

image not found or type unknown



....И многие слышавшие с изумлением говорили: «Откуда это у Него? Что за премудрость дана Ему, и как такие чудеса совершаются руками Его?»

Евангелие от Марка, глава 6, стих 2

Как сказал С. Есенин, «большое видится на расстоянье». Требуется время, чтобы оценить истинную ценность содеянного людьми, отсеять временное и выявить идеи, знания, которые кладутся в основание интеллектуального и духовного фонда человечества .

Идеи для большинства людей ассоциируются с «революцией качества», центральной темой которой стало рассмотрение потребителя как обязательной составной части всякой организационной системы, определяющей смысл существования этой системы.

Когда такая концепция была впервые противопоставлена взгляду на бизнес как на «машину по производству денег», она воспринималась как весьма, радикальная и идеологически окрашенная.

Но прошли годы, и современным руководителям стало понятно требование не просто удовлетворять, а опережать запросы потребителя, ублажать его как естественное условие долговременного выживания организаций. На первый взгляд может показаться, что бизнес уже ассимилировал идеи менеджмента качества.

«Лидерство-это искусство получать от людей больше, чем по их мнению, они могут дать».

Так давайте же по - говорим и ответим на вопрос, что же, такое лидерство?
Формирование перечня качеств и концепции необходимых лидерам в сфере гостиничного сервиса?

Лидерство- это важнейшее качество эффективного руководства, средства, с помощью которого руководитель влияет на поведение людей, побуждая их вести себя определенным образом, работать для достижения целей.

Так кто же, тогда у нас лидер в гостиничном бизнесе – ведущий за собой человек, за которым другие люди признают право ставить задачи и принимать решения,

образец для подражания, символ общих интересов группы.

Существуют понятия «формальный лидер» - руководитель, обладающий официальными полномочиями по управлению и проявляющий лидерские качества, и «неформальный лидер» - сотрудник организации, не наделенный властными полномочиями, но демонстрирующий лидерское поведение по отношению к своим коллегам по работе.

В организации для описания процессов лидерства, как правило, не используют такие термины, как «начальник и подчиненные» или «руководитель и сотрудники». Чаще говорят о лидере и его последователях.

Лидеры часто используют для достижения целей организации такие формы влияния на последователей, как, например, харизма и экспертное влияние, не прибегая к принуждению.

По мнению в области менеджмента, «обычные» менеджеры стремятся поддерживать порядок и контроль, обеспечивать выполнение поставленных задач в рамках выделенных бюджетов и имеющихся ресурсов.

Так кто же на самом деле менеджеры Лидеры- нацелены на изменение всего и вся и стараются привлечь к решению важнейших задач как можно больше работников. Им нравится участвовать во всем.

Старейшей из теории лидерства является теория черт, название которой происходит от словосочетания «черты характера». Эта теория также известна под названием «теория великих людей», так как для выявления лидерских качеств изучали биографии известных полководцев, политических и государственных деятелей и других великих людей.

Авторы этой теории ставили перед собой цель выявить и описать качества, навыки и черты характера, присущие истинным лидерам: острый ум, твердая воля и целеустремленность, кипучая энергия, незаурядные организаторские способности, готовность брать на себя ответственность, компетентность, способность внушать людям доверие и многие другие отличительные качества.

Эффективный лидер должен обладать следующими качествами и концепции в сфере гостиничной сервиса:

-способность анализировать и решать сложные проблемы;

- способность решать специальные управленческие задачи;
- способность выбрать курс действий и сконцентрировать ресурсы для достижения цели;
- способность использовать информацию и логику для поиска альтернативных решений;
- способность изменить личное поведение в соответствии с целями или реагировать на изменение ситуации;
- способность эффективно взаимодействовать с людьми;
- способность стимулировать и руководить людьми для достижения цели или выполнения задач;
- способность объективно оценивать усилия и возможности сотрудников;
- способность производить хорошее впечатление;
- способность ясно и убедительно выражать свои мысли в устной и письменной форме;
- способность сохранять высокую работоспособность при наличии стресса.

Однако, несмотря на сотни проведенных исследований , они так и не пришли к единому мнению о наборе качеств, которые непременно отличают выдающего лидера – это конечно, же личные качества человека.

На сегодняшний день можно много рассуждать о качествах и концепции необходимых лидерам в сфере гостиничного сервиса, но мое мнение таково, что в современный эффективный менеджер должен быть лидером и даже быть универсальным лидером, примером для сотрудников, использующим экспертное влияние, умеющим объединить и вдохновлять людей на достижение целей.

Список литературы:

1. Канценбах Дж. Истинные лидеры преобразований//Вестник McKinsey.2002. №1.
2. Юрасова Т. Одобряем и поддерживаем //Секрет фирмы, 2008,№27(259).
3. Ли Якокка, Карьера менеджера/Ли Якокка: Пер. с английского яз. – М.Попурри,2007-416.
4. Липсиц И.В.Экономика.Базовый курс: Учебник для вузов, Вита-Персс,2006.

5. А.Б.Косолапов и Т.И.Елисеева «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства», учебное пособие.