



Вступ до менеджменту ГОСТИННОСТІ

Тема 3

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління.
2. Сутність та функції менеджменту.
3. Менеджмент як невід'ємна складова готельно-ресторанного господарства

1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління

Менеджмент – це особливий вид діяльності, що перетворює неорганізований натовп в ефективну, цілеспрямовану і продуктивну групу.

Пітер Ф. Друкер

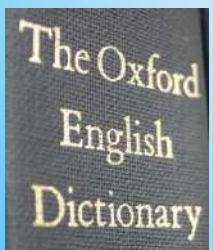
Спосіб та манера спілкування з людьми (працівниками); влада та мистецтво керувати; вміння та адміністративні навички організувати роботу апарату управління; органи управління, адміністративні одиниці, служби та підрозділи.



Сукупність принципів, форм, методів, прийомів і засобів управління виробництвом і виробничим персоналом із використанням досягнень науки управління.

Менеджмент і маркетинг в готельно-ресторанному бізнесі: монографія / Н. М. Богдан, І. В. Сегеда ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024 (с.32)

Основна мета менеджменту – досягнення високої ефективності виробництва, кращого використання ресурсного потенціалу підприємства, фірми, компанії; керівництво підприємства, фірми, компанії; керівний орган; організація виробництва



1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління

Управління

Менеджмент

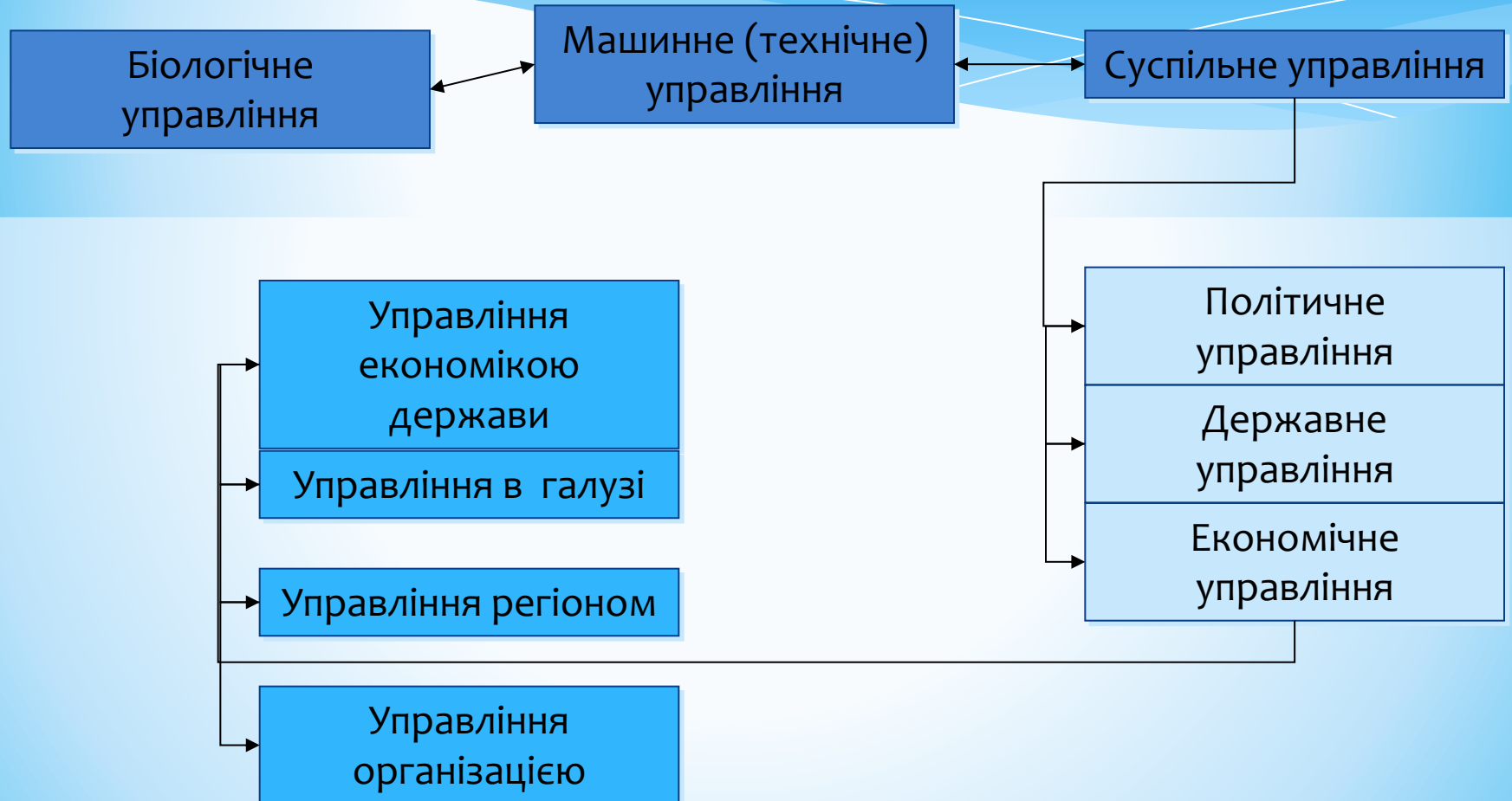
NB!

Менеджмент і управління є близькі, але не тотожні поняття.

- Управління – в широкому смислі – це загальна система відносин і явищ у природі та суспільстві, у вузькому – технологія організації об'єкта управління

Менеджмент – є різновидом управління, що концентрується на соціотехнічних системах (тобто таких, в яких жива праця людей поєднується з використанням засобів і предметів праці, а результати діяльності таких систем мають суспільну цінність).

Види управління



1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління



Менеджмент – це **мистецтво** керувати людьми.

Суб'єкт управління, або керуюча система – фізична особа чи організація (група осіб або юридична особа), яка приймає рішення та керує процесами чи відносинами шляхом здійснення владних впливів на об'єкт управління.

Об'єкт управління або керована система – це те, на що спрямований владний вплив суб'єкту управління (інформація, люди, процеси). Відносини між суб'єктом і об'єктом управління у загальному вигляді можна представити так, як це показано на рисунку

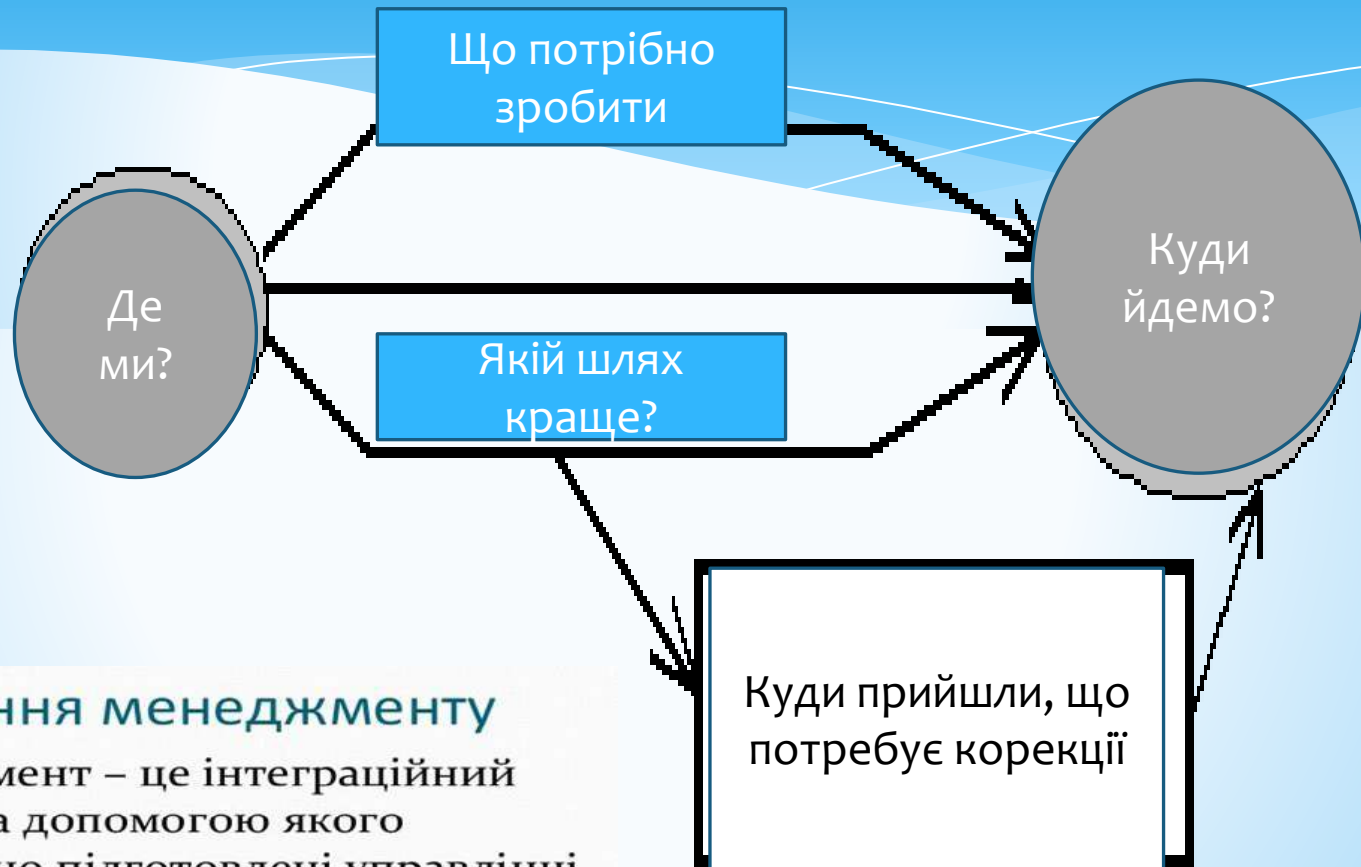


1. Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління



2. Сутність та функції менеджменту

Сутність менеджменту



Визначення менеджменту

- Менеджмент – це інтеграційний процес, за допомогою якого професійно підготовлені управлінці створюють підприємства і управляють ними шляхом визначення певної мети і реалізації способів її досягнення

Куди прийшли, що потребує корекції

2. Сутність та функції менеджменту

Функції менеджменту



Менеджмент – це управління соціально-технічними системами, яке полягає у здійсненні процесу *планування, організації, мотивації та контролю* діяльності організації з метою ефективного та результативного виконання завдань.

Менеджмент є специфічною сферою людської діяльності, має науковий характер, вивчає управління соціотехнічними системами, **сприяє зростанню продуктивності праці та більш ефективному використанню виробничих ресурсів.**

2. Сутність та функції менеджменту

Закони та принципи менеджменту



Закони

Об'єктивні
(загальні)

Закони організації
в динаміці та статичі

Закон синергії
• Сума властивостей організованого цілого не дорівнює арифметичній сумі властивостей кожного з його елементів окремо

Закон співвідношення керуючої та керованої систем

Закон онтогенези
• Визначає, що жодна організація у своєму розвитку проходить наступні фази життєвого циклу:
• становлення, розвиток, занепад

Закон синергії
• Сума властивостей організованого цілого не дорівнює арифметичній сумі властивостей кожного з його елементів окремо



19, 16, 13,

Закономірності

Загальні

Одиничні

Закономірність оптимізації числа ступенів управління припускає усунення зайвих ланок управління, що підвищує його гнучкість і оперативність.



Принципи

Загальні

Особливі
(часткові)

При формуванні системи управління необхідно враховувати всі фактори, що впливають на систему управління, організацію та проводити узгодження окремих груп завдань і рішень.

Дотримуватися оптимального співвідношення централізації і децентралізації в управлінні.

3. Менеджмент як невід'ємна складова готельно-ресторанного господарства

- * Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу – особлива наука, що об'єднує питання економіки, планування, економічного аналізу, організації діяльності, психології, соціології, педагогіки, права, кібернетики і т.д.



3. Менеджмент як невід'ємна складова готельно-ресторанного господарства

- * **Менеджмент у готельному бізнесі** – самостійна професійна діяльність в ринкових умовах, спрямована на досягнення мети шляхом раціонального використання матеріальних і трудових ресурсів із застосуванням принципів, функцій та методів менеджменту в господарській



3. Менеджмент як невід'ємна складова готельно-ресторанного господарства



**СИСТЕМА
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

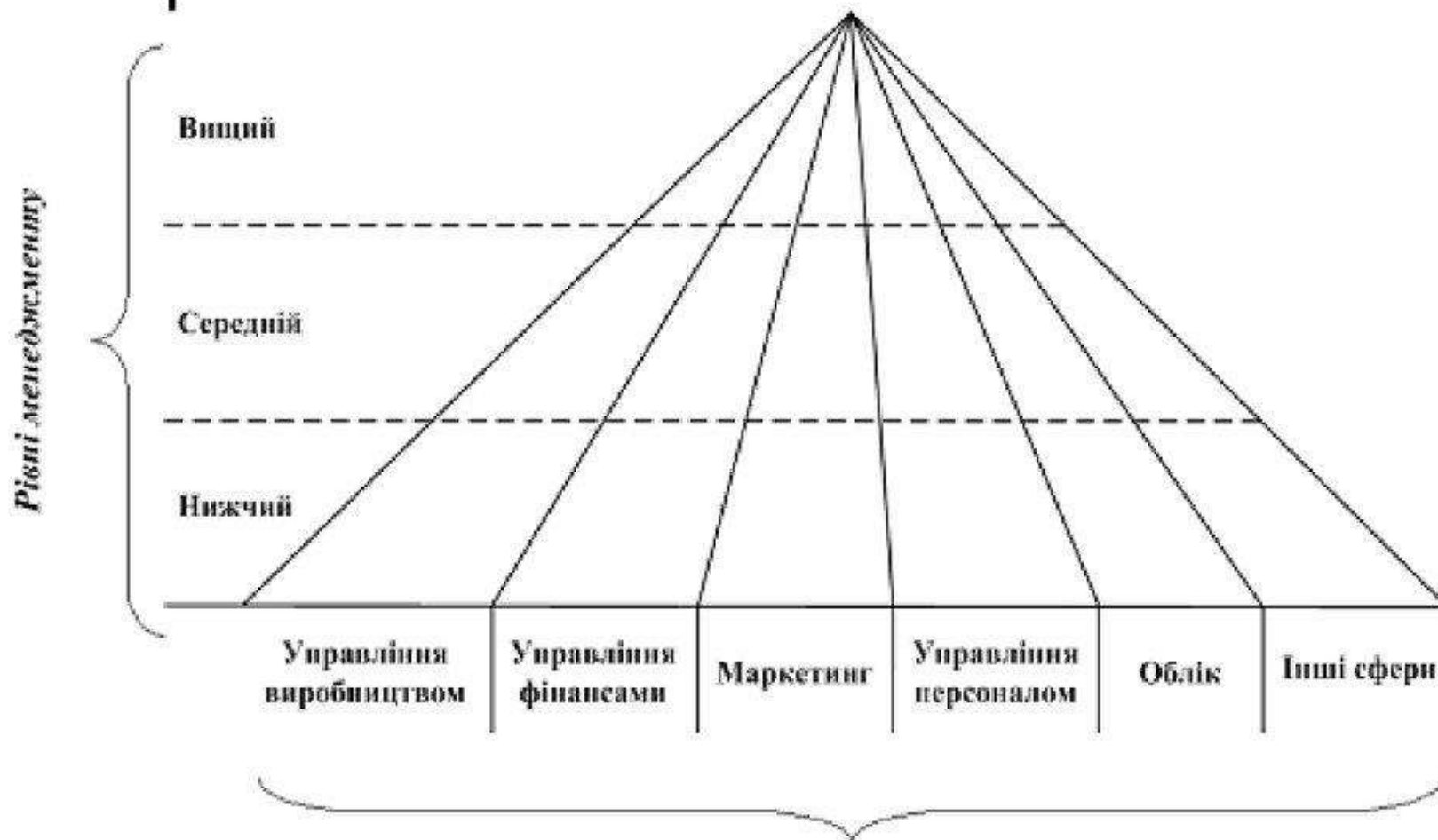
**ВИРОБНИЧА
СИСТЕМА**

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-
ОБСЛУГОВУЮЧА
СИСТЕМА**

Приклад системи менеджменту закладу ресторанного господарства



Рівні менеджменту



3. Менеджмент як невід'ємна складова готельно-ресторанного господарства

НАЦІОНАЛЬНИЙ КЛАСИФІКАТОР УКРАЇНИ

КЛАСИФІКАТОР ПРОФЕСІЙ

ДК 003:2010

1455.1	Менеджери (управителі) в готельному господарстві
--------	--

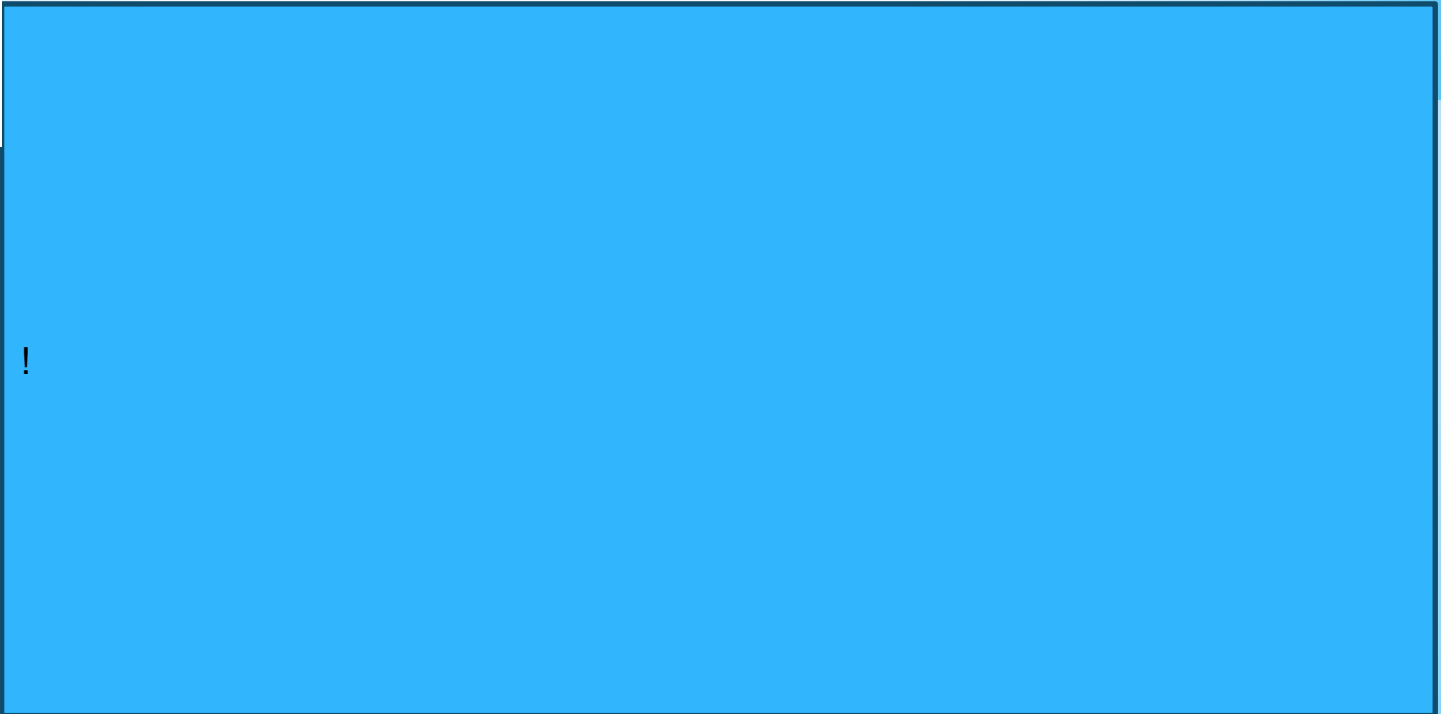
- загальноприйнятий іншомовний синонім професійної назви роботи, що застосовується у професійно-класифікаційних стандартах інших країн, що може використовуватися як самостійна або альтернативна професійна назва роботи, наприклад, менеджер (управитель) з персоналу, фахівець з методів розширення ринку збуту (маркетолог).....

MANAGEMENT



Професійні вимоги до менеджерів

В дослідженні Deloitte European Hotel Industry 2023 року 73% керівників повідомили, що наймання та утримання талантів залишатимуться пріоритетом у наступному році, порівняно з 63% у 2022 році.



Назва посади	Середня річна зарплата
Кухарі та головні кувари	58 920 доларів США
Менеджери готелів	65 360 доларів США
Менеджери громадського харчування	63 060 доларів США

Професійні вимоги до менеджерів

В дослідженні Deloitte European Hotel Industry 2023 року 73% керівників повідомили, що наймання та утримання талантів залишатимуться пріоритетом у наступному році, порівняно з 63% у 2022 році.



Менеджер із обслуговування гостей- посада

Хілтон

4.04,0 із 5 зірок

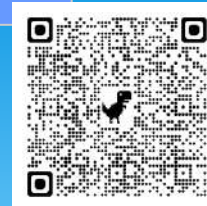
Лондон SW1H

Повний робочий день

Менеджер із роботи з гостями Conrad London St James відповідає за керівництво та нагляд за командою зі зав'язків з гостями, черговими менеджерами та персональними службами консьєржа, забезпечуючи найвищий рівень індивідуального обслуговування для всіх гостей. Ця роль передбачає керування всіма враженнями від гостей, від перед прибуттям до після від'їзду, включаючи реєстрацію в номері та індивідуальні зручності. Ця роль передбачає координацію роботи з усіма відділами готелю, щоб перевершити очікування гостей і підтримувати найвищі стандарти обслуговування протягом усього часу перебування.

- Підпорядковуючись помічнику керуючого, ви набиратимете, навчатимете та керуватимете командою, яка відповідатиме за ключові аспекти подорожі гостей.
- Очолюйте щоденні операції команди менеджерів із зав'язків із гостями та чергування
- Ви постійно створюватимете та перероблятимете досвід VIP-гостей і надаватимете персональні послуги консьєржа всім гостям разом зі своєю командою.
- VIP-менеджмент: класифікуйте та контролюйте надання послуг для різних VIP-рівнів, гарантуючи, що кожен отримає відповідні зручності та увагу.
- Постійно проектуйте та вдосконалюйте досвід роботи у фітнес-залі.
- Створіть детальну персоналізовану VIP-розкішну подорож для кожного гостя, починаючи з моменту

Професійні вимоги до менеджерів



Менеджер кількох готелів- Marriott International, Inc

4.04,0 із 5 зірок Повний робочий день

Менеджер готелю виконує функції стратегічного бізнес-лідера для обох готелів. Сфери відповідальності включають фронт-офіс, роздрібну торгівлю/сувенірні магазини, центр відпочинку/фітнес-центр, прибирання, безпеку/запобігання втратам, технічне обслуговування/обслуговування, їжу та напої/кулінарію та організацію заходів, де це можливо. Посада працює з безпосередніми підлеглими (членами Виконавчого комітету та керівниками відділів) для розробки та впровадження операційної стратегії та забезпечення реалізації стратегії обслуговування бренду та ініціатив бренду. Посада гарантує, що діяльність відповідає цільовим потребам клієнтів бренду, забезпечує задоволеність працівників, зосереджена на зростанні доходів і максимізації фінансових показників.

Як керівник вищої ланки, менеджер готелю розробляє та впроваджує стратегії в масштабах об'єкта, які пропонують продукти та послуги, щоб задовольнити або перевершити потреби та очікування цільових клієнтів бренду та співробітників об'єкта та забезпечити повернення інвестицій. Ця посада також включатиме управління комерційними контрактами, переданими на аутсорсинг, як для прибирання, так і для продуктів харчування та напоїв в обох готелях.

ПРОФІЛЬ КАНДИДАТА

Освіта та досвід

- 2-річний ступінь акредитованого університету за спеціальністю «Бізнес-адміністрування», «Менеджмент готелів і ресторанів» або пов'язаної спеціальності; 8 років досвіду в управлінських операціях, продажах і маркетингу або в суміжній професійній сфері.

АБО

- 4-річний ступінь бакалавра в галузі ділового адміністрування, готельного та ресторанного менеджменту або спорідненої спеціальності; 6 років досвіду в управлінських операціях, продажах і маркетингу або в суміжній професійній сфері.

- <https://uk.indeed.com/q-hotel-manager-jobs.html?cgtk=a9fe43da-5b08-4f13-b960->

Професійні вимоги до кандидатів топ-менеджерів



- Знання всього спектру місій, бізнес-стратегії і посадових обов'язків керівника підприємства.
- Філософія критичного мислення, аналіз, аргументація і прийняття рішень.
- Глибокі знання і бачення майбутнього галузі, вміння працювати з потоками інформації.



- Уміння бачити сучасні інноваційні тренди.
- Мудрість і стійкість як лідера і менеджера.
- Уміння прогнозувати наслідки для підприємства.



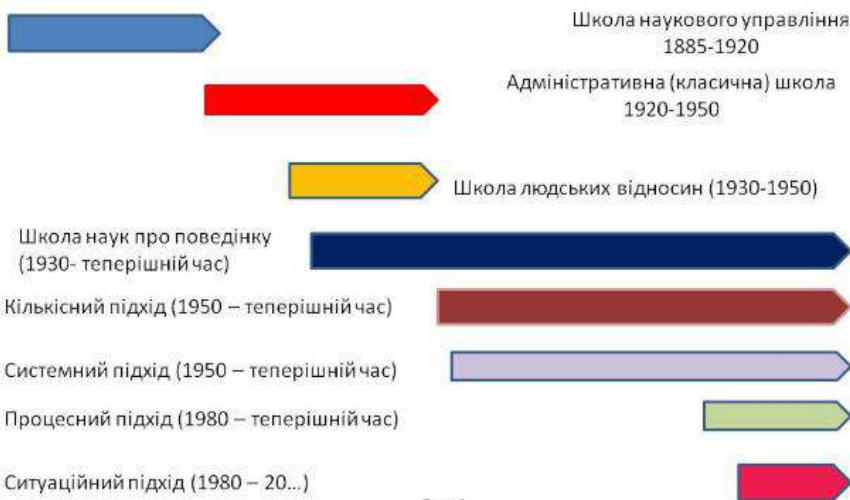
- Здатність діяти і приймати ефективні рішення в умовах невизначеності.
- Постійне зосередження всього спектра зусиль на потребах кінцевого споживача продукції або послуг.
- Здатність формувати команди і об'єктивно ними управляти.

<https://learningapps.org/watch?v=p1h5wjei324>



Етапи розвитку наукового менеджменту

Підходи до управління



№	Етап еволюції	Годь
1	Становлення перших теорій індустріального менеджменту	1830-1885
2	Школа «наукового менеджменту»	1885-1920
3	Класична адміністративна школа	1920-1950
4	Школа «людських відносин»	1930-1950
5	Школа поведінчих наук (біхевіористичний підхід)	1950-...
6	Школа науки управління або кількісний підхід	1950-...
7	Процесний підхід	1950-...
8	Системний підхід	1955-...
9	Ситуаційний підхід	1960-...
10	Концепція «виробничої демократії»	1980-...
11	Комплексне управління якістю	1980-...
12	Організація, що навчає	1990-...

Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління

Основні завдання теорії менеджменту:

- озброєння працівників, зайнятих практичною діяльністю, знаннями, які допоможуть їм підвищити рівень управління;
- надання сприяння підвищенню кваліфікації менеджерів при підготовці претендентів на ці посади;
- визначення сфер і проблем, що потребують подальшого вивчення з метою сприяння розвитку наукової бази.

Класифікація принципів менеджменту

Всі принципи менеджменту можна розділити на загальні, які закладають основу, без якої неможливо розглядати загальну теорію управління та особливі (часткові), що визначають правила, за якими розвивається той чи інший напрямок (елемент) науки управління.



Загальні принципи управління:

- * 1.Принцип застосовності
- * 2.Принцип системності
- * 3.Принцип багатофункціональності
- * 4.Принцип інтеграції
- * 5.Принцип орієнтації на організаційні цінності –

Особливі (часткові) принципи менеджменту:

- * 1. Принцип оптимального співвідношення централізації і децентралізації в управлінні
- * 2. Принцип наукової обґрунтованості управління
- * 3. Принцип плановості
- * 4. Принцип узгодженості прав, обов'язків і відповідальності
- * 5. Принцип приватної автономії і свободи
- * 6. Принцип ієрархічності та зворотного зв'язку
- * 7. Принцип мотивації
- * 8. Принцип державної законності системи менеджменту
- * 9. Принцип органічної цілісності об'єкта і суб'єкта управління
- * 10. Принцип стійкості та мобільності системи управління

Закони

- **Закони** – суттєві, усталені, повторювані відношення між явищами в природі й суспільстві
- Умовно ці закони можна поділити на три групи:
 - **закони матеріального світу**
 - фізичні, хімічні, біологічні тощо
 - **закони суспільного життя**
 - історичні, економічні тощо
 - **філософські закони** – ті, які діють та управляють і матеріальним світом, і суспільним життям
 - заперечення заперечення
 - єдності й боротьби протилежностей
 - переходу кількості в якість

Закони організації



- **Закони управління** – це встановлені теоретичним або емпіричним шляхом та логічно обґрунтовані залежності між цілями управлінської діяльності та методами їх досягнення
- **Закони організації** відображають об'єктивні й достатньо стійкі зв'язки та взаємодії елементів організації як системи в просторі (в структурах) й у часі (процесах, явищах)
- Умовно вони поділяються на дві групи:
 - які виявляються в статичі (структурах)
 - які виявляються в динаміці (процесах)

- **Закони організації, які виявляються переважно в статичі (структурах)**
 - **Закон композиції**
 - Відображує необхідність погодження цілей організації: вони повинні бути спрямовані на підтримку основної цілі більш загального характеру
 - **Закон пропорційності**
 - Відображує необхідність співвідношення між частинами цілого, а також їх співмірність, відповідність або залежність

Закони організації



- **Закони організації, які виявляються переважно в статичі (структурах)**
 - **Закон найменших**
 - Говорить про те, що структурна стійкість цілого визначається його найменшою частковою стійкістю (наприклад, міцність ланцюга визначається при інших рівних можливостях найменш міцною ланкою)
 - **Закон онтогенези**
 - Визначає, що кожна організація у своєму розвитку проходить наступні фази життєвого циклу:
 - становлення, розквіт, занепад
- **Закони організації, які виявляються переважно в динаміці (процесах)**
 - **Закон синергії**
 - Сума властивостей організованого цілого не дорівнює арифметичній сумі властивостей кожного з його елементів окремо
 - **Закон інформованості – упорядкованості**
 - Стверджує, що в організаційному цілому не може бути більшого порядку, ніж у впорядкованій інформації

Закони організації



- **Закони організації**, які виявляються переважно в динаміці (процесах)
 - **Закон самозбереження**
 - Будь-яка реальна фізична (організаційна) система прагне зберегти себе як цілісне утворення і, як наслідок, економніше витратити свій ресурс
 - **Закон економії часу**
 - Відображує економію суми затрат минулої, живої і майбутньої праці на одиницю корисного ефекту товару за його життєвий цикл
 - **Закон конкуренції**
 - У світі має місце об'єктивний процес підвищення якості продукції і зниження її питомої ціни
 - Порівнювати продукцію фірм можна за показником питомої ціни (відношення ціни до корисного ефекту)