

ховного развития народа, что будет способствовать улучшению макроэкономических показателей всего народного хозяйства страны, а также позволит ей вновь занять достойное место на туристской карте Европы.

Доктор Хуан Р. Местрес,
директор Объединения туристских агентств (Испания)

НОВЫЕ ПОДХОДЫ В УПРАВЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫМ И РЕСТОРАННЫМ ХОЗЯЙСТВОМ

В индустрии туризма чрезвычайно большую роль играет качество как отличительный элемент предлагаемых услуг.

Конкуренция и конкурентоспособность предполагают не только работать больше, но и работать лучше. Необходимо быть не только **продуктивным, но и эффективным.**

Основная цель предприятий индустрии туризма: производить товары и услуги, которые могли бы удовлетворить потребности клиентов, настоящих и будущих, как количественно, так и качественно. Именно клиенты навязывают предприятию уровень услуг, который оно должно достичь, чтобы удовлетворить их надежды и потребности.

В сфере туризма качество не обязательно означает “роскошь”. Услуги достигают своего совершенства, когда отвечают запросам и ожиданиям группы потребителей. Каждый уровень совершенства продукта должен соответствовать определенной цене, которую клиент готов оплатить в зависимости от его желания и потребности.

Новая концепция управления гостиничным и ресторанным хозяйством основывается на обслуживании клиента и базируется на 5 основных принципах:

- 1) приоритет клиента;
- 2) качество как средство удовлетворения клиента;
- 3) постоянное совершенствование;
- 4) качество оказанных услуг как результат качества процесса и системы предоставления услуг;
- 5) полный охват человеческих ресурсов.

Признавая важность первых четырех принципов, необходимо отметить, что их практическая реализация зависит от способности и умения менеджеров управлять человеческими ресурсами (пятый принцип). Умение управлять человеческими ресурсами означает быть способным:

установить отношения со служащими и оказывать на них положительное влияние;

готовить и обучать служащих, используя и расширяя их способности;

знакомить сотрудников с целями и задачами предприятия, чтобы они почувствовали свою ответственность и знали то, что от них ожидают;

осуществлять контроль путем системы информации и исправления ошибок;

признавать усилия и успехи своих сотрудников;

делать так, чтобы сотрудники предлагали свои нововведения и использовали их в работе;

содействовать общению между сотрудниками;

следовать этике, которая вызывала бы доверие между руководством и его сотрудниками.

Управлять же экономическими ресурсами — означает быть способным получить желаемую рентабельность (в идеале — максимально возможную в определенное время). Для чего менеджеры должны уметь ориентироваться в следующем:

разработка годового бюджета;

финансы;

инвестиции;

контроль за выполнением бюджета;

анализ первичных затрат;

сравнение реальных результатов с плановыми;

анализ отклонений;

коррекция отклонений.

Доктор Д. Марио Агэр Орталъ,
профессор Школы промышленно-технической
инженерии Барселоны
Политехнического университета Каталонии

КОНЦЕПЦИЯ ГЛОБАЛЬНОГО КАЧЕСТВА И ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ В ТУРИЗМЕ

Туристский сектор в настоящее время

Туристский сектор очень быстро развивается в международном масштабе, являясь наиболее динамичным экономическим сектором. Средний темп роста этого сектора в Испании в последнем десятилетии равен приблизительно 5%, предполагаемые темпы роста на ближайшие годы сохраняют