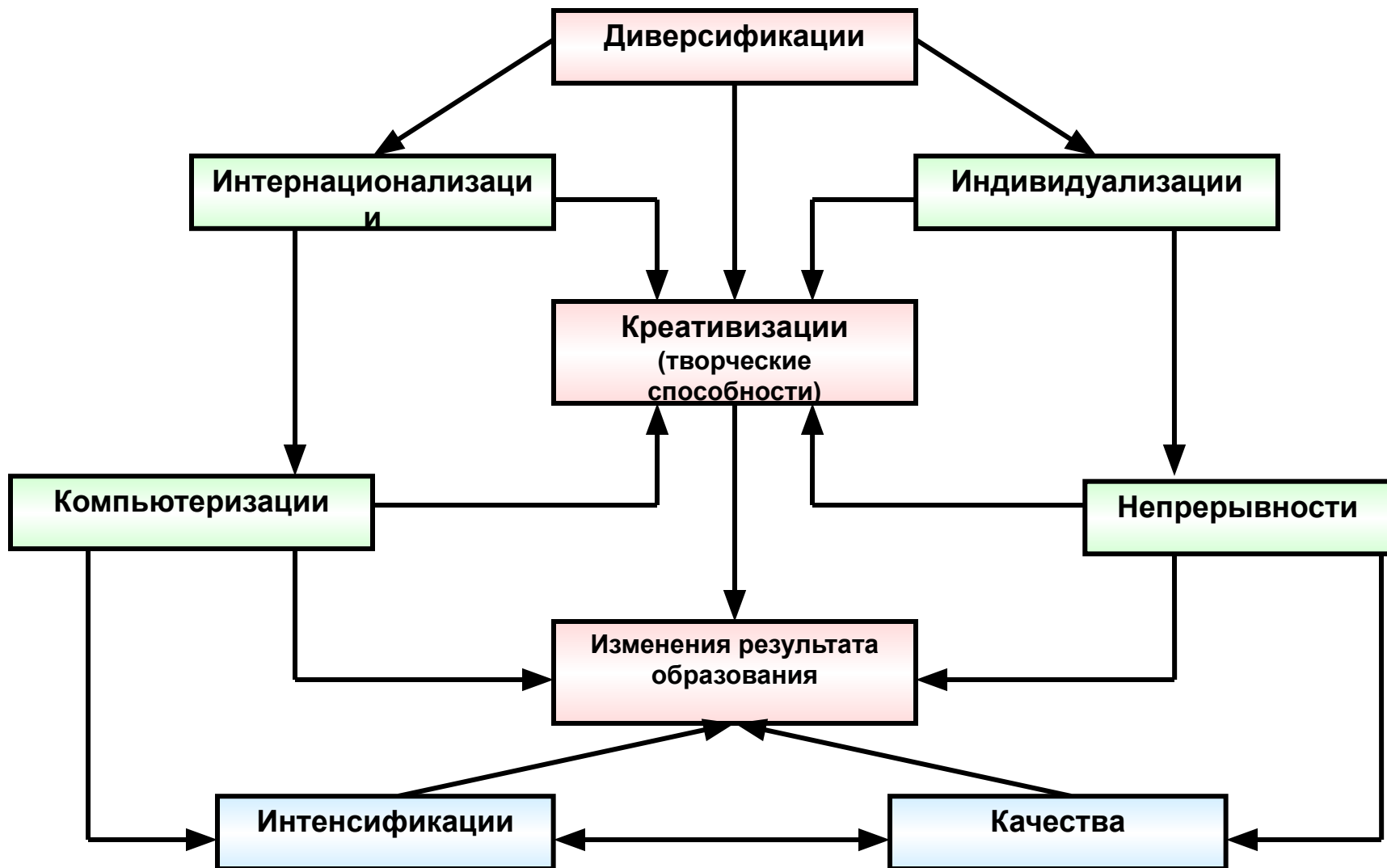
Корнеева Е.И., К.и.н., доцент

кафедры

«Технологии и организации предприятий питания»,

РЭУ имени Г.В.Плеханова

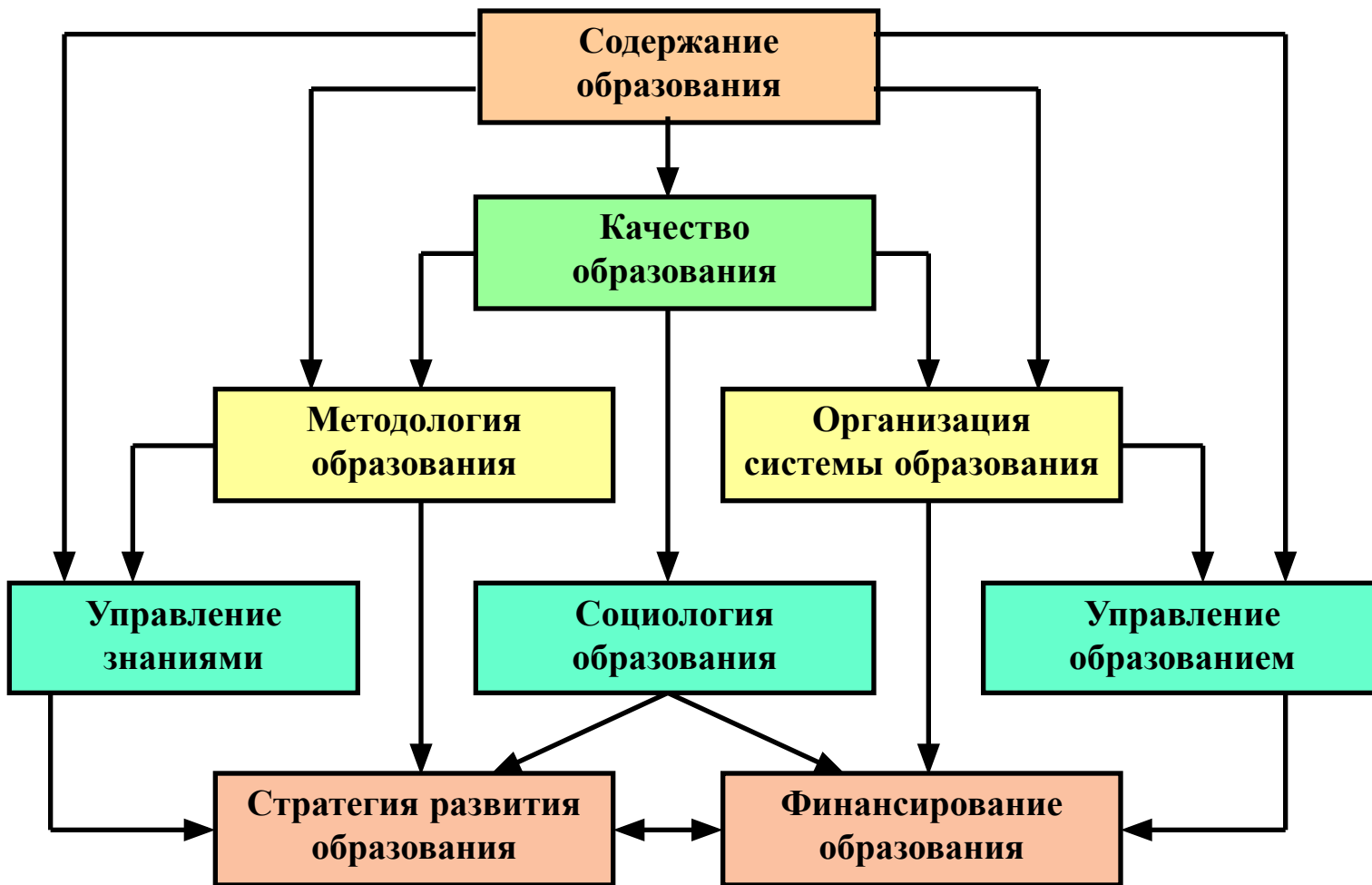
ЗАКОНОМЕРНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТ-ОБРАЗОВАНИЯ



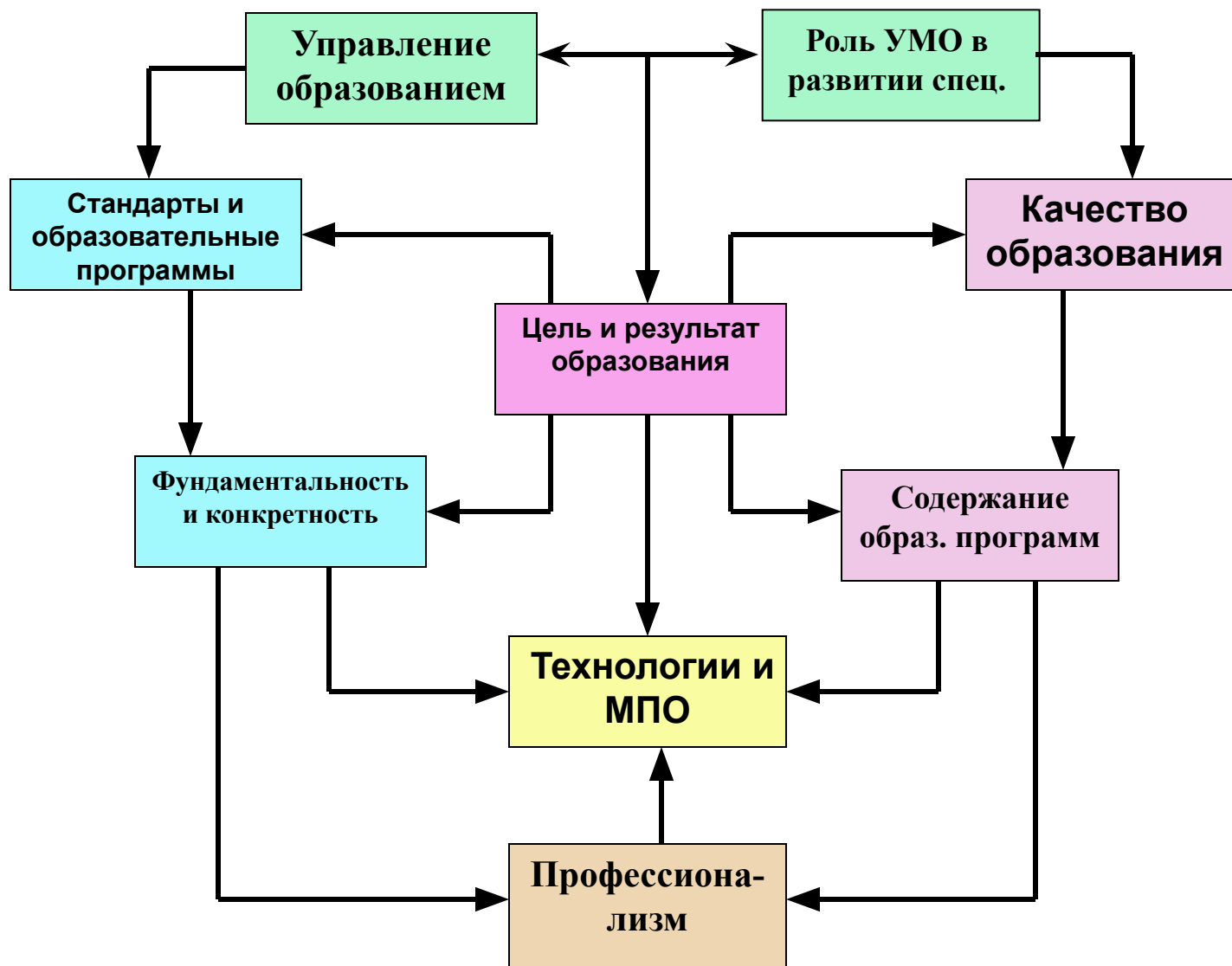
Социальная динамика целей и результатов образования

- **Цель образования:** от подготовки специалистов к повышению образовательного уровня общества, интеллектуального потенциала экономики знаний, развитию культуры.
- **Результат образования:** от квалификации специалиста к формированию системы компетенций

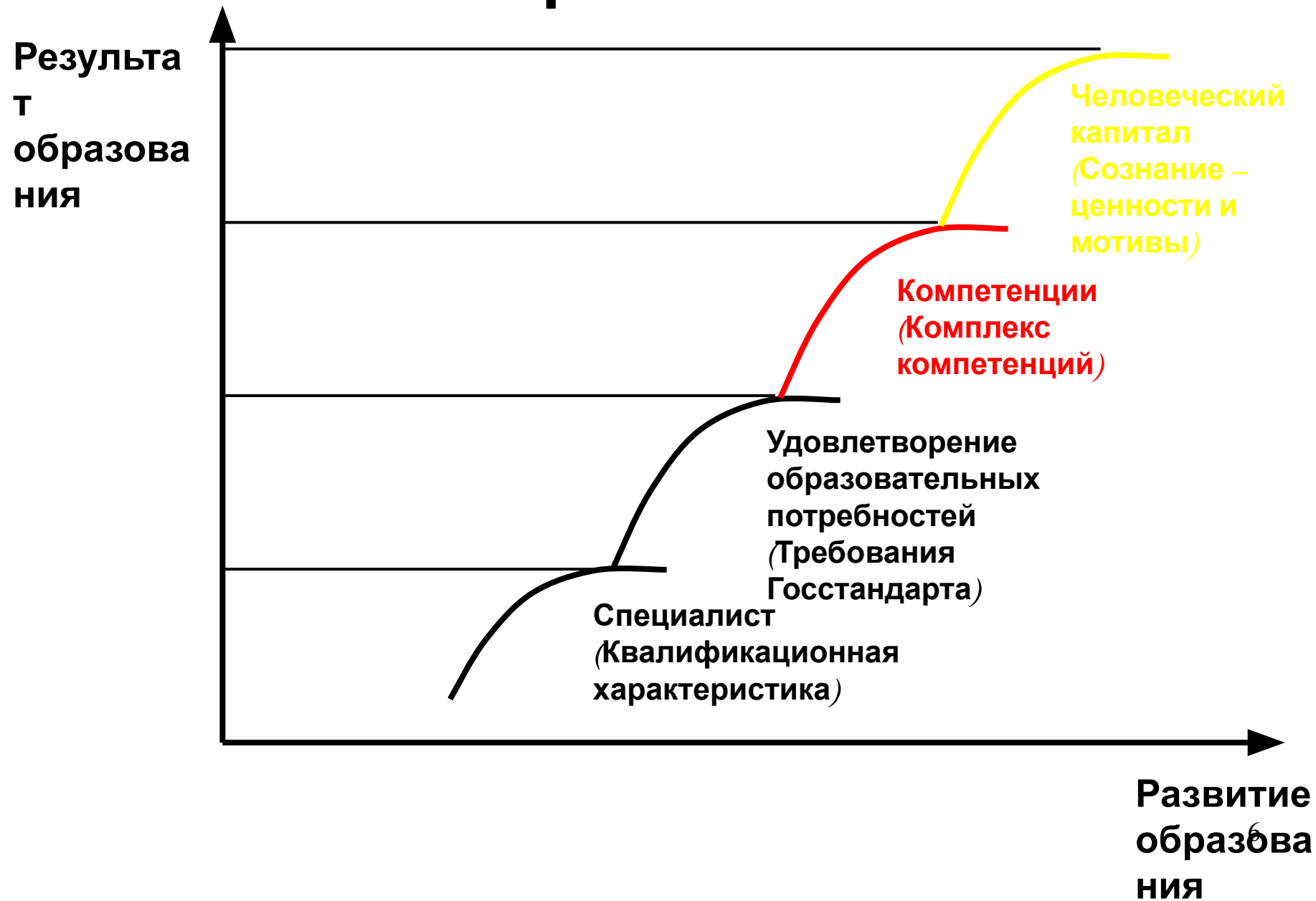
Приоритетные проблемы развития образования в России



Современные проблемы подготовки менеджеров в системе высшего образования РФ



Изменение результата образования



Компетенции как результат образования

- **Компетенции** – комплекс сформированных в процессе образования или в результате накопленного практического опыта **возможностей** эффективного поведения в определенных жизненных ситуациях и в **профессиональной деятельности.**

Эти возможности определяются комплексом знаний, навыками и умениями, пониманием ситуации и проблем, жизненной позицией, системой ценностей, готовностью к видам и ролевой структуре деятельности, мотивацией поведения.

Все это формируется в процессе образования.

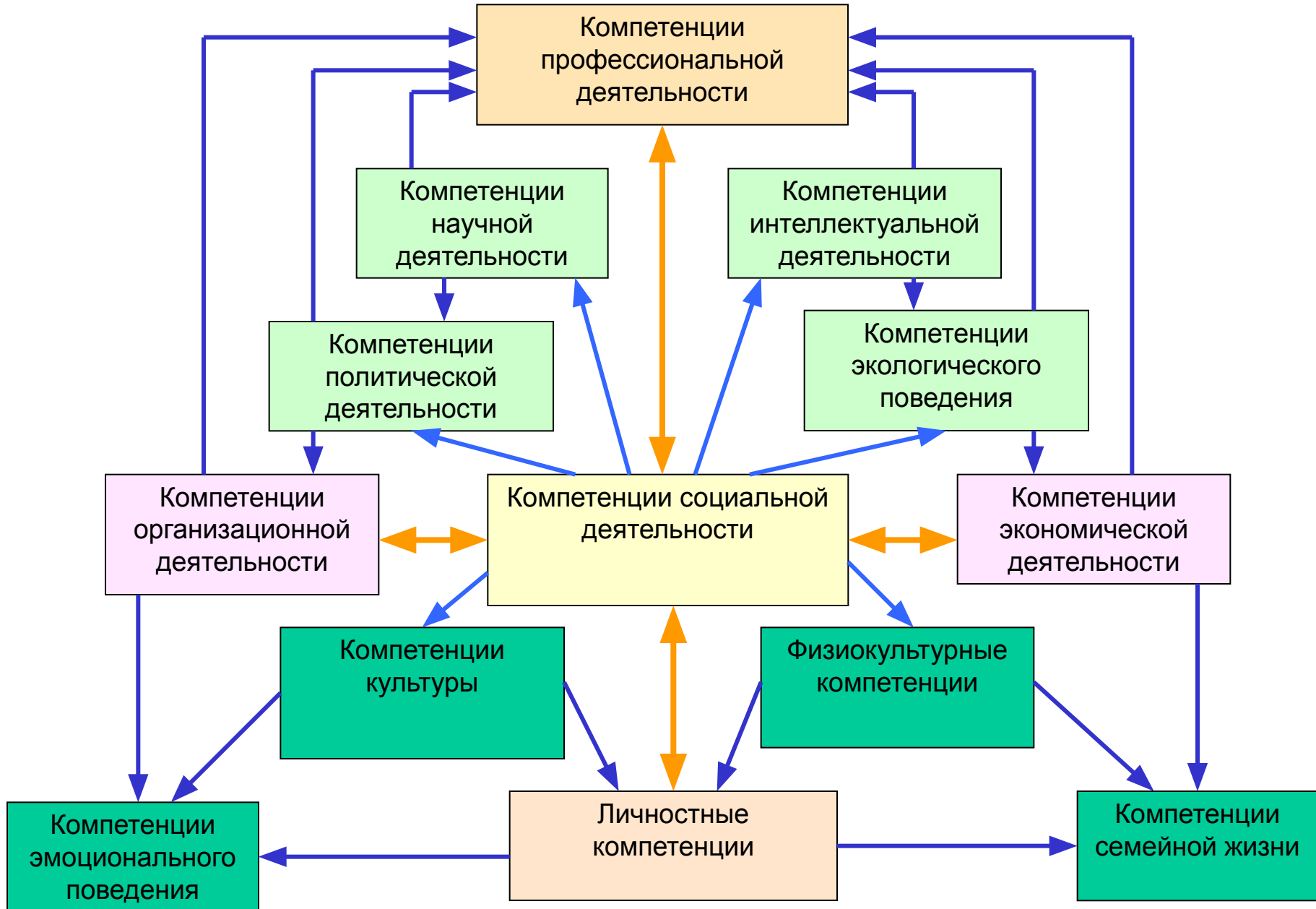
Но посредством чего и каким образом?

ПРИЧИНЫ И ФАКТОРЫ для ПЕРЕХОДА ОТ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ПОДХОДА К КОМПЕТЕНТНОСТНОМУ.

- 1. Влияние цели образования на его результат.*
- 2. Уровень и тенденции развития образования – новые возможности.*
- 3. Понимание и использование объективных закономерностей развития образования.*
- 4. Зарубежный опыт построения системы образования.*
- 5. Развитие педагогики высшего образования.*

Всеобщий вектор экономического развития XXI века не ведет к вытеснению явления и категории **квалификации, но делает квалификацию *недостаточно адекватной* мерой для проектирования результатов современного образования.**

Компетенции образования по видам деятельности



Сочетание компетенций

Компетенции	Социальные	Профессиональные	Специальные	Организа- ционные
Ключевые	Соц. активность Здоровье	Сформировать коллектив Эффект. использ. знаний	Мотивировать деятельность Совершенст. умений	Орган. коллект. деятельности Работоспособность
Интеллектуаль- ные	Оценка обстановки Самообразование	Разраб. концепции управления Концептуальное мышление	Разработка программ Понимание проблем	Рацион. распред. функции Владение технолог интелект. деят.
Творческие	Поиск компромисов Исследование	Реализовать лидерство Разработка инноваций	Констр информ технолог. Мотивация развит.	Сформ систему управления Анализ ситуаций
Практические	Определение позиций. Оценка реальности	Принимать решения Оценка проблем	Контроль работы Обобщить опыт	Построить систему ответственности Управление временем

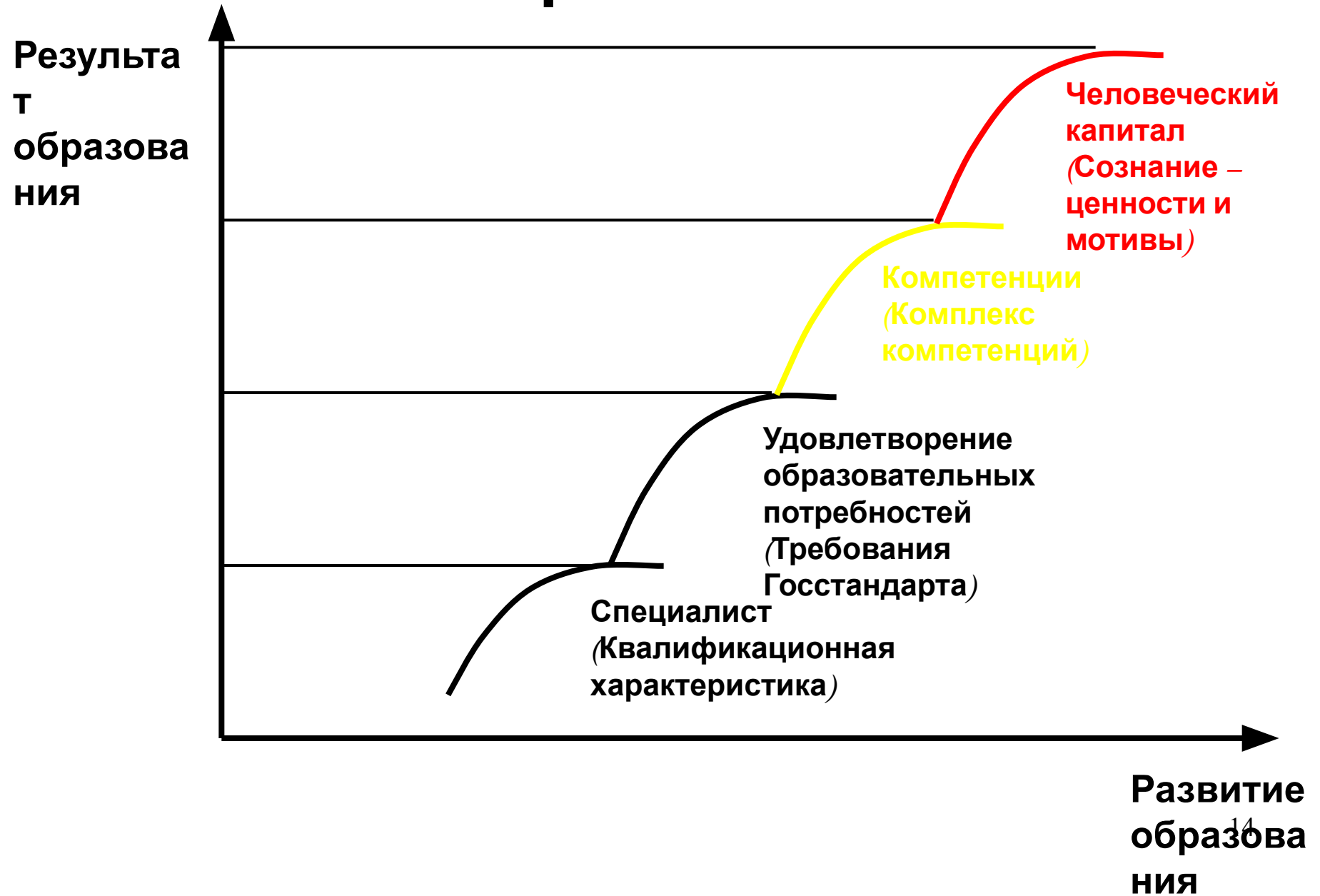
Система знаний для формирования компетенций менеджера



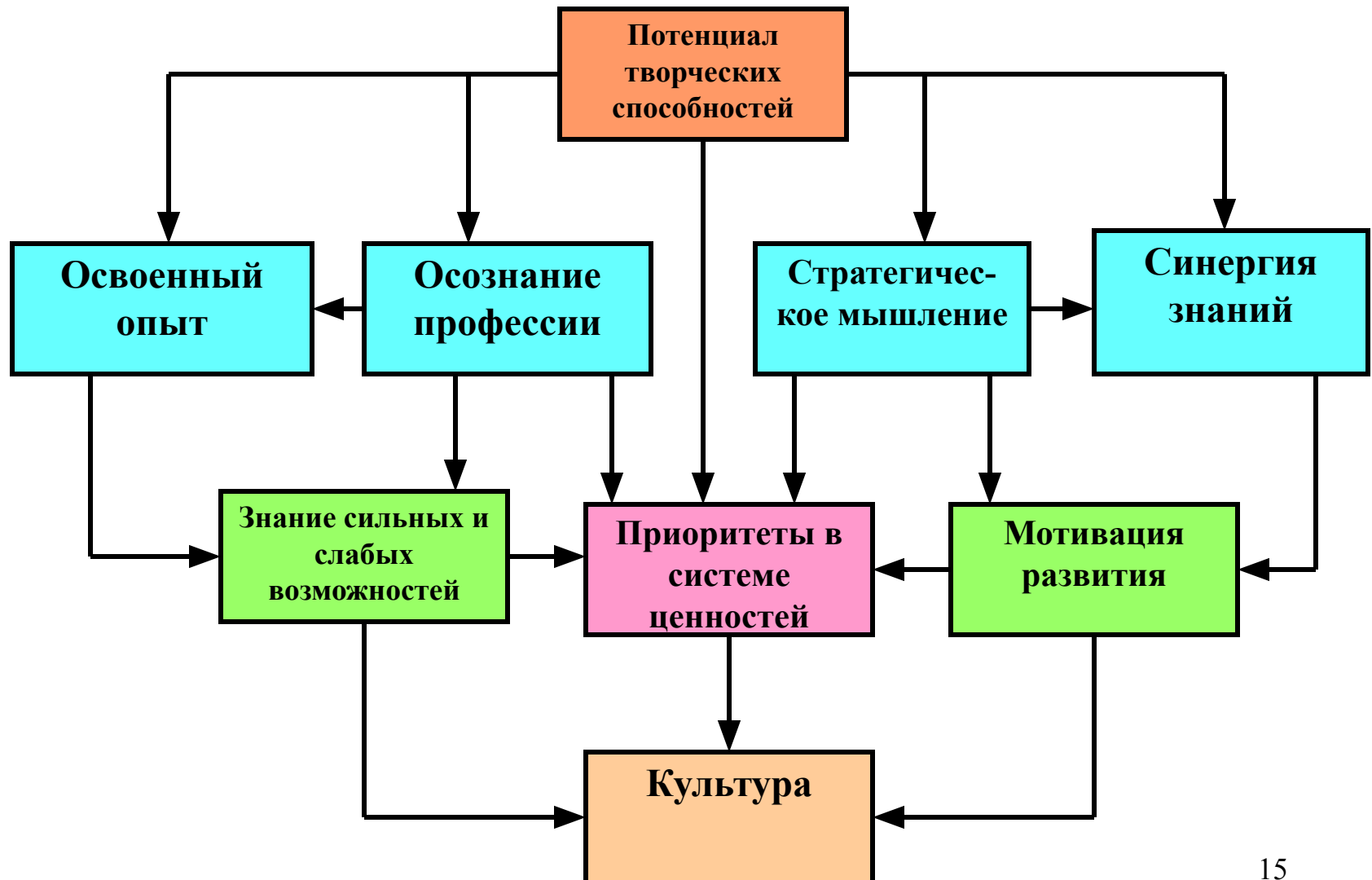
Развитие компетенций. К новой сущности образования.



Изменение результата образования



Основные признаки человеческого капитала (индивидуального и общественного)



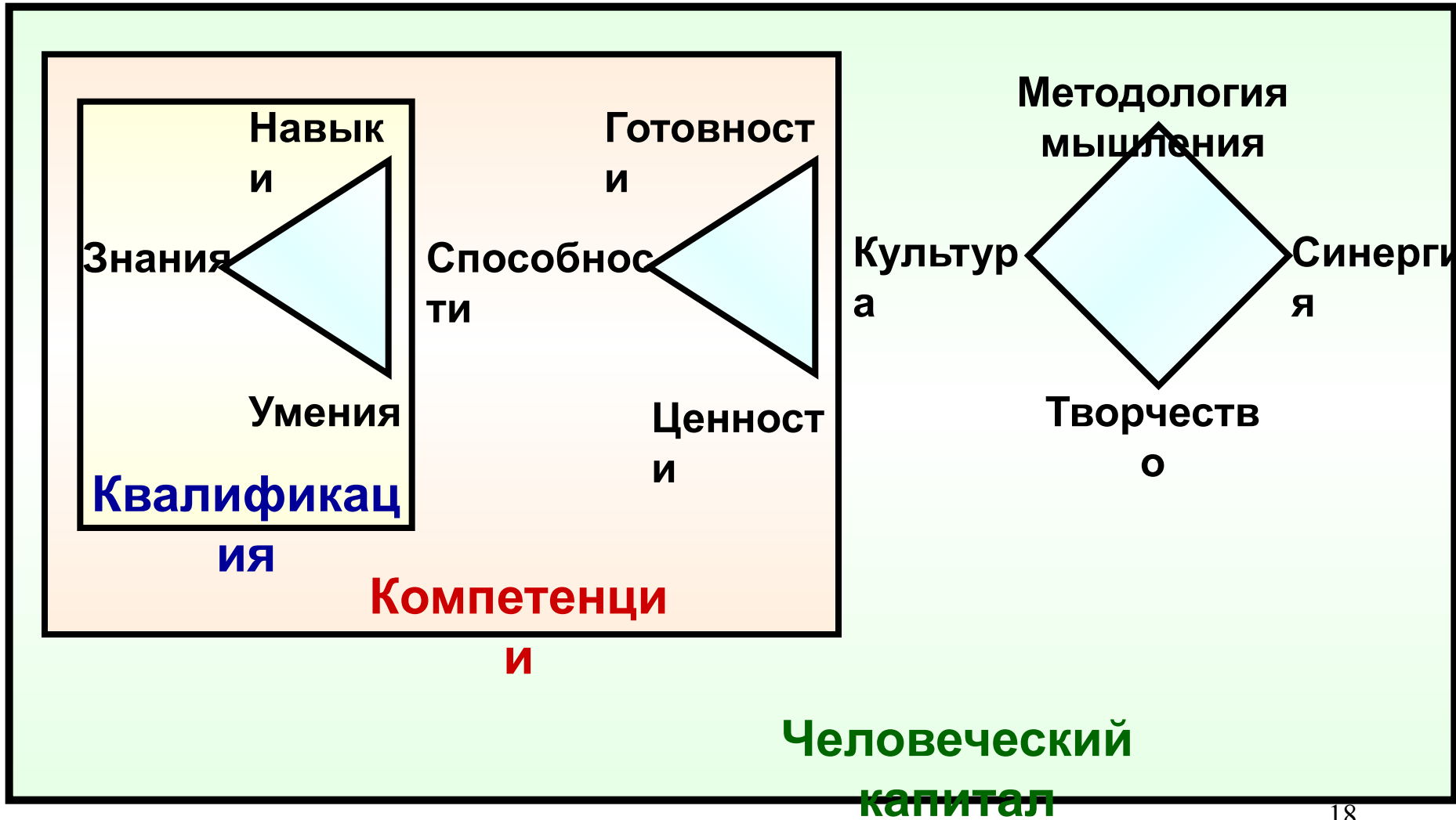
Характеристики человеческого капитала



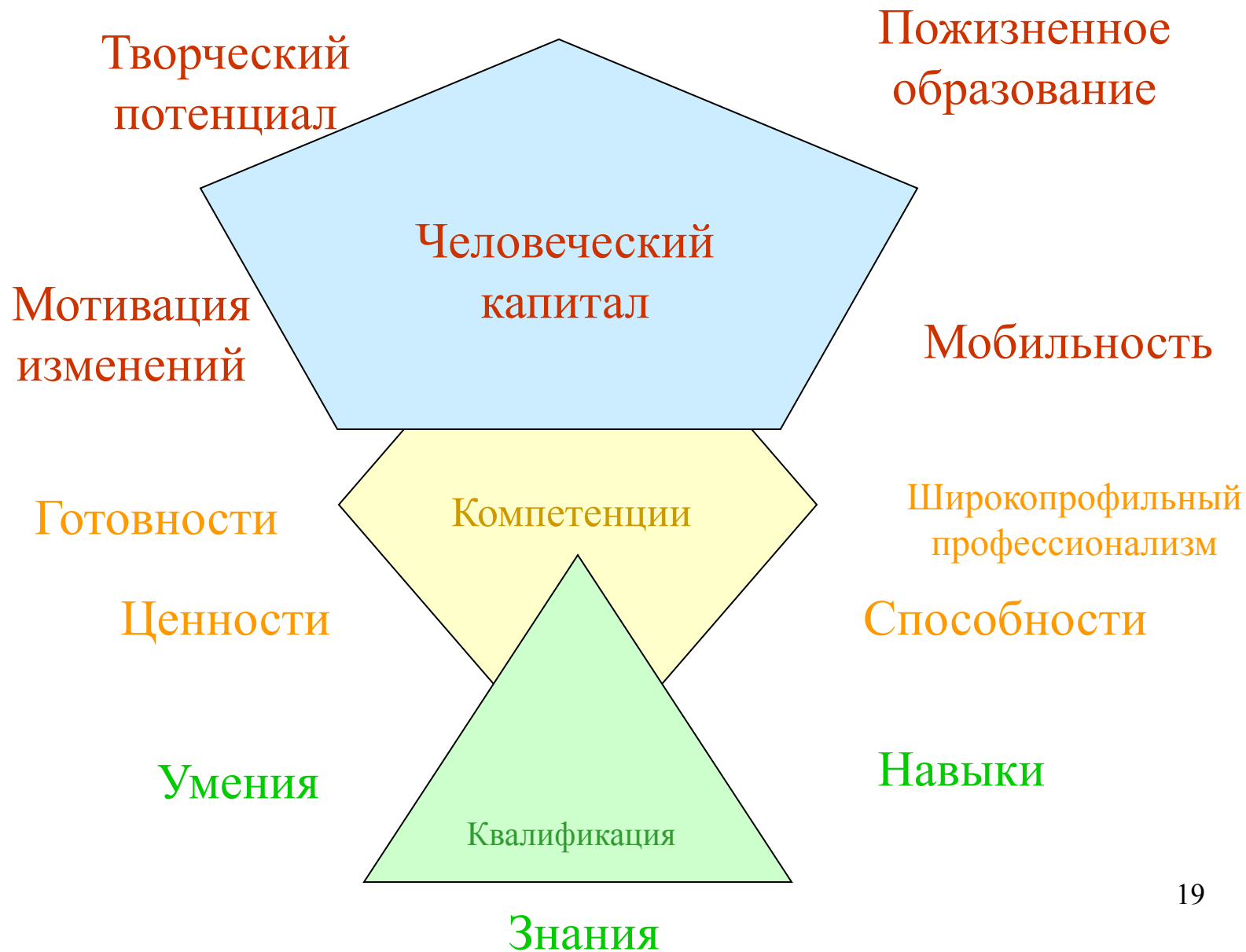
Основные черты образования, ориентированного на человеческий капитал



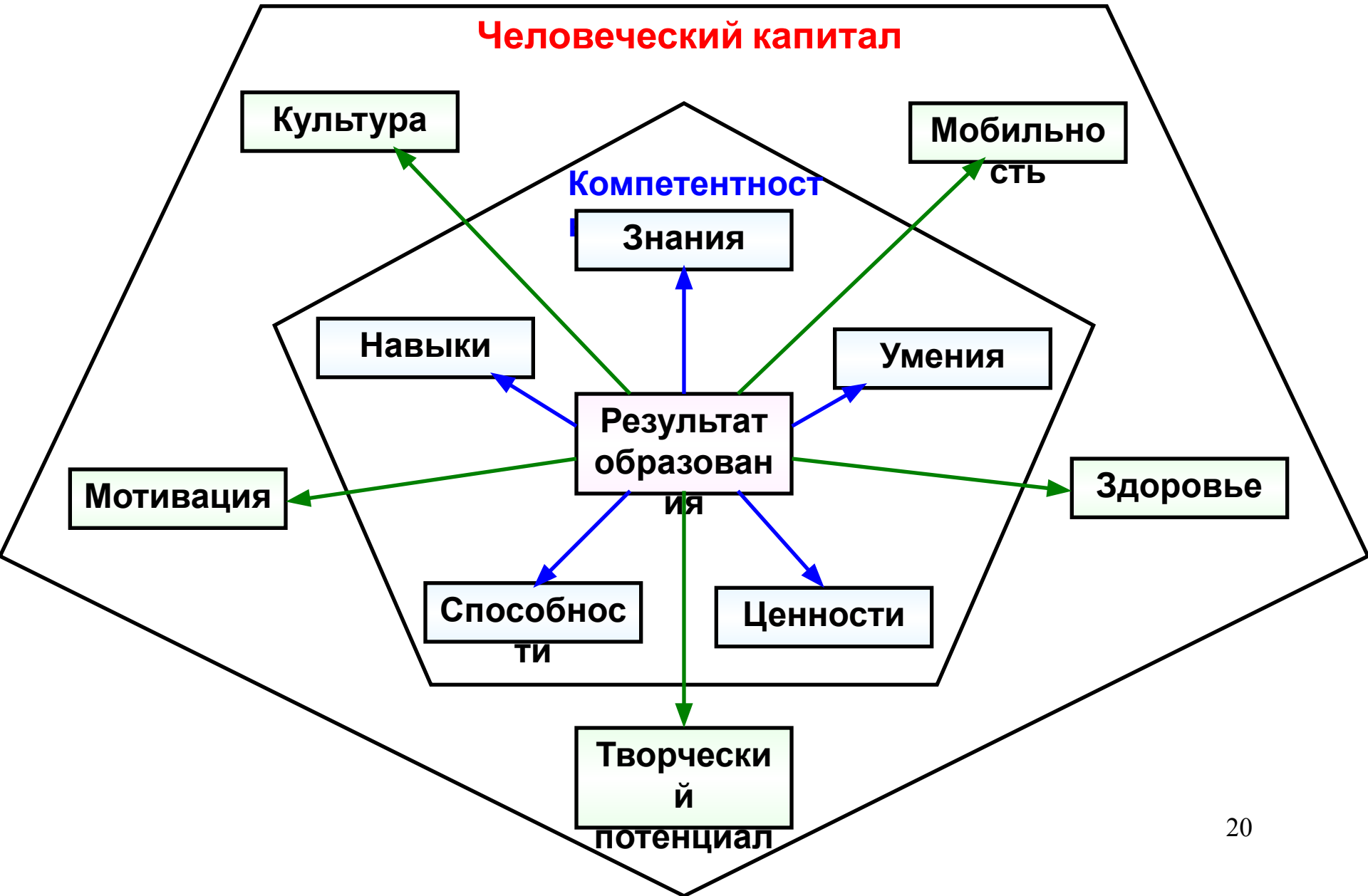
Изменение формул результата образования



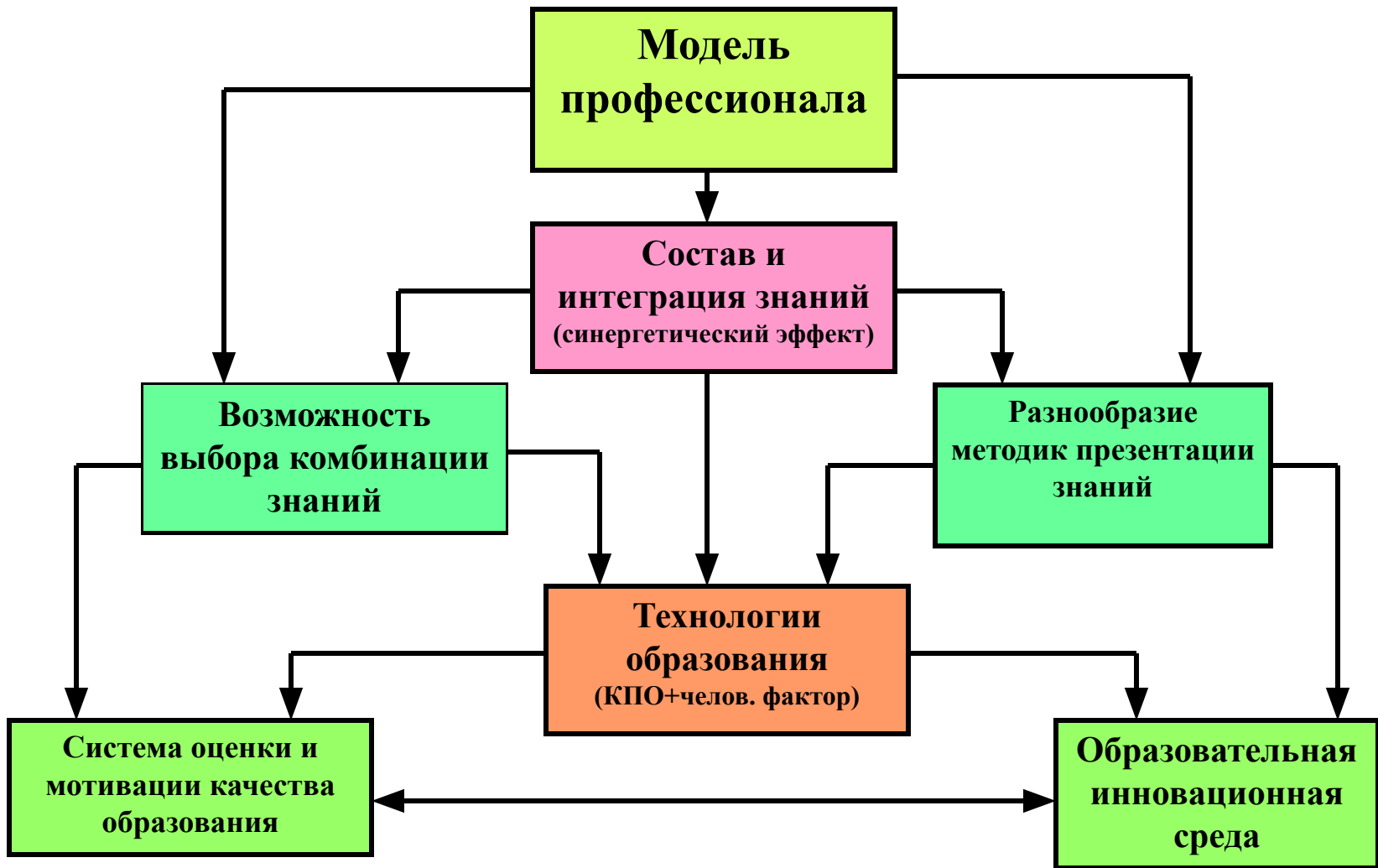
Признаки квалификации, компетенции и человеческого капитала



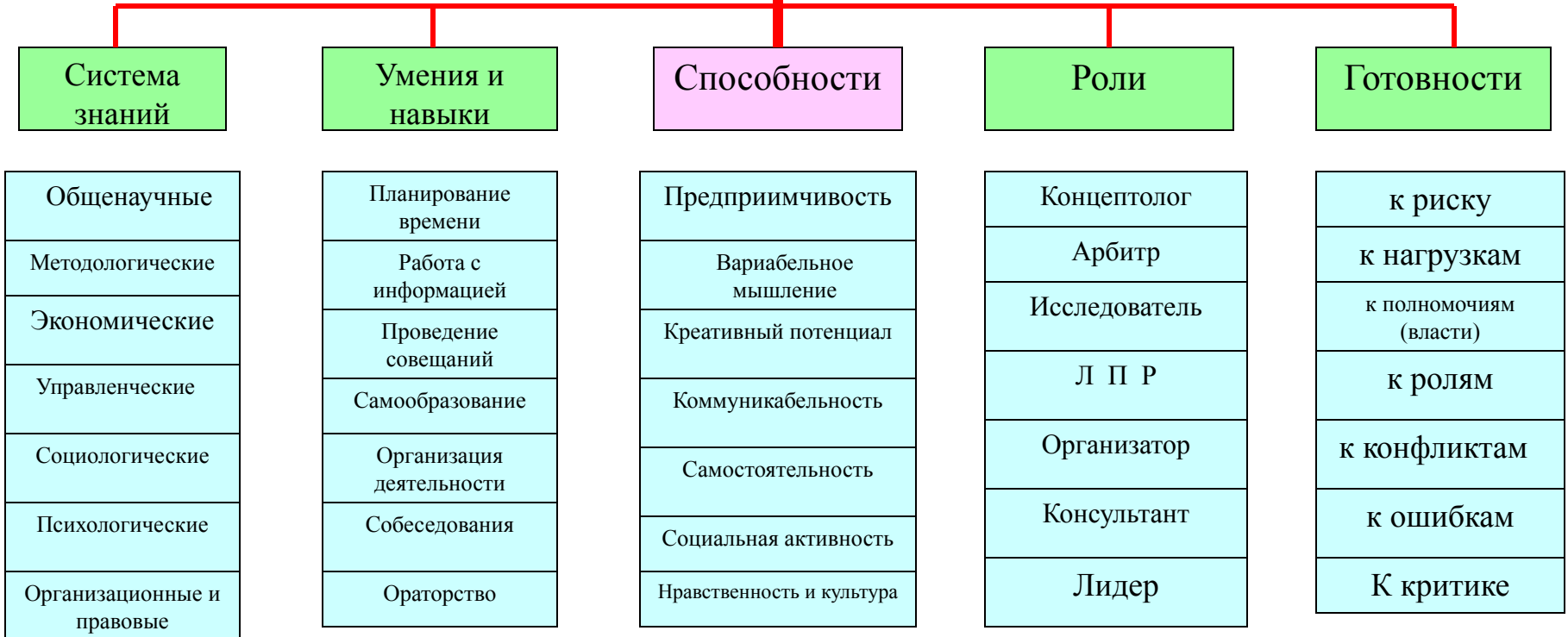
Сравнительный анализ компетентности и человеческого капитала



Основные факторы формирования человеческого капитала в процессах образования



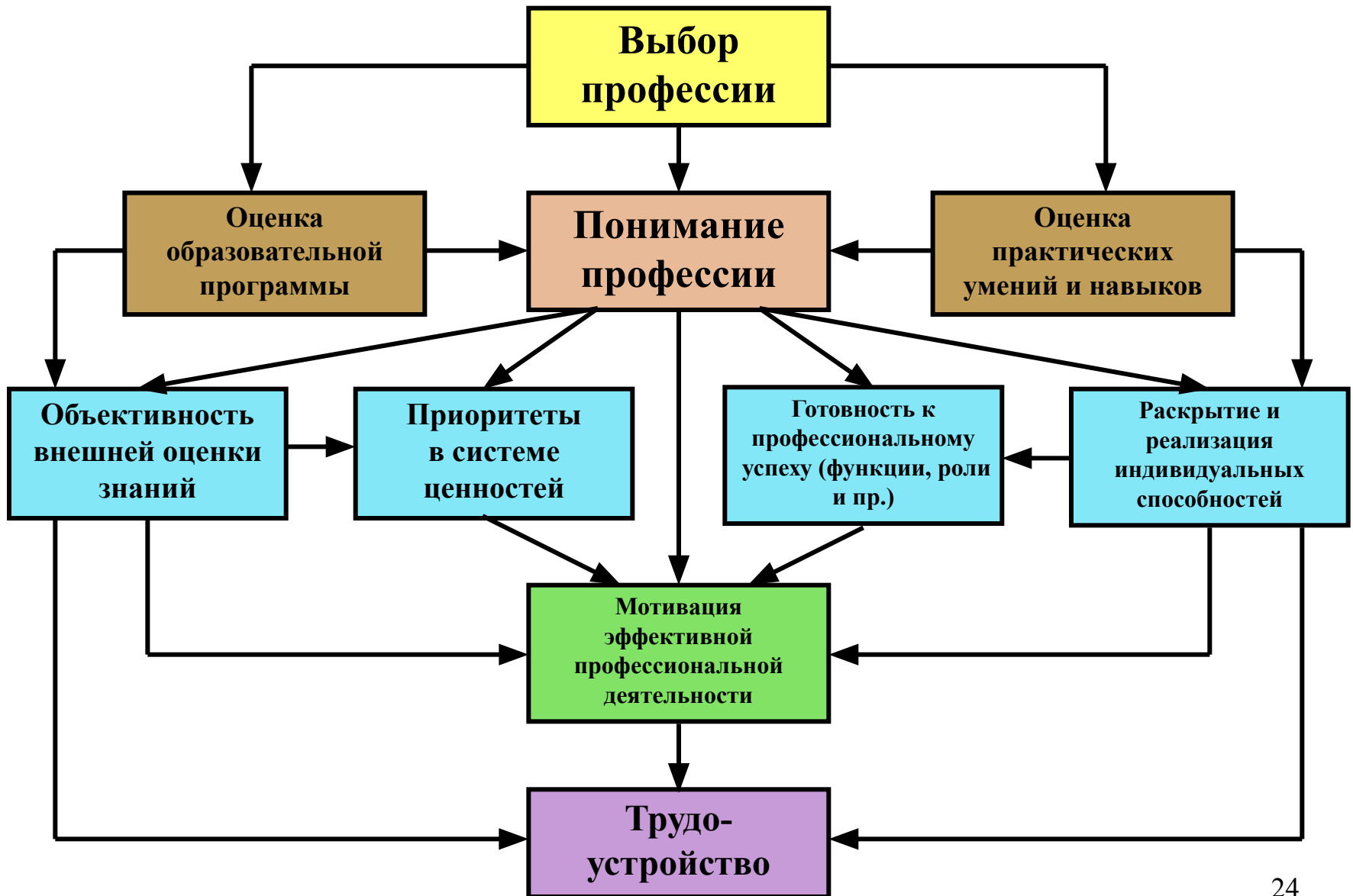
Модель менеджера (по факторам компетентностного образования)



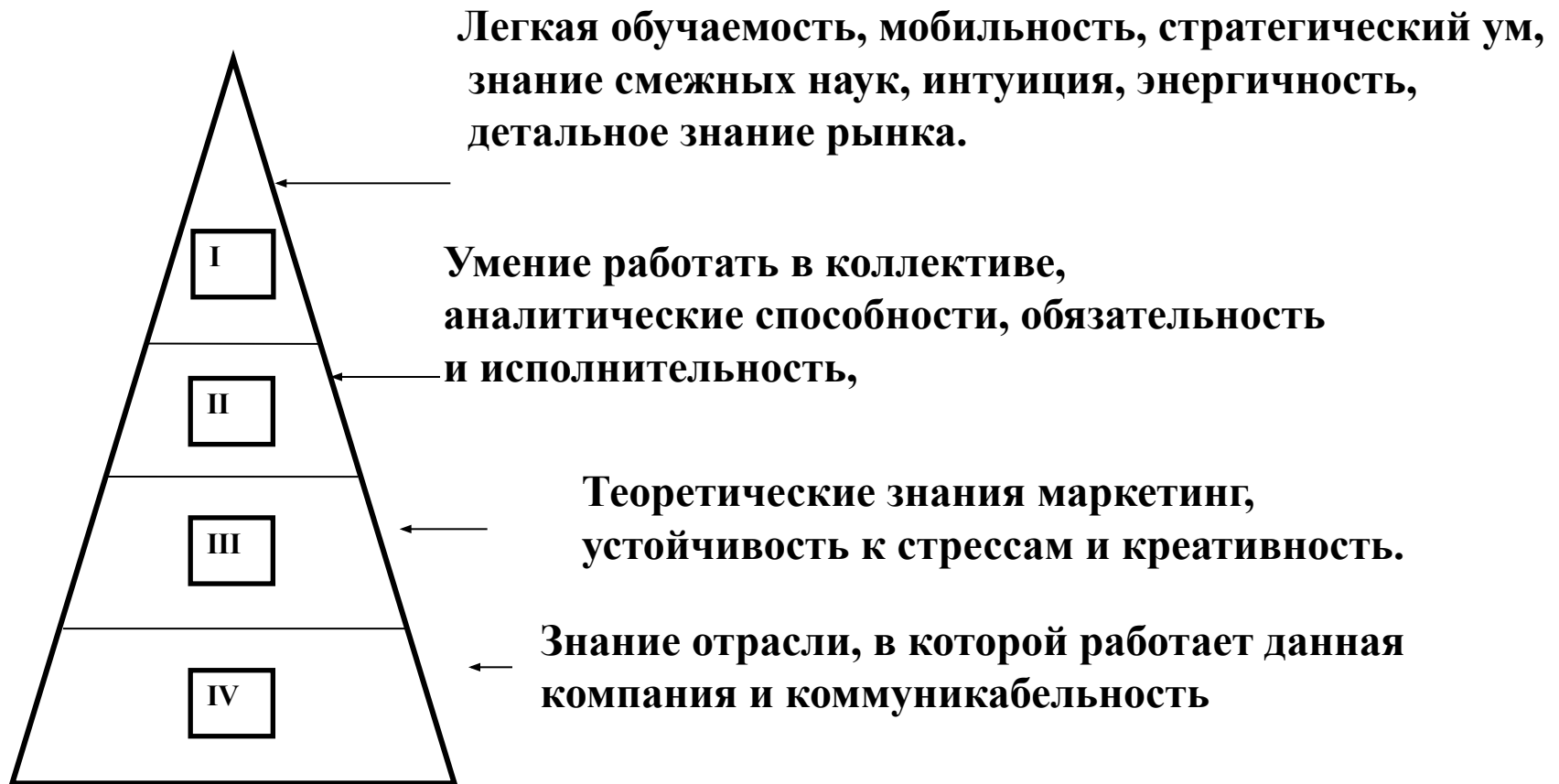
Модель менеджера (по факторам человеческого капитала)



Качество образования: осознание профессии и социального достоинства



Требования, предъявляемые к менеджерам различных уровней иерархии



Требования, предъявляемые к менеджерам различных уровней иерархии

Приоритеты знаний (в начале XXI века):

- **Компьютерные технологии и иностранные языки;**
- **Психология;**
- **Социология, финансы, менеджмент;**
- **Право, логика.**

Модель менеджера в туризме и гостеприимстве

Качество обслуживания туристских организациях зависит от умения менеджера:

- **распознать и оценить требования каждого клиента к заказываемому обслуживанию;**
- **оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания;**
- **оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания, добиваясь удовлетворенности каждого клиента предоставляемым обслуживанием.**

«Идеальный» менеджер по продажам для работы в организациях индустрии

Требование по персоналу туристских организаций	Рейтинг требования (1 – наименьший, 5 - наибольший)				
	1	2	3	4	5
Высшее/неполное высшее образование в области туризма					
Знание иностранного языка					
Минимальный рабочий стаж/практика работы в туризме					
Навыки продаж, презентаций					
Работа на персоналом компьютере с различными информационными системами					
Коммуникабельность					

«Идеальный» менеджер по продажам для работы в организациях индустрии

Требование по персоналу туристских организаций	Рейтинг требования (1 – наименьший, 5 – наибольший)				
	1	2	3	4	5
Ориентация на достижение результата					
Клиентоориентированность					
Ответственность					
Обучаемость					
Способность планировать работу, организованность					
Стрессоустойчивость					
Умение работать в команде					
Аккуратность					
Внимательность					
Лояльность к компании					

Требования, предъявляемые к менеджерам различных уровней иерархии

Рейтинг личностных качеств менеджера:

- Аналитические способности;
- Быстрая обучаемость;
- ответственность, навыки письменной речи, теоретическая подготовка и умение планировать свое время;
- Устойчивость к стрессам;
- Широта взглядов и способность делегировать полномочия;
- Стремление сделать карьеру.

Модель менеджера.

Классификация статусности

- **Антистатусность** – противопоставление нормам. Игнорирование требования корпоративного статуса. (Человек либо сильно погружен в свой мир, либо демонстративно игнорирует корпоративные нормы и правила).
- **Околостатусность** – типичный офисный стиль – «аккуратненько и строго». Такой образ прочно ассоциируется с хорошим исполнителем, внимательным к деталям и аккуратным в мелочах.
- **Псевдостатусность** – попытка выглядеть как человек, занимающий более высокую должность. Типичная промашка – плохая обувь на фоне дорогого костюма.

Модель менеджера.

Классификация статусности

- **Статусность** – четкое указание на свою социальную позицию, демонстрация достатка и умения себя подать. Статусный человек определяется по деталям: состоянию ногтей, качеству аксессуаров, манере общения и т.д.
- **Сверстатусность** – ситуация, когда статусным элементам имиджа уделяется неоправданно много внимания. Зачастую сверстатусностью прикрывают комплексы и неуверенность в себе.
- **Надстатусность** – высокая позиция в обществе, которая позволяет относиться к своему образу с некоторым пренебрежением (миллионер в драных джинсах)

Модель менеджера.

Классификация статусности

- **Формирование имиджа - процесс долгий и хлопотный. Возможно использование услуг коучинг-консультирования.**
- **Одна из самых распространенных ошибок – попытка скрыть за внешним лоском свой реальный недостаток.**
- **Если адекватная демонстрация своего статуса не обязательно способствует вашему стремительному взлету по карьерной лестнице, то неадекватная – наверняка быстро вас в нее опустит.**
- **Помните, что чувство вкуса и меры – одно из самых статусных качеств.**

Модель менеджера.

Правила подбора костюма

- **Базовым для классического костюма является темно-синий цвет («воронова крыла»).**
Допустима легкая полоска, возможно фактурная.
- **Последние 2-3 года гладкий черный костюм является моветоном (униформа водителей и охранников). Возможна только черная ткань с фактурой.**
- **Недопустимо появление на важных встречах в костюме в яркую полоску.**

Модель менеджера.

Правила подбора костюма

- **Нельзя надевать рубашку и галстук в цвет костюма.**
- **Рубашка должна быть всегда светлая. Чем выше социальный статус – тем светлее. Возможны незначительные голубые оттенки.**
- **Недопустимы недавно вошедшие в моду розовые и фиолетовые сорочки.**

Задание. Провести SWOT-анализ по самому себе

1. Определите факторы, влияющие на Вас со стороны **внешней (окружающей нас) среды**
 - 1.1. Потенциальные и реальные позитивные факторы – **ВОЗМОЖНОСТИ** (люди, которые Вас поддерживают, помогают решать Ваши проблемы, обстоятельства, которые этому способствуют)
 - 1.2. Потенциальные и реальные негативные факторы- **УГРОЗЫ** (люди, которые плохо влияют на Вас, клиенты, подчиненные, которые ухудшают ситуацию, обстоятельства, которые этому способствуют)

Задание. Провести SWOT-анализ по самому себе

Определите факторы, влияющие на Вас со стороны **внутренней среды** (личностные факторы, черты характера, темперамента)

2.1. Потенциальные и реальные позитивные факторы – **СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ**

2.2. Потенциальные и реальные негативные факторы – **СЛАБЫЕ СТОРОНЫ**

Задание. Качества менеджера

- **Расшифруйте свое имя, указав на каждую букву имени свои качества, необходимые для работы менеджером в туризме**

Задание. Качества менеджера

Пример:

М – мобилизовать сотрудников на выполнение задания (умею)

И – интеллект

Х - харизма

А - активная позиция в коммуникации

И – иностранный язык (хорошо знаю)

Л - любознательность