

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Стили руководства и их влияние на эффективность деятельности
предприятий на примере: - «ILoVeTraVeL» и «Пегас–Тур»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 431 группы
направления (специальности)

43.03.01 (Сервис)

код и наименование направления (специальности)

Институт Истории и международных отношений

наименование факультета, института, колледжа

Русяновского Германа Юрьевича

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
кандидат исторических наук
доцент

должность, уч. степень, уч. звание

дата, подпись

Т.В. Удалова

инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой
доктор экономических наук
профессор

должность, уч. степень, уч. звание

Т.В. Черевичко

дата, подпись

инициалы, фамилия

Саратов 2016 год

Введение. Актуальной темой в сфере сервиса на сегодня является – правильно подобранный стиль руководства в организации, который обеспечит предприятию полноценную и эффективную работу. Для этого предлагаются главному управляющему компании применить различные, устоявшиеся формы работы и содержание, что и есть – стиль руководства.

Стиль руководства, как теоретическая основа, были разработаны многими специалистами в области маркетинга, такими как: Р.Л. Кричевский, Д. Кейси, К. Левин, Ф.У. Тейлор, А.Л. Журавлев, В. Врумман, Ф. Йеттон и др.¹

Целью работы является рассмотрение стилей руководства и их влияния на эффективность деятельности предприятий.

Для достижения данной цели в работе необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть сущность стилей руководства;
- проанализировать виды стилей руководства;
- рассмотреть современный подход к выбору стилей руководства;
- рассмотреть психологические особенности в управленческой деятельности;
- изучить хозяйственную деятельность туристических предприятий «Пегас–Тур» и «I LoVeTraVel»;
- проанализировать специфику менеджмента на туристском предприятии.

Структура данной работы состоит из введения, главы первой («Современный подход к выбору стиля руководства»), которая включает в себя два параграфа («Методы оценки эффективной деятельности руководителя», «Психологические особенности в управленческой

¹Стили руководства, как теоретическая основа, были разработаны многими исследователями, такими как, Р.Л.Кричевский, Д. Кейси, К. Левин, Ф.У. Тейлор и др. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.scienceforum.ru/2013/62/1630>

деятельности», второй главы («Характеристика хозяйственной деятельности предприятия - « I LoVeTraVeL» и «Пегас–Тур»)), которая включает два параграфа («Специфика менеджмента на туристском предприятии», «Особенности стилей руководства туристических фирм «Пегас–Тур» и «I LoVeTraVe»), заключение.

Существуют три классических стиля руководства:

- Авторитарный (директивный);
- Демократический (разрешительный);
- Либеральный (попустительский).

Основоположником вышеперечисленных стилей руководства является – немецкий психолог К. Левин.

Существует современная модель стилей руководства, сформированная В. Вруманом и Ф. Йеттоном². По мнению этих американских ученых можно выделить пять стилей управления в зависимости от ситуации, особенности коллектива и характеристикам самой проблемы.

1. Руководитель принимает сам решения.
2. Руководитель объясняет суть проблемы сотрудникам, выслушивает их мнения и принимает решения.
3. Руководитель излагает проблему подчиненным, обобщает высказанные ими мнения и с их учетом принимает собственное решение.
4. Руководитель вместе с своими подчиненными решают проблему, и в результате приходят к общему заключению.
5. Руководитель работает совместно с подчиненными, которые или разрабатывают коллективное решение, или утверждают лучшее, независимо от того, кто его автор.

²Пять стилей руководства от В. Врумана и Ф. Йеттона [Электронный ресурс] Режим доступа:<http://www.grandars.ru/college/ekonomika-firmy/rukovodstvo.html>

Один из методов диагностики успешного функционирования процессов в управленческой сфере и начало их корректировки, является оценка эффективности деятельности руководителей. Разумеется, что чем выше позицию занимает руководитель в организации, тем больше ответственности на него возлагается, а значит он имеет прямое отношение к основным показателям, таким как – производственные и экономические. Данные показатели характеризуются по таким критериям как:

- Показатель чистой прибыли;
- Качество и объем выпускаемой продукции (или оказание услуг);
- Эффективность капиталовложений;
- Текучесть персонала;

Каждое предприятие нуждается в оценки эффективности деятельности руководителей. Так же, изменение стратегий предприятия, методов работы, системы планирования. Это зависит от планирования каждого отдельного предприятия. По стандартам считается, что внесения новых поправок в планирование должно проводиться не реже одного раза в год. Данные изменения дают эффект и приносят положительный результат. Еще одним важным обстоятельством, которое вынуждает организацию пересмотреть свои цели, является – конкуренция. Именно из – за нее в большинстве случаев приходится проводить значительные реформы в организационной структуре предприятия или применять уже другой метод оценки, как например – целевой.

Метод оценки, применяется почти в каждой организации. Такой метод принято использовать в предприятиях крупных которые преследуют масштабные, грандиозные цели и планы. Важным критерием в этом – иметь адекватную, достижимую цель.

Главным преимуществом целевого метода оценки является – планировка и контроль управленческой деятельности руководителей. Это

позволяет наладить атмосферу в коллективе, задать определенный тонус к работе и отследить, каким образом были реализованы те или иные цели. Недостатками целевого подхода является то, что существует множество непредвиденных и не контролируемых факторов несвязанных с компетенцией руководителя, влияющих на достижение результата. Поэтому, такой метод может быть эффективен только, когда оценивается исключительно, результативная работа управляющего, исходя из его личных качеств.

Управленческая деятельность – сложный процесс, при котором руководитель испытывает большие психологические нагрузки. Современный управленец обязан в совершенстве владеть техникой коммуникационного общения. Говорить, внушая доверие, убеждая и подражая – это те риторические методы коммуникационного воздействия, которые формируют настоящего лидера – руководителя в управленческой деятельности. Овладение искусством общения требует больших усилий.

Рассмотрим шесть основных психологических особенностей в управленческой деятельности, которые в процессе общения надлежит соблюдать как руководителю, так и его подчиненным:

- **Общение.** В результате общения стороны иногда не понимают друг друга и ведут свои дела по – своему. Для того, чтобы взаимопонимание было улучшено, следует проводить как можно больше собраний, уделять больше внимания консультациям, которые создадут конструктивные отношения.
- **Рациональность.** Случается часто, когда противоположная сторона конфликтует, не справляется со своими эмоциями и вынуждает вас так же реагировать. В такой ситуации следует не поддаваться и вести себя рационально и взвешено. Такой подход приведет с большей вероятностью успех во взаимоотношениях.

- Понимание. Считается важным аспектом во взаимоотношениях, так как оно создает комфортные условия. Очень важно понять своего собеседника.
- Достоверность. Не стоит допускать ложной информации иметь место во взаимодействии с коллегами. Она разрушает атмосферу доверия и в дальнейшем ослабляет силу аргументации.
- Следует избегать поучительного тона со своими собеседниками. Никто не любит, когда его учат. Быть открытым и давать консультации – правильное решение в данном вопросе.
- Принятие. Принимать четко и уверенно решения следует обдуманно, поэтому сначала следует понять и узнать что то новое от своего собеседника.

Вышеперечисленные психологические приемы помогают избежать конфликтных ситуаций.

Менеджмент туристской индустрии имеет свою специфику. Как выделяет О.С. Виханский, основным специфическим моментом организации работы сервисной организации, в отличие от любого производственного предприятия, является то, что менеджмент например туристского предприятия предполагает управление в следующих условиях рынка: ориентация на рекреационные потребности и спрос клиентов, стремление к повышению экономической эффективности деятельности туристской организации, стремление к росту ее хозяйственной деятельности и учет состояния и тенденций туристского рынка³.

Специфика менеджмента на туристическом предприятии подразделяется на два вида:

1. Функциональный менеджмент, который заключается в комплексе повседневных процессов управления. Т.е. обеспечивает постоянное

³Виханский, О.С., Наумов, А.И. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. М., 2014. С. 342.

функционирование туристского предприятия по основным его направлениям – структура деятельности туристской организации, мотивация и распределение обязанностей сотрудников коллектива и контроль, за исполнением этих обязанностей⁴.

2. Типологический менеджмент включает в себя:

- менеджмент гостеприимства — системная часть менеджмента туризма, обеспечивающая целостность процесса обслуживания туристов;
- тур-менеджмент;
- менеджмент блюд и напитков;
- менеджмент круизов;
- менеджмент путешествий; — экскурсионный менеджмент.

Основные задачи менеджмента персонала – это разработка системы мер по управлению персоналом в условиях хозяйствования; создание системы непрерывного обучения кадров, менеджмент качества обслуживания (система мероприятий по использованию государственных стандартов).

«Пегас–Тур» является активно развивающимся субъектом российского рынка туризма и путешествий.

Основные направления деятельности данной туристской фирмы: Египет, Турция, Греция, Индия, Тайланд, Вьетнам, Греция Индонезия, ОАЭ.

Количество клиентов данной компании постоянно растет в геометрической прогрессии. Этот факт подтверждает довольно высокое качество обслуживания, а также профессионализм сотрудников туристской фирмы.

⁴Квартальнов, В.А. Стратегический менеджмент в туризме / В.А. Квартальнов. М., 1999. С. 276–277.

Туристическая компания «Пегас–Тур» непрерывно занимается разработкой новых туристических маршрутов, поиском новых направлений.

К основным преимуществам туристской фирмы «Пегас–Тур» можно отнести следующие ключевые моменты:

1. Все рейсы, организованные характеризуемой туристической фирмой, выполняются на комфортабельных авиалайнерах.

2. В штате предприятия только квалифицированные гиды.

3. Каждый из предлагаемых туристической компанией курорт оснащен современным автопарком.

4. Производится тщательная организация, подготовка и обучение персонала.

5. Гарантированные качественные туристские продукты.

6. Отправление туристов за границу производится из 50–ти городов РФ.

7. В распоряжении компании находится возможность предоставления номеров в лучших отелях мира (2500 отелей, 22 страны).

В основном, туристическая компания «Пегас–Тур» делает акцент на организацию экскурсионных туров.

Для определения стиля руководства туристской компании «Пегас–Тур» были рассмотрены два опроса. По итогам подсчета ответов было выявлено, что руководителю свойственен авторитарный тип руководства, однако демократические мотивы тоже присутствуют.

Специализация туристической фирмы «I Love Travel» - свадебные туры, морские круизы, оздоровительные туры, а также спроектированные туры по индивидуальному VIP-отдыху

Туристическая фирма «I Love Travel» предоставляет услугу оформления загранпаспорта, в режиме онлайн⁵.

⁵[Электронный ресурс] Режим доступа. URL: <http://www.gosuslugi.ru>

Туристские пакеты по России: Черноморское побережье, Санкт-Петербург, Казань, Кавказские Минеральные воды а так же и в зарубежные страны.

Принципы работы туристической компании «I Love Travel»:

- Индивидуальный подход. Менеджеры туристской фирмы обеспечивают отдых своих клиентов, с учетом их пожеланий и интересов.
- Оптимальная стоимость туристских пакетов. Специалисты используют последние достижения информационных технологий в туристическом бизнесе, что позволяет в кратчайшие сроки подобрать тур оптимальный по стоимости и полностью удовлетворяющий пожеланиям клиентов.
- Надежность. Рынок туристических услуг меняется динамично, но профессионализм менеджеров и партнеров туристской фирмы «I Love Travel», постоянный мониторинг рынка, знание нюансов работы туристской организации, позволяет оберегать клиентов от испорченного отдыха, потраченных впустую времени и средств

Противоположностью авторитарному управлению является демократический стиль руководства, который наблюдается в организационной деятельности туристской фирмы «I Love Travel».

В основу исследовательской деятельности легли те же два опроса, что использовались для анализа деятельности туристской компании «Пегас–Тур».

Разработка управленческих решений по повышению эффективности менеджмента на туристическом предприятии «I LoVeTraVel»

Для увеличения продуктивности и эффективности работы на туристском предприятии «I LoVeTraVel» был спроектирован следующим комплекс действий.

I этап. Организационная диагностика

II этап. Разработка проекта внедрения изменений.

Планирование необходимых мероприятий. Определение ресурсов.

III этап. Реализация плана мероприятий – внедрение.

Заключение. В ходе исследования был разработан комплекс рекомендаций по совершенствованию кампаний путем правильного использования стиля руководства в туристской фирме “ILoVeTraVeL” и «Пегас–Тур». Применяя предложенные практические рекомендации по выбору и применению методов и подходов стиля руководства, туристские фирмы значительно увеличат число потенциальных покупателей, осведомленных о ее деятельности, продукции и услугах. Это поможет туристскому предприятию добиться поставленных целей и расширить свои туристические услуги на рынке.

Благодаря вышеизложенным мерам по совершенствованию эффективности управления, «I LoVeTraVel» может значительно увеличить свою эффективность. Более подходящий для этой фирмы стиль управления обеспечит максимальную результативность работы сотрудников.

Безусловно, применять постоянно один и тот же стиль управления в организации невозможно, так как постоянные переменны в обществе принуждают реагировать по– разному. Теоретические знания о трех классических видах управления руководителю необходимы. В течение своей работы он может применять аспекты каждого из стилей, а в большинстве случаев, видоизменять и смешивать, как обычно поступают многие менеджеры и по сей день. Это приносит большой эффект нежели привязанность к одному стилю руководства.

В связи с этим, самым эффективным стилем в настоящее время является – стиль, ориентированный на реальность, адаптивный стиль. Он выявляет слабые и сильные стороны организации в данный момент, что позволит руководителю применять те или иные подходы с большим эффектом.

