

ホスピタリティとはいささかも矛盾しない科学的方法論

マネジメントとコントロール

1990年代はマネジメント確立の時代だと食堂業でもいわれている。

ところがそのマネジメントなるものについて正確な理解がないため、その必要性が叫ばれば叫ばれるほど、とまどいも大きくなっている。

マネジメントとは、部下や資産を使って目標を達成し、さらにより高い目標に挑戦する科学的手法である。

日本語ではマネジメントが管理と訳され、その言葉の主要な意味は、ものごとの保全や部下の労務管理という意味に使われ、しばしば週刊誌等を賑やかにする「管理野球」に転用され、日常俗語化してしまっている。それは本来のビジネス用語とはまったく違ったものとして使用されている。

食堂業の従事者の中にも俗語的理解しかしていない人びとが多く、食堂業経営には、マネジメントな

どというものは無用であると極論するものがでてくることになる。

前述の目標には、つぎの二種類がある。ひとつは、状態目標である。仕上がり結果の状態の目標である。もうひとつは数字目標である。

それらの目標をうまく達成するために科学が必要になる。

しばしば食堂業は、ホスピタリティ業であって、そこではマネジメントも科学も必要がない。ひたすらお客に気持ちよく満足してもらえばいいので、それには真心と気づきと親切心があれば充分だと主張される。つまり方法論は不必要だというのである。

マネジメントとは、お客に満足を提供するために必要な状態を目標とし、それを確実に実現するために科学的方法論を持つことなのである。

科学的方法論とは経営法則に基づく原理の適用である。ホスピタ

リテイとは、いささかも矛盾するところはないのである。

せいぜい1億から10億円くらいまでの年商のママパパ独立店経営なら、経営者であるママやパパの陣頭作業兼陣頭指揮で運営ができる。

しかし一日に1000人前後を集客し、それが数十点、数百店の企業経営ともなれば前述のようなマネジメント技術が必要不可欠になる。そこで働く最大多数の人びとは、まったく十人並のあたりまえな普通の人びとだからである。普通の人びとを一つの目的の下に統合し、分業によって能力を集中發揮させ、非凡な成果を上げることができるようにする仕組みを組織という。その組織はマネジメントによって運営される。

マネジメントと同じように誤解されている用語にコントロールという単語がある。

コントロールのロール(roll)またはロー(roll)は、初め俳優の役割を書いた巻物のことであった。コントロールとは、その指示に対して忠実にそのとおりに実行することを意味する。

初めに決まりがあつて、そのと

おりの結果になるように特別の努力をすることである。

日本語では、統制と訳され、それが戦争中の統制とかナチスの強制収容所を想起させ、管理という訳語と並んで、人を非人間的に扱うことを俗語的的日常用語では意味するように受け取られることになる。

コントロールの内容のあらかじめ決められた結果とは、食堂業ではお客に満足してもらえような作業結果の状態目標をいうのであつて、作業担当者の人間性を無視して非人間に扱うこととはまったく関係がない。

結果の仕上がり状態をあらかじめ決めておくことは、ちょうどオーケストラのメンバ―が音符の譜面を見て演奏をするようなものである。あらかじめ決められた楽譜がなければ演奏者は勝手な演奏をして絶妙なシンフォニーは望めなくなってしまう。

このコントロールが基礎になつて成立するのがマネジメントである。