

**Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса**

Кафедра менеджмента

Преподаватель: Бодункова Анна Григорьевна

Дисциплина: Основы менеджмента в сервисе

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

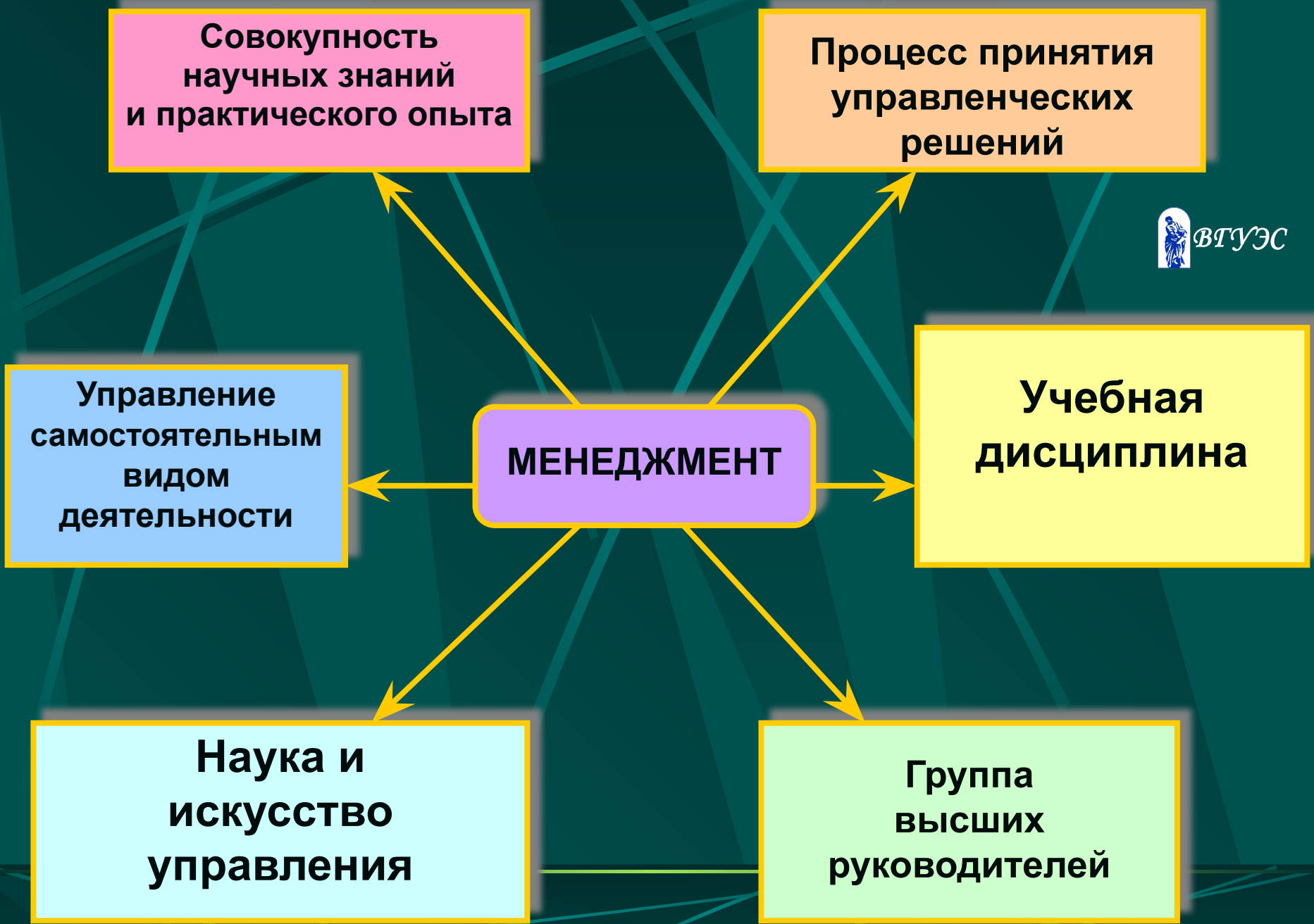
- ★ наука и искусство побеждать
- ★ умение добиваться поставленных целей, используя труд, мотивы поведения и интеллект людей

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



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



Типы менеджмента по объекту управления

Система менеджмента

Основы менеджмента (история менеджмента, теория управления, теория организации, исследование систем управления, разработка УР)

Производственный менеджмент

Операционный менеджмент

Финансовый менеджмент

Инновационный менеджмент

Инвестиционный менеджмент

Менеджмент качества

Экологический менеджмент

Антикризисное управление

Управление персоналом

Логистика

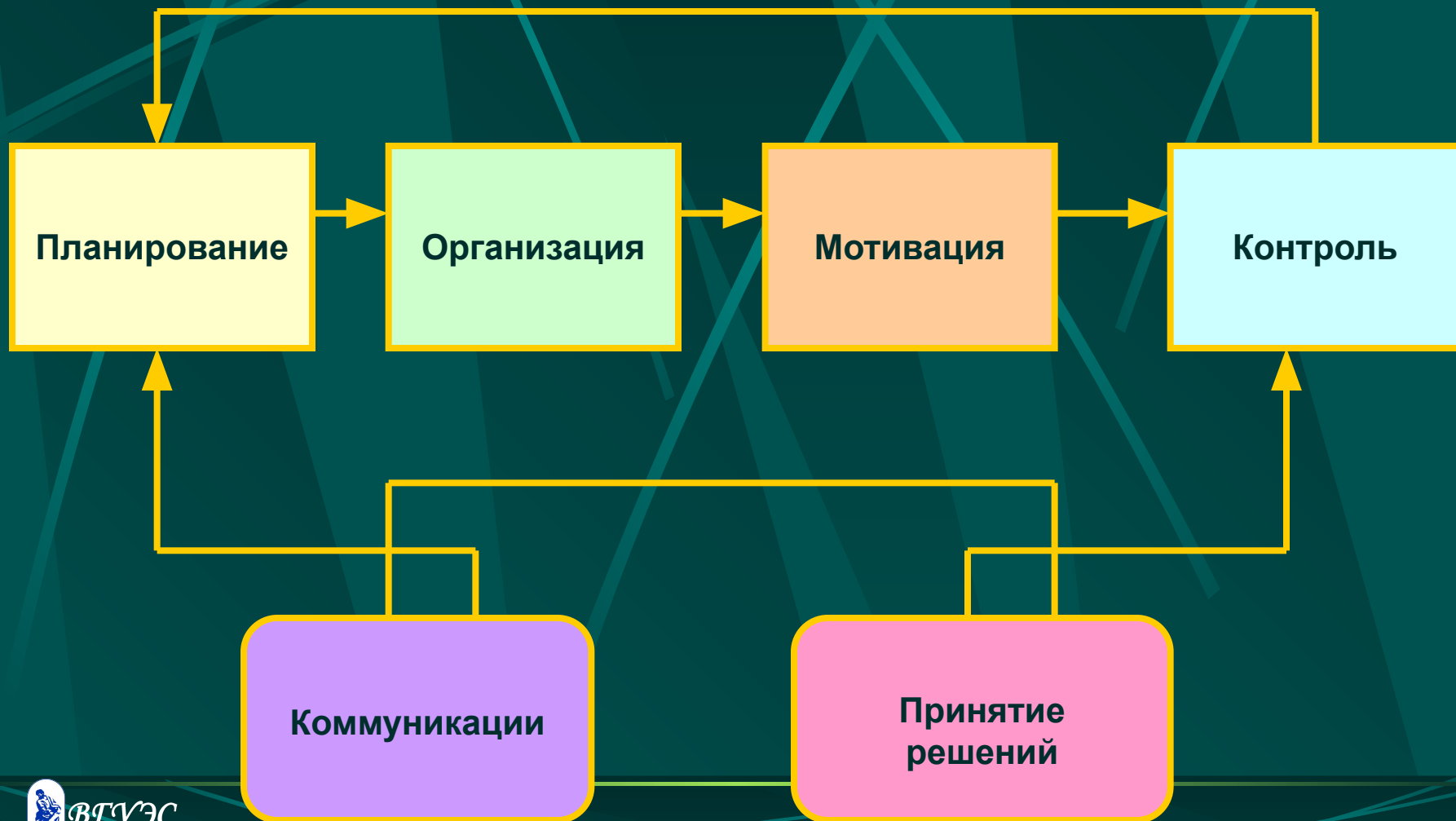
Управление внешнеэкономической деятельностью

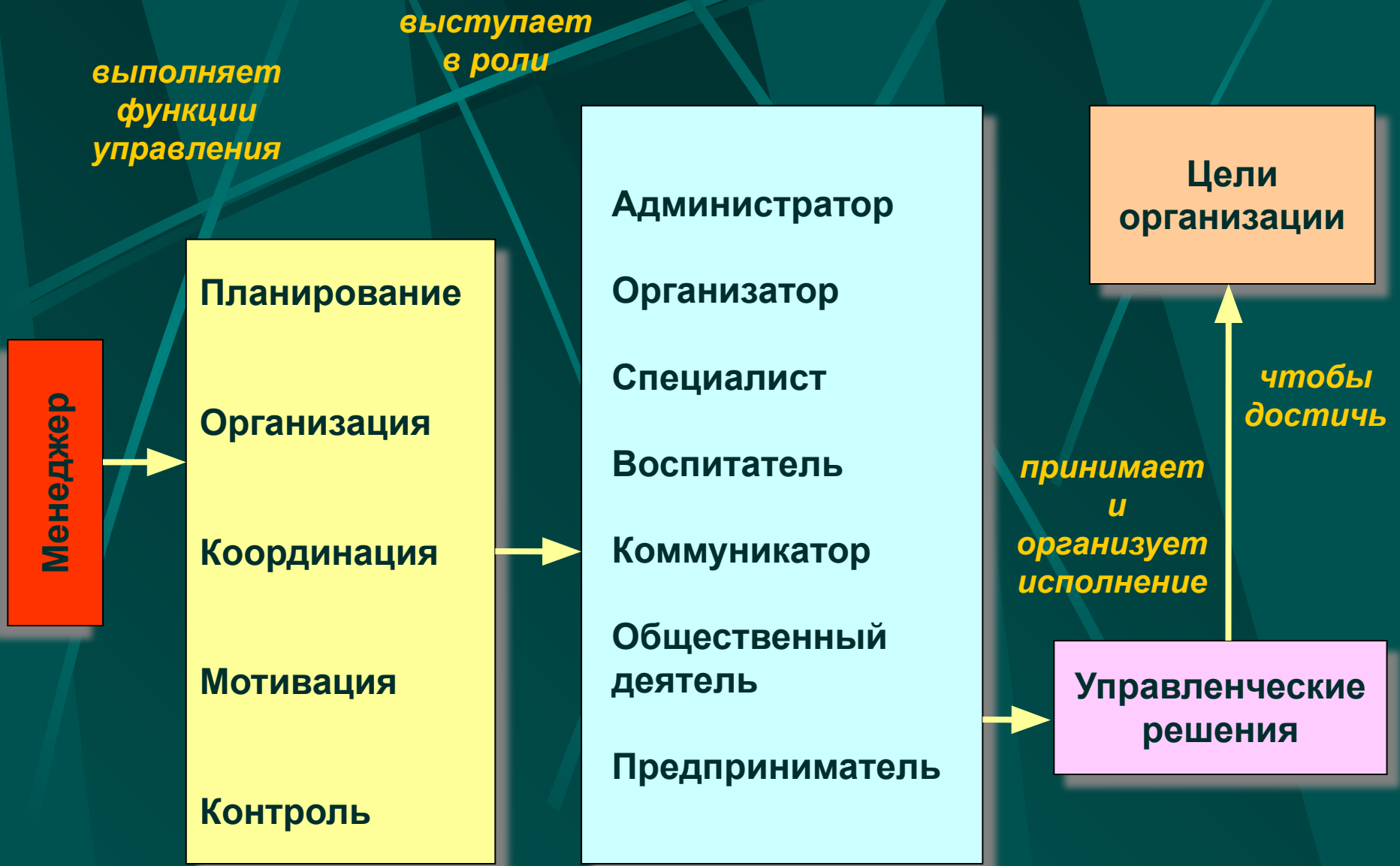
С
П
Е
Ц
И
А
Л
И
З
И
Р
О
В
А
Н
Н
Ы
Е

Т
И
П
Ы



Общие функции менеджмента и связующие процессы





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

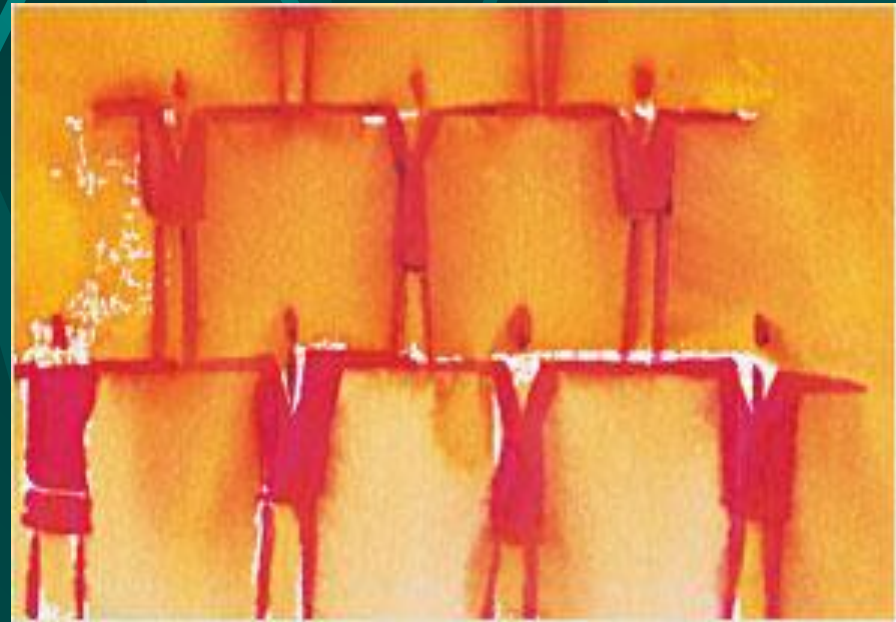
(с политической точки зрения)

★ 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



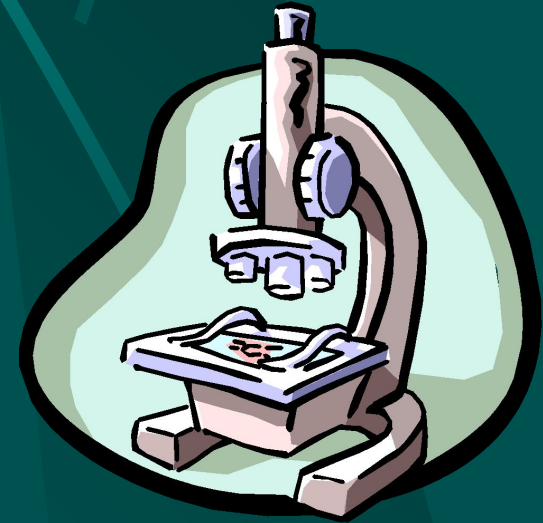
Виды контроля

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

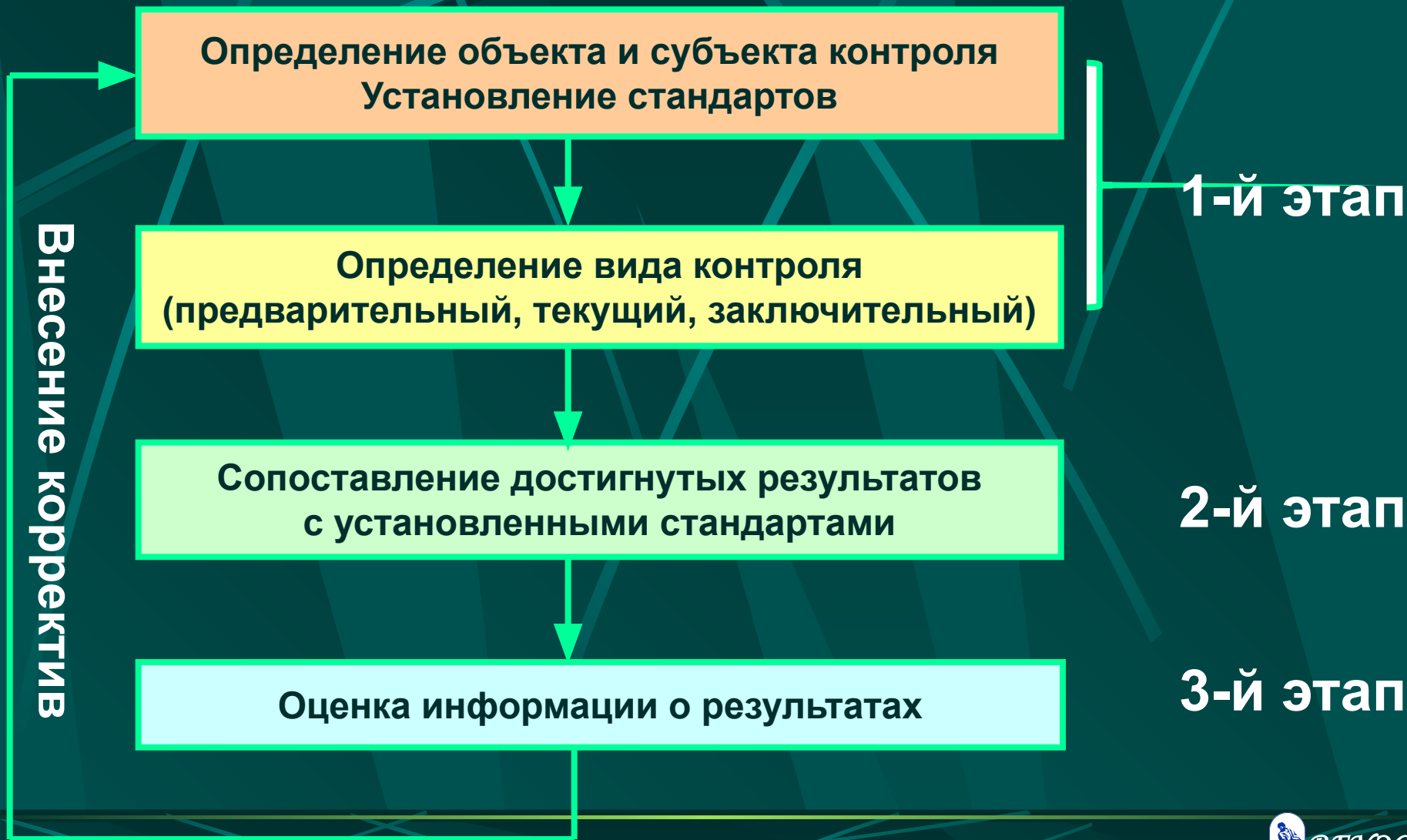
Выбор методов контроля

- предварительный,
- текущий
- заключительный

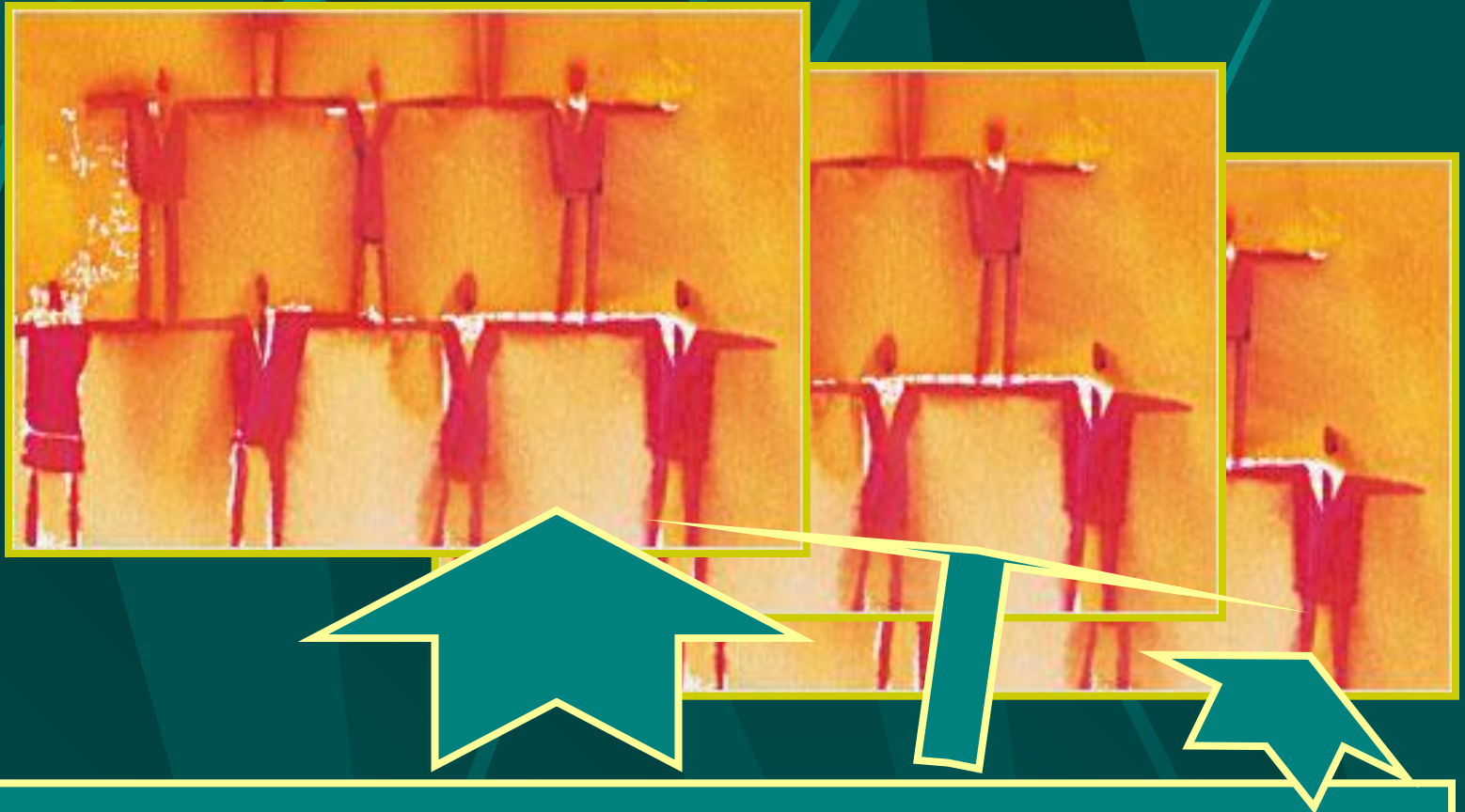
Определение цели контроля

- 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,

дисциплинирова
нности
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



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.



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 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?