ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ КАКО ФАКТОР ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА КОНКУРЕНТНОСТА НА МАЛИТЕ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА ВО ТУРИСТИЧКОТО СТОПАНСТВО

АПСТРАКТ

Туризмот преставува значајна дејност во светски рамки, кој бележи константни стапки на раст. Тој претставува извор на девизни средства, заради што поприма карактер на извозна дејност.

Во структурата на туристичките бизниси, најголем удел имаат малите и средни претпријатија.

Во земјите на ОЕЦД во секторот на хотелите, рестораните и туристичките агенции, малите и средни претпријатија вработуваат најмалку 60% од вработените.

Во Европската Унија 99,8% од активните претпријатија во сферата на хотелите и организаторите на патувања се мали и средни претпријатија.

Човечките ресурси претставуваат битен фактор во функционирањето на малите и средни претпријатија во туристичкото стопанство, и од тој аспект тие заземаат значајно место во унапредувањето на конкурентноста на туристичките бизниси на пазарот на туристички услуги. Тие имаат значајна улога во испораката на квалитетна услуга на туристите.

Од тој аспект на менаџирањето со човечките ресурси во туристичкиот бизнис треба да се посвети посебно внимание.

Заради тоа, за успешно функционирање на туристичките бизниси и постојано унапредување на нивната конкурентност неопходно е да се посвети посебно внимание на континуираното усовршување на вработените во туризмот. Оваа неопходност ја наметнува потребата од развивање на пазарот на консултантски услуги, како на страната на понудата, така и на страната на побарувачката.

Клучни зборови: *човечки ресурси, мали и средни претпријатија, конкурентност, туризам, обуки, консултантски услуги*

HUMAN RESOURCES AS FACTOR IN IMPROVING COMPETITIVENESS OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN THE TOURISM INDUSTRY

ABSTRACT

Tourism is a significant industry worldwide that is characterized by constant growth rates. It is a source of foreign currency and as such is considered as export activity.

In the structure of tourism businesses the largest share belongs to small and medium-sized enterprises.

In the OECD member countries in the sector of hotels, restaurants and travel agencies, small and medium-sized enterprises employ at least 60% of employees.

In the European Union, 99.8% of the active companies from the field of hotels and travel organizers are small and medium-sized companies.

Human resources are an important factor in the operation of small and medium enterprises in the tourism industry and as a result they are really significant for improving the competitiveness of the tourism businesses in the market of tourist services. They have a key role in delivering high quality service to customers.

Having this in mind, special attention should be paid to managing human resources.

Therefore, for successful function of the tourism businesses and constant improvement of their competitiveness it is essential to pay particular attention to the continuous training of employees in tourism. This necessity implies the need to develop the consultancy market, as far as the supply is concerned but also on the part of the demand.

Key words: *human resources, small and medium-sized enterprises, competitiveness, tourism, training, consulting services*