



# Миссия и цели службы питания в гостинице

Преподаватель  
Сафиуллина Л.Р.

- Формирование видения
- Определение сферы и миссии бизнеса службы питания
- Установление целей бизнеса службы питания
- Построение иерархии целей

План

## Видение организации — это образное представление смысла деятельности и перспектив (будущего) организации

Оно объясняет и демонстрирует всем сотрудникам и общественности:

- что представляет собой служба питания;
- какой она должна стать;
- к чему она стремится.

## Видение будущего крупной компании —

это представление о политической, экономической, социальной ситуации в стране, в отрасли, а также о желаемом состоянии предприятия в этой ситуации.

Формулировка миссии должна быть лаконичной, динамичной конструкцией, удобной для восприятия (часто это бывает лозунг), и отвечать следующим требованиям:

- вдохновлять;
- быть простой, как воспоминание или образ;
- заслуживать доверие;
- содержать ориентиры, которые могут служить основой для разработки стратегии.

Миссия — это деловое понятие, отражающее предназначение бизнеса, его основную цель.

**В отличие от видения миссия характеризует только «настоящее» организации: вид, масштабы деятельности, отличия от конкурентов, — оставляя без внимания перспективы развития бизнеса.**

## Основные компоненты миссии:

- Продукты или услуги, которые производит предприятие, т.е. круг удовлетворяемых потребностей
- Категории целевых групп потребителей
- Применяемые управленческие технологии и функции, т.е. способ удовлетворения нужд потребителей
- Конкурентные преимущества
- Философия бизнеса





## Подходы к формированию миссии

- широкий;
- узкий.

**В широком понимании миссия** — это философия и предназначение организации. При таком подходе миссия определяется в общих терминах без жесткой привязки к номенклатуре производимой продукции, группе потребителей и т.п.

**При узком подходе миссия** рассматривается как утверждение, раскрывающее смысл существования организации в котором проявляется отличие данной организации от ей подобных.



Правильно  
сформулированная миссия  
наряду с общим смыслом  
обязательно несет в себе что-  
то, что **делает ее уникальной**  
в своем роде,  
**характеризующей именно ту**  
**организацию, в которой она**  
**была выработана**

**Долгосрочные цели** определяют стратегическое намерение предприятия занять определенное место в бизнесе.

**Определение общих долгосрочных целей требуется** для каждого ключевого результата, который менеджеры считают важным для достижения успеха и создания соответствующих конкурентных преимуществ организации.

**Цель — это конечное состояние, желаемый результат, которого стремится добиться любая организация.**

**Выделяют семь ключевых пространств, в рамках которых предприятие определяет долгосрочные цели:**

- Положение на рынке
- Инновации
- Маркетинг
- Производство
- Финансы
- Управление персоналом
- Менеджмент

**Цели предприятия должны обладать рядом характеристик, которые иногда называют критериями качества поставленных целей.**

К числу основных характеристик целей относятся:

- Конкретность и измеримость.
- Горизонт планирования.
- Достижимость.
- Непротиворечивость.

Конкретные цели устанавливаются на основе выявления сильных и слабых сторон деятельности предприятия, его конкурентных преимуществ.

### Конкретные цели в различных областях деятельности:

- **маркетинг** — ежегодно предлагать на рынок новый товар; расширить число потребителей на 10%;
- **финансы** — увеличить рентабельность с 10 до 12% к концу года;
- **кадры** — ввести систему участия в прибыли к концу второго года.

## Определение конкретных целей (задач)

Определение миссии и целей

служит основой для выбора стратегии и общей политики предприятия

Стратегия задает направление

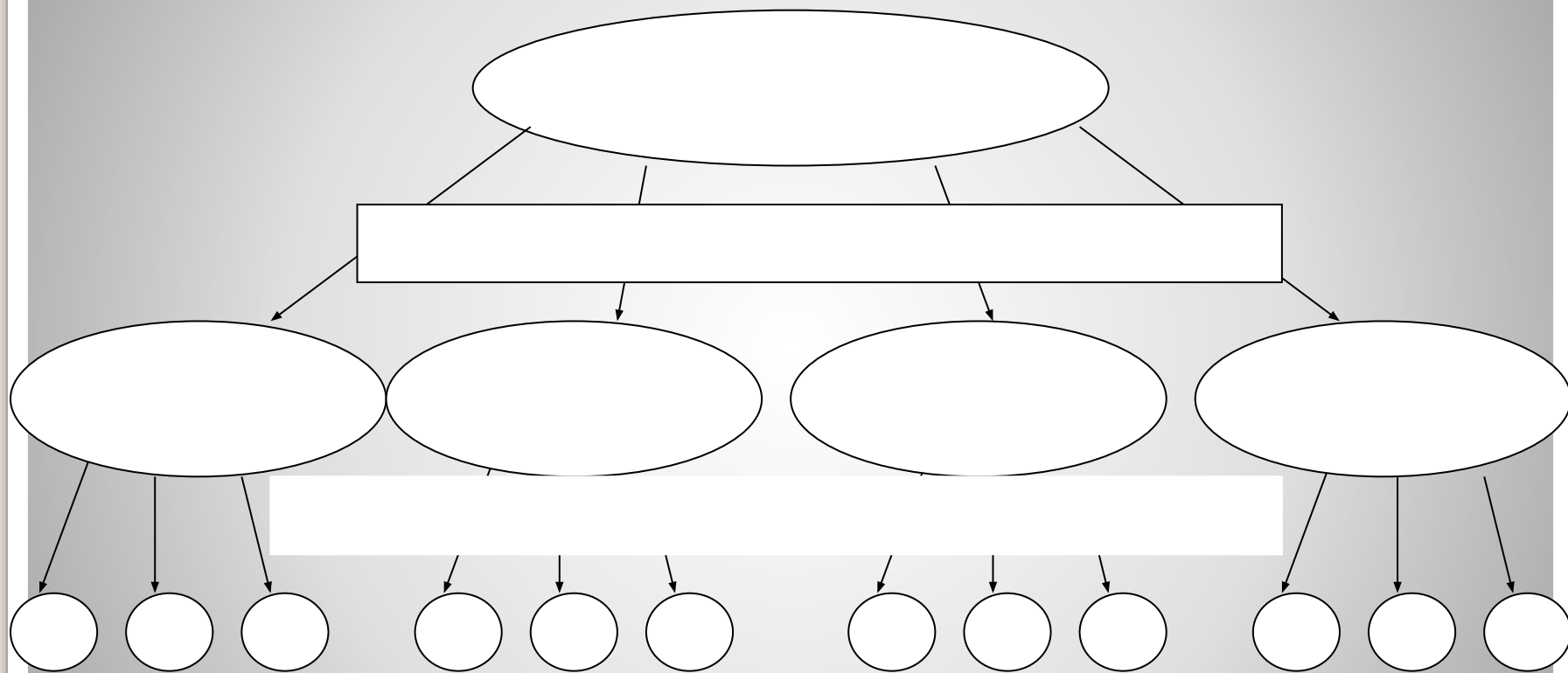
реализации миссии и целей, а

политика определяет четкие

ориентиры для менеджеров

всех подразделений

# Дерево целей





**Посредством дерева целей описывается их упорядоченная иерархия, для чего осуществляется последовательная декомпозиция главной цели на подцели по следующим правилам:**

- общая цель должна содержать описание конечного результата;
- при развертывании общей цели в иерархическую структуру исходят из того, что реализация подцелей каждого последующего уровня является необходимым и достаточным условием достижения целей предыдущего уровня;
- при формулировке целей разных уровней необходимо описывать желаемые результаты, а не способы их получения;
- подцели каждого уровня должны быть независимы друг от друга и не выводимы друг из друга;
- фундамент дерева целей должны составлять задачи, представляющие собой формулировку работ, которые могут быть выполнены определенным способом в установленные сроки.

***Спасибо за внимание!***

