**ТЕМА 6**. **Вступ до менеджменту гостинності**

* 1. ***Менеджмент як система наукових знань і мистецтво управління***

На сучасному етапі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опановувати й використовувати у повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука й техніка, що спонукає впроваджувати більш продуктивні і якісно нові зразки обладнання, новітні виробничі технології і надавати широкий спектр послуг. Структура виробничих колективів сучасних підприємств готельно-ресторанної сфери значно ускладнилася, що обумовлено появою нових професій, суттєвими змістовними змінами роботи фахівців традиційних спеціальностей, підвищенням рівня освіти та духовної культури працівників, появою й диверсифікацією можливостей щодо реалізації особистості в умовах економічної та політичної демократії.

Менеджмент як наукова теорія виник і розвивається у зв'язку з необхідністю дослідження і пояснення таких явищ як процвітання або банкрутство організацій, визначення і застосування методів управління для забезпечення їх успішної діяльності [14].

Історія розвитку менеджменту пов'язана з двома підходами до процесу управління:

1. акцент на управлінні операціями (технічну сторону виробничого процесу);
2. акцент на управлінні трудовими ресурсами (пріоритет – психологічні чинники, мотивація працівників і стимулювання їх до діяльності).

Теоретико-наукову основу менеджменту можна визначити як акумульовані, логічно обґрунтовані знання, які представляють собою систему принципів, методів і технологій управління, що розроблені на базі інформації, отриманої як емпіричним шляхом, так і в результаті проведених досліджень у різних галузях науки. Теорії менеджменту притаманні такі особливості:

* + орієнтація на вирішення практичних завдань;
	+ впровадження в міжнародному масштабі.

**Менеджмент –** інтеграційний процес, за допомогою якого професійно підготовлені управлінці створюють підприємства і управляють ними шляхом постановки певної мети і пошуку способів її досягнення.

**Мета менеджменту** – забезпечення прибутковості підприємства.

**Найважливіше *завдання* менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі** – організація виробництва та надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного становища підприємства на ринку послуг.

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

В основу розвитку сучасного менеджменту готельно-ресторанної сфери лежать досягнення практично всіх наукових шкіл управлінського спрямування.

Основні *завдання* теорії менеджменту:

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

Теорія менеджменту – порівняно молода наукова дисципліна, що сформувалася в окрему галузь знань у XX ст. При цьому інтенсивний її розвиток почався лише після Другої світової війни і нині знаходиться в стадії розвитку, яку визначають рядом невирішених проблем у сфері термінології, невизначеністю масштабів, необґрунтованістю принципів та факторів, узагальненістю і нечіткістю тверджень.

***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 діяльності [18, с. 10].

* 1. ***Сутність категорій «управління» та «менеджмент»***

У широкому розумінні поняття «управління» – це цілеспрямований вплив суб'єкта на об'єкт управління за допомогою певної системи методів і технічних засобів з використанням особливої технології для досягнення поставленої мети. **Управління** в широкому розумінні – це загальна система відносин і явищ управління в природі і суспільстві, у вузькому – це технологічна організація об'єкта управління.

**Менеджмент** у широкому розумінні – загальні принципи соціального управління; влада і мистецтво управління людьми; у вузькому – управління виробництвом, діяльністю з організації досягнення поставленої мети. Усі складові управління на підприємстві взаємопов'язані і взаємообумовлені, але при цьому відносно самостійні. Для здійснення успішної управлінської діяльності суб'єкта, необхідне оволодіння технічними, професійними, організаційно-управлінськими, педагогічними та психолого-соціологічними знаннями.

* 1. ***Поняття «менеджмент»***

У розвинених країнах поняття «менеджмент» нерозривно пов'язане з поняттям «бізнес».

***Бізнес*** – діяльність, що спрямована на отримання прибутку шляхом виробництва і реалізації певної продукції чи послуг. Управління бізнесом це управління комерційними та господарськими організаціями.

***Менеджмент*** – ефективне та продуктивне досягнення цілей організації за допомогою планування, організації, керівництва та контролю організаційних ресурсів.

У визначенні укладені дві важливі ідеї:

1. основні функції менеджменту – планування, організація, керівництво і контроль;
2. ефективне та продуктивне досягнення цілей організації.

**Організаційні результати:**

* *ефективність організації* – це ступінь її наближення до поставленої мети, що показує, наскільки організація досягла успіху у виконанні своїх функцій, тобто в наданні споживачам необхідних їм товарів та послуг;
* *продуктивність* – оцінка кількості ресурсів, потрібних для досягнення цілей організації (сировина, матеріали, грошові кошти і співробітники, що задіяні у виробництві даного обсягу продукції або при отриманні певного результату.
	1. ***Рівні управління в менеджменті***

Змінюється природа організацій і роботи, що спостерігається в багатьох підприємствах гостинності, стирає межі між менеджерами і службовцями, які не належать до категорії керівників.

Менеджер – людина, яка працює з підлеглими і координує їх трудові види діяльності з метою домогтися виконання завдань, що поставлені перед організацією.

Менеджерів часто поділяють на три рівні:

1. *Менеджери нижнього рівня* (супервайзери) – керують роботою лінійних службовців. Наприклад, супервайзер фронт-офісу відповідає за роботу персоналу зміни і контролює обслуговування гостей під час своєї зміни;
2. *Менеджери середнього рівня* – еквівалент керівників підрозділів, які займають місце між менеджерами нижнього й вищого рівнів і несуть відповідальність за виконання короткострокових і середньострокових планів та встановлюють завдання і цілі для виконання цих планів. Їм підпорядковуються менеджери нижнього рівня;
3. *Топ-менеджери* відповідають за виконання середньострокових і довгострокових планів і встановлюють цілі і стратегії, що дозволяють реалізувати ці плани.

Виділяють також службовців *неуправлінського рівня* [23].

* 1. ***Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності***

В процесі своєї діяльності менеджери не тільки планують, організовують, приймають рішення, займаються комунікаціями і мотиваціями, контролюють, але й виконують різні ролі:

* *роль представника.* Кожен менеджер частину свого робочого часу змушений витрачати на представницькі функції. Наприклад, президент корпорації, можливо, має сам приймати важливих гостей або представляти корпорацію на урочистих обідах;
* *роль лідера.* Кожен менеджер повинен виступати в якості лідера, мотивуючи і заохочуючи своїх підлеглих;
* *роль зв'язківця.* Менеджери проводять багато часу, контактуючи зі службовцями з інших підрозділів своєї організації і за її межами. Наприклад, менеджер з персоналу активно взаємодіє з директором служби готельного господарства;
* *роль диктора.* Менеджер часто висловлюється з питань діяльності своєї організації. Скажімо, він може бути запрошений для виступу перед студентами ВНЗ, які прийшли в організацію на практику;
* *роль переговірника.* Менеджер часто бере участь у переговорах. Наприклад, глава компанії може зустрічатися з керівництвом профспілки, щоб обговорити ставки заробітної плати та інші винагороди за роботу персоналу на наступний термін.

Нова роль менеджера проявляється не тільки в самій організації, але і за її межами. Наприклад, менеджер має реагувати на потреби ринку і забезпечувати отримання організацією прибутки, проявляти інноваційний підхід і прагнути до максимальної ефективності в тих областях, за які вони відповідають, домагаючись цього за рахунок удосконалення технологічних процесів із застосуванням різних креативних способів.

Менеджери XXI ст. мають діяти в умовах складного, динамічного і залежного від багатьох факторів світу. Менеджерам майбутнього доведеться опановувати новими соціально-культурними явищами і цінностями, а також з повагою ставитися до розмаїтості навколишнього світу. При цьому найбільш значущі зміни – технічний прогрес та інтернаціоналізація гостинності і туризму. Тому від того, якою мірою майбутній менеджер-лідер опанує усіма необхідними навичками і вміннями зараз, залежить те, наскільки успішною виявиться ваша кар'єра в майбутньому.