Nastavni predmet: Hotelijerstvo

Broj časa: 56 i 57.

Nastavna jedinica: Kontrola poslovnih aktivnosti hotela

Kontrola poslovni aktivnosti je pored planiranja i organizovanja osnovna komponenta strategijskog upravljanja. Njen zadatak je praćenje sprovođenja strategije, uočavanje problema ili promena u pretpostavkama na kojima se ona zasniva, i predlaganje adekvatne korektivne aktivnosti.

Kontrola poslovnosti u hotelu zahteva dva područja poslovanja: kontrolu kvaliteta i kontrolu troškova.

**Kontrola kvaliteta** poslovnih operacija značajna je za korisnike hotelske usluge, i proizvoda i stepen njihove satisfakcije uslužnim programom. Ako obezbedi kvalitet usluga koji korisnici prihvataju - što se može videti kroz sve relevantne poslovne pokazatelje - onda je hotel olakšao kontrolu postavljanjem odgovarajućeg programa hotelskih usluga i proizvoda. Kontrola kvaliteta značajna je i za njihovu prodaju.

**Kontrola troškova** je uvek u interesu hotela. Faktori koji određuju obim i dinamiku troškova, i njihovo kretanje zavisno od tržišnih uticaja, najvećim delom uslovljavaju sadržaj i metode kontrole.Kroz veoma jak uticaj tržišta (tražnje, konkurencije) na trougao troškovi - cene - prihod, stvara se pozicija hotela više ili manje prihvatljiva za goste, odnosno za konačan ishod svih poslovnih operacija koje on izvodi. Pri tome je veoma značajno da hotel realno proceni sopstvene strategijske i taktičke mogućnosti da upravlja finansijskim efektima.

Zadatak: odgovori na pitanja

1. Šta je kontrola poslovnih aktivnosti hotela?

2. Kontrola kvaliteta je?

3. Kontrola troškova je?