

Теоретические основы менеджмента гостинично-ресторанного хозяйства

План лекции:

1. Сущность и виды менеджмента
2. Управленческие отношения на предприятии
3. Пирамида управления
4. Принципы менеджмента

Термин «менеджмент» имеет несколько значений:

- Менеджмент понимается как *вид трудовой деятельности*
- Менеджментом называют сам *процесс управления*, со всеми его функциями, методами и средствами.
- Менеджмент – это *орган управления*, например, совокупность подразделений аппарата управления, объединяющего менеджеров.
- Под менеджментом понимают *категорию людей*, профессионально занимающихся управлением, работающих на должностях, входящих в аппарат управления
- Менеджмент – это *научная дисциплина*, посвященная проблемам, возникающим, когда люди управляют людьми
- Менеджмент как научная дисциплина опирается на практику управления.
- Менеджмент – это не только наука, но и *искусство управления*
- Наконец, менеджмент – это *учебная дисциплина*, посвященная управлению

Существует более 200 определений менеджмента.
Наиболее распространенные из них:

Менеджмент (от англ. **management** — управление, организация) — система программно-целевого управления, перспективного и текущего планирования, организации производства и реализации продукции.

Менеджмент — эффективное использование и координация таких ресурсов, как капитал (производительный, финансовый и человеческий) для достижения целей с максимальной эффективностью.

Менеджмент — это комплекс взаимосвязанных действий:

- организация и управление (производством и коллективом)
- постановка и корректировка задач
- разработка этапов работы
- принятие решений
- налаживание коммуникаций (методов и форм передачи информации)
- регулирование процессов
- сбор и обработка информации
- анализ информации
- подведение итогов работы

Цели менеджмента:

- получение (увеличение) прибыли;
- повышение эффективности хозяйствования;
- удовлетворение потребностей рынка;
- решение социальных вопросов.

Задачи менеджмента:

- организация производства конкурентоспособных товаров;
- совершенствование производственного процесса;
- внедрение новейших наукоемких технологий;
- повышение качества продукции;
- снижение затрат на производство.

- Менеджмент гостинично-ресторанного бизнеса является особой наукой. Он объединяет вопросы экономики, планирования, экономического анализа, организации деятельности, психологии, социологии, педагогики, права, кибернетики и др.
- Важнейшей **задачей менеджмента в гостинично-ресторанном бизнесе** является организация производства и предоставления услуг высокого качества с учетом интересов потребителей и обеспечения стабильного положения предприятия на рынке услуг.

- **Управление** - это целенаправленное воздействие субъекта на объект управления с помощью определенной системы методов и технических средств с использованием особой технологии для достижения поставленной цели.
- **Управление** - это деятельность, направленная на изменение объекта с учетом его способностей, сил и энергии для того, чтобы он мог функционировать в окружающей среде, направлять поступки и работу данного объекта для реализации поставленных целей.

Виды менеджмента :

- Общий или генеральный менеджмент
- Функциональный (специальный)
- Административный менеджмент
- Инновационный (ИТ) менеджмент
- Производственный менеджмент
- Менеджмент персонала
- Экологический менеджмент
- Инвестиционный менеджмент
- Региональный менеджмент
- Стратегический менеджмент
- Творческий (креативный) менеджмент
- Антикризисное управление

- Руководители подразделений и подчиненные им работники вступают в определенные отношения, которые определяются как управленческие и выступают **предметом менеджмента**.
- **Управленческие отношения** определяются не только отношениями между руководителями и подчиненными. Предметом исследования менеджмента являются все виды производственных и межличностных отношений между работниками в пределах предприятия.

- **Субъект менеджмента** - представляет собой человека или группу людей, которые осуществляют управленческие воздействия в рамках организации и для реализации ее целей и задач.
- **Объект менеджмента** - все то, на что направлены управленческие воздействия субъекта менеджмента в рамках организации и для реализации ее целей и задач.
- **Механизм управления** - совокупность действий и методов воздействия на деятельность людей, с целью побуждения их к достижению организационных целей (мотивация).
- **Процесс управления** - последовательность действий, из которых формируется воздействие.

Отношения между работниками предприятия можно разделить на отношения субординации и координации.

Отношения субординации - это отношения между работниками и их непосредственным руководителем, чьи указания обязательны для исполнения.

Отношения координации имеют место между сотрудниками различных подразделений результате их совместной деятельности, между коллегами в одном подразделении. Работники, между которыми возникают отношения координации, прямо не подчинены друг другу и имеют равные права в осуществлении совместной деятельности.

Пирамида управления — схема, иллюстрирующая иерархию отношений подчинения в организациях.



- Младшие начальники, которых также называют **руководителями первого (низового) звена** или операционными руководителями — это организационный уровень, находящийся непосредственно над рабочими и другими работниками (не управляющими).
- Работа младших начальников координируется и контролируется **руководителями среднего звена**.
- **Руководители высшего звена** отвечают за принятие стратегически важнейших решений для организации в целом или для основной части организации.

Принципы управления (менеджмента)

организацией определяют требования к системе, структуре и организации этого процесса.

Общие принципы управления

- Принцип применимости
- Принцип системности
- Принцип многофункциональности
- Принцип интеграции
- Принцип ориентации на ценности

Частные принципы управления:

- принцип оптимального сочетания централизации и децентрализации в управлении
- принцип научной обоснованности
- принцип плановости
- принцип сочетания прав, обязанностей и ответственности
- принцип частной автономии и свободы
- принцип иерархичности и обратной связи
- принцип мотивации
- принцип демократизации управления
- принцип государственной законности системы менеджмента
- принцип органической целостности объекта и субъекта управления
- принцип устойчивости и мобильности системы управления