**РЕФЕРАТ**

**по дисциплине «Менеджмент»**

**по теме «Трансферт технологий в индустрии гостеприимства»**

**1. Технологии и их трансферт**

Технология представляет собой взаимосвязь организационных процессов, определенных знаний, мастерства, навыков, методов для достижения желаемых результатов, а не только набор физических средств производства. Такая характеристика технологии особенно актуальна для индустрии гостеприимства, где роль человеческого фактора особенно велика по сравнению с активно применяемыми в других сферах экономической деятельности оборудованием и машинами.

Процесс технологического трансферта имеет комплексный характер. Можно выделить три основных его компонента — физические составляющие, правовые и договорные условия, управляющие процессом трансферта, и человеческий аспект трансферта. В состав физических составляющих можно включить здания, оборудование, инфраструктуру и др., а в человеческий аспект — людей, которые могут создавать и предлагать осязаемый или неосязаемый продукт с помощью наличных физических средств. Обеспечение первого компонента относительно проще, для этого нужны необходимые финансовые средства и способность правильно вложить эти средства в нужные проекты. Что касается второго компонента, то он может быть очень усложнен из-за существующих многочисленных соглашений между собственниками предприятий, организациями, финансистами, национальными и местными правительствами и др. Если первые два компонента очень важны для самого трансферта технологий, то третий компонент, человеческий фактор, играет самую значительную роль в его осуществлении.

Процессу трансферта технологий посвящено много трудов зарубежных ученых, которые с той или иной оговоркой можно применять в индустрии гостеприимства в общем и в гостиничном бизнесе в частности. Например, Шельп, Стефенсон и др. считают, что для развивающихся стран наиболее предпочитаемой концепцией трансферта технологий является получение некоего «черного ящика», который имеет все необходимое. Но в действительности трансферт технологий зависит больше от возможности реципиента (получателя) абсорбировать их, чем от других факторов.

Стюарт и Нихей сравнивают трансферт технологий с зарубежными прямыми инвестициями и возможностями местного населения применить новые технологии в своих организациях. Они выявили также два взаимосвязанных друг с другом фактора, необходимых для осуществления трансферта. Первый фактор — это общие знания, т.е. знания и образование достаточного количества людей, которые необходимы для освоения новых технологий. Второй фактор — склонность к адаптации новых продуктов и новых инструментов так, чтобы способности абсорбции полностью реализовались и трансферт технологии мог действительно произойти.

Конечно, эти определения в первую очередь относятся к проблемам трансферта из индустриально развитых стран в экономически слаборазвитые страны. Но их можно применять и для процесса трансферта в рамках одной страны, например, когда крупная компания строит новое предприятие в собственной стране или в другой индустриально развитой стране.

Обобщая вышеприведенные определения зарубежных авторов, можно отметить, что трансферт технологий в индустрии гостеприимства — это способность местного населения усваивать и приспосабливать существующие технологические системы, а также возможность строить новые системы для удовлетворения потребностей как отечественных, так и зарубежных клиентов.

Изучение трансферта технологий в индустрии гостеприимства показывает, что можно выделить три основных уровня этого трансферта:

* требуемая способность использовать технологии для управления предприятиями;
* вклад требуемых способностей для создания новых предприятии;
* инновационные способности — возможность улучшить и модифицировать методы обслуживания и сами услуги.

Разные уровни трансферта требуют разные институты и ступени для исполнения. Если первые два уровня можно легко достичь с помощью учебы на рабочем месте или формальной подготовки, то последний третий уровень может быть труднодоступен из-за требований наличия у работников не столько высокотехнических знаний, сколько воображения и умственных способностей.

**2. Транснациональные компании и трансферт технологий**

Многонациональные компании имеют огромное значение для экономического и технологического развития стран, не являющихся местом их базирования, так как они первоначально разрабатывают новые технологии у себя, а потом переводят их в другие страны, где имеют дочерние предприятия.

Западный специалист Дейв, исследовав разные виды взаимоотношений между предприятиями ТНК, добавил еще один, а именно соглашение по техническому обслуживанию. Этому соглашению ТНК отводит роль технического консультанта.

Потенциальное воздействие такого соглашения на трансферт технологий в гостиничном бизнесе детально изучил Сислик. Он, специально не раскрывая виды технологий, предназначенных для трансферта, показал разнообразные соглашения для максимизации или минимизации трансфертов. Серьезной проблемой для трансферта технологий является недостаточное соответствие такого соглашения с подготовкой местного персонала со стороны ТНК. Часто в эти соглашения включается пункт, позволяющий ТНК по мере возможности привлекать менеджеров и других работников из других стран, в том числе из страны базирования ТНК. Однако эти мероприятия при злоупотреблении могут свести на нет возможность страны построить свой собственный стандарт гостиничного бизнеса в долгосрочном плане.

Для трансферта технологий роль ТНК в индустрии гостеприимства может быть положительной для обеспечения соответствующим опытом работы персонала, который далее мог бы вливаться в местную индустрию, передавая свой опыт и знания другим людям. Однако ТНК может играть и отрицательную роль, импортируя необходимый опыт и используя местное население только для простейших работ.

Важной формой внедрения ТНК в страну, особенно в развивающуюся, в индустрии гостеприимства является контракт управления. Во многих случаях при заключении контрактов управления между ТНК и местными владельцами надо обращать внимание не только на финансовую сторону, но и на трансферт технологий в страну, где находятся объекты управления. И владельцы объектов, и государство, где они находятся, сильно заинтересованы, чтобы количество иностранного персонала сокращалось параллельно увеличению местного персонала.

Разные исследования показывают, что на предприятиях индустрии гостеприимства в индустриально развитых странах доля менеджеров в общем персонале больше, чем в новых индустриальных странах или в развивающихся странах, — 1/15,30; 1/20,00; 1/21,80 соответственно. Этот факт подтверждает то обстоятельство, что в развитых странах качество управления на порядок выше. А в развивающихся странах выше доля иностранных Менеджеров (32,0; 21,6; 49,8% соответственно).

Доля иностранных менеджеров в зависимости от возраста предприятия может уменьшиться, если местный Персонал станет со временем более компетентным и допустится к управленческим должностям. А если предприятия ТНК будут снабжать местную индустрию профессиональными кадрами, то в этом случае могут возникнуть положительные предпосылки для трансферта технологий.

Исследования также показывают, что предприятия ТНК в индустрии гостеприимства крупнее, чем другие местные предприятия вне зависимости от уровня экономического развития страны. Это связано с проблемой экономии в масштабе на крупных предприятиях, которые получают большой объем разных услуг от головной компании.

Как отмечалось выше, большие размеры предприятий больше котируются в развивающихся странах. В развитых странах предприятия относительно маленькие, но, несмотря на свой размер, прибыльны. Размеры предприятий соответственно большие в новых индустриальных странах, далее идут развивающиеся страны, ряд замыкают индустриальные страны. Средний размер объекта (скажем, отеля) является хорошим индикатором уровня развития индустрии в стране в частности и ее экономики в целом. В развивающихся странах ТНК чаще образуют новые крупные предприятия. Например, гостиничные ТНК образуют крупные отели для отдыха и бизнес-центры для бизнесменов и туристов. Это вес отражает увеличение спроса на отели международной класса с определенными стандартами обслуживания со стороны бизнес-путешественников, а также других туристов. Этот весьма доходный спрос можно удовлетворить с помощью деятельности ТНК, расширения уровня технологических трансфертов и строительства новых отелей со стороны местных компаний.

**3. Государственная политика и трансферт технологий**

Государство участвует в процессе трансферта технологий с помощью разных политик, проводимых им, например экономической, отраслевой (туристической политики, политики поощрения сферы гостеприимства), образовательной и др.

Как было описано выше, в процессе трансфертновых, передовых технологий важную роль играют транснациональные корпорации как носители этих технологий.

В производственных отраслях экономики трансферт технологий необходим для замены старых трудоемких технологий новыми. Больше всего это связано с соблюдением приоритетов страны в вопросах занятости, чем с желанием получить как можно больше доходов от зарубежных инвесторов.

В гостиничном бизнесе, в частности, особенно в развивающихся странах, где ТНК строят свои отели, местные правительства предпочтение отдают более дорогим, высокостандартизированным и высококлассным отелям. Однако здесь могут возникнуть определенные проблемы, связанные с наймом соответствующего персонала для поддержания высоких международных стандартов обслуживания, особенно на узком и уязвимом рынке. Такой политики раньше придерживались новые индустриальные страны Юго-Восточной Азии, а теперь Китай.

Государственное вмешательство в туристическую сферу страны имеет разную силу в зависимости от уровня экономического развития страны. Например, в развивающихся странах индустрия туризма имеет приоритетное значение для правительства, которое держит в своих руках также и развитие туристской инфраструктуры. В индустриально развитых странах влияние государства относительно слабее, ибо здесь сильнее частный сектор, который обеспечивает инфраструктурой и снабжает маркетинговыми материалами.

Политика развития своего туристского сектора, проводимая государством, оказывает значительное влияние на развитие местного населения и имеет для него экономическое и социальное значение как в развивающихся странах, так и в индустриально развитых странах. Здесь огромная роль отводится национальным туристским агентствам (НТА), которые принимают значительное участие в подготовке работников для службы на предприятиях зарубежных ТНК, особенно в развивающихся странах. Более подробно по вопросам, посвященным политикам, проводимым государствами для развития своего туристского сектора, можно ознакомиться в вышеназванной моей книге.

Для успешного трансферта технологий важно, чтобы он устраивал не только сами компании, внедряющие у себя передовые технологии, но и ее клиентов. Например, в развивающихся странах можно предлагать услуги, которые могут быть отвергнуты со стороны клиентов из-за культурных различий и несоблюдения их традиций. Отсюда правительства и сами компании, участвующие в процессе трансферта технологий, учитывая его важность, должны прикладывать большие усилия для изобретения и проведения приемлемой национальной, региональной, экономической, отраслевой политики, которая удовлетворяла бы всех заинтересованных участников процесса. трансферт технология индустрия гостеприимство

**4. Роль образования**

Как уже отмечалось, одним из важных факторов и процессе трансферта является способность получателей трансферта усваивать и применять у себя новейшие технологии. В индустрии гостеприимства как сферы обслуживания требуется соответствующий уровень общего развития и технической подготовки. Первое достигается относительно трудно, но играет важную роль для предложения неосязаемых элементов обслуживания.

Формальное образование в индустрии гостеприимства дают средние школы, высшие учебные заведения, а также разные центры, находящиеся как на предприятиях обслуживания, так и вне их пределов.

Что касается неформального образования, то люди получают его во время трудовой деятельности. Своего рода неформальное образование получают также гости, посетители, туристы при посещении отелей, ресторанов и других туристских заведений. Конечно, для изучения зарубежного опыта посещения этих заведений у себя дома недостаточно.

Образование смешивает возможности и мотивации рабочей силы разных народов, но за образование надо платить. Разные государства проводят свою политику с разными приоритетами финансирования образовательного процесса. Например, доля расходов на образование развитых стран в их ВНП по сравнению с развивающимися странами больше. Это обстоятельство, конечно, облегчает трансферт технологий в индустриально развитые страны.

Гостиничные ТНК и в индустриально развитых, и в развивающихся странах на образование и тренинг своих сотрудников тратят в среднем 1,9% своих бюджетов (это достаточно маленькая величина). При сравнении этих расходов между развитыми, новыми индустриальными странами и развивающимися странами преимущество по количеству расходов на образование за индустриально развитыми составляют 2,2, 1,3; 1,8% соответственно. Однако индустриально развитые страны в отличие от новых индустриальных и развивающихся стран мало внимания обращают на другие факторы подготовки специалистов, например на наличие у своих ТНК менеджеров по тренингу (58,4; 90,0; 68,4% соответственно от общего количества исследованных ТНК), департамента по тренингу (43,4; 85,0; 71,9%) или тренинг-центра (43,6; 68,4%)76.

При организации тренинга в организациях надо учитывать уровень знаний и трудовой стаж персонала, который проходит тренинг, а также разные политические и культурные нормы в" стране. Поэтому проводится предварительный отбор участников тренинга. Их также заранее информируют о роли и предназначении проводимого мероприятия. План тренингов для работников ТНК обязательно включает курсы иностранного языка. Эти курсы позволяют местным работникам хорошо понимать как клиентов, так и иностранных менеджеров, а последним — местный персонал.

**Список использованной литературы**

1. Акопов Е.С., Гаврилко Н.Н. Экономика предприятия гостеприимства / Под общей редакцией проф. В.И. Самофалова. – Ростов-на-Дону, 2009.
2. Ломов В.К. Менеджмент предприятия гостеприимства. Учебник для вузов. – М.: Юнити, 2008.
3. Экономика гостиничного бизнеса / Под редакцией проф. А.С. Булатова. – М.: Юристъ, 2010.
4. Нухович Э.С., Смитиенко Б.М., Эскиндаров М.А. Гостиничный бизнес. – М.: Финансовая академия, 2010.
5. Пузакова Е.П. Экономика предприятия. – Ростов - на- Дону: Феникс, 2008.
6. Спиридонова И.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007.
7. Халевинская Е.Д., Крозе И. Менеджмент предприятия: Учебное пособие. – М.: Юристъ, 2009.