

СТОЯН КИРОВ, докторант
УНСС, гр. СОФИЯ

**РАВНИЩЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ПОДГОТОВКА И ПОТРЕБНОСТ ОТ
ОБУЧЕНИЕ И КВАЛИФИКАЦИЯ НА ЗАЕТИТЕ В ТУРИЗМА В КУРОРТЕН КОМПЛЕКС
БОРОВЕЦ**

**LEVEL OF PROFESSIONAL QUALIFICATION AND NEED FOR EDUCATION AND
QUALIFICATION OF TOURIST STAFF IN THE RESORT OF BOROVETZ**

STOYAN KIROV, Ph.D. student
UNIVERSITY FOR NATIONAL AND WORLD ECONOMICS, SOFIA

Abstract: The fast development of technologies, the expansion of hotels and development of tourism in international aspect demand timely qualification of both already employed and future employees. The resort is facing a serious problem caused by the qualification of the staff and the new modern requirements. This difficult problem is not easy to solve because of the difficulties connected with the previous situation. Recent future state of the qualification of the staff has to be equally considered. It is quite urgent in respect of all spheres of hotel services.

Key words: professional qualification; specific education of staff; additional qualification

През последните години все повече се утвърждава разбирането, че хората са най-голямото богатство, най-значимия капитал на една страна и за всяка организация. Възможностите, които те притежават за труд, предопределят материалното и духовното развитие на всяка държава и индивид, успеха на всяка организация. Качествата на индивидуалния труд предопределят както възможностите за неговата реализация, така и особено резултатите от него. Най-важните негови характеристики според К. Владимирова се формират чрез обучение, включващо общо образование и професионална подготовка и квалификация. Тяхното равнище и съдържание предопределя използването на човешкия капитал и производителността на труда. (1.204)

Обучението на човешките ресурси помага на служителя да изпълни поставените му задачи и по-пълно да оползотвори своите способности. Чрез обучението постъпващите на работа и работещите в туристическите фирми развиват своя потенциал за качествено изпълнение на поставените задачи, придобиват

чувството за познаване на работата и ефективното ѝ изпълнение. Бързото развитие на технологиите, разрастването на хотелската база и развитието на туризма в международен аспект налагат както хората, работещи в туристическия отрасъл, така и тези, които постъпват в него, да бъдат своевременно подготвени за новите, нарастнали изисквания. Според М. Харизанова обучението на персонала преследва различни цели. В зависимост от конкретната ситуация може да донесе: повишаване на производителността и качеството на работа; по-бърза адаптация на работещите, нарастване удовлетворението от работата, подобряване качеството на туристическото обслужване, по-малко отсъствия от работа, по-нисък оборот на работната сила и др.

Тя смята че изборът на подходящо успешно обучение в подходящия момент се основава на следния систематичен подход:

- анализ на длъжностите;
- установяване на логични стандарти за изпълнение;
- изследване на избраните за обучение служители, за да се установи да как-

ва степен са усвоени избраните стандарти за изпълнение;

- създават се програми за обучение в съответствие с потребностите и пропуските в обучението;

- проверява се изпълнението след обучението. Успешността на програмата за обучение е свързана с достигането на предварително определените стандарти;

- сравняват се направените с обучението разходи и печалбата на организацията, свързана с повишаване квалификацията на обучаваните.

Ефективното постигане на целите на обучението се основава на развитие на програми за обучение, спомагащи за прилагане на системен подход към процеса, преодоляване на организационните пречки и увеличаване удовлетворението на обучаващите се чрез постигане на личните им цели.(2.60)

ПРЕДВАРИТЕЛНИ БЕЛЕЖКИ И ХАРАКТЕРИСТИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Изследването бе проведено в хотели на територията на курортен комплекс Боровец. Към момента на изследването в курорта функционират 22 хотела от които 10- четири звездни - "Рила", "Самоков", "Флора", "Св. Герги", "Лион", "Алпин", "Ледените ангели", "Роял", "Чамкория", "Зодиак" и 12 три звездни хотела – "Калина", "Еделвайс", "Бор", "Мура", "Ела", "Бреза", "Олимп", "Ястребец", "Св.Иван Рилски", "Иглика", "Виктория", "Сокол".

Проблемът за недостатъчната професионална подготовка и квалификация на заетите в туризма стои с особена острота и при туристическите фирми в курортен комплекс Боровец. Неговото решаване е труден и сложен процес, защото следва преди всичко да се предхожда не само от изследване актуалното състояние на квалификацията на кадрите, но и от потребността от такава за бъдещи периоди, с оглед разрастването на

хотелската материална база. Във връзка с това, бе извършено изследване по този проблем в 14 от хотелите : ("Рила", "Самоков", "Лион", "Флора", "Олимп", "Зодиак", "Иглика", "Ястребец", "Чамкория", "Ела", "Еделвайс", "Мура", "Ледените ангели", "Бор"). Останалите хотели не представляват интерес за проучването, поради обстоятелството, че постоянната численост на персоналаът е малка и част от тях не работят през цялата година, а персоналаът се наема сезонно.

РЕЗУЛТАТИ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО НА ХОТЕЛИТЕ

Анализ на съществуващото състояние:

По данни от изследването съществуващото състояние на зетия персонал в хотелите на к.к. Боровец е следното :

- общият брой на зетия персонал в изследваните хотели е 1661 души;
- от тях 648 са мъже и 1013 жени.

Разпределението на постоянния и сезонния състав е:

- постоянен брой на зетите в хотелите - 908 души
- сезонно зетите в хотелите са - 753 души

По степен на образование състоянието в курорта е следното:

Завършено висше образование -277 души

От тях степен "Специалист" - 160 души

степен "Бакалавър" -117 души

Завършено средно специално образование - 349 души

Средно общо - 1035 души

Разпределението на персонал по хотели е е дадено в Таблица 1:

Таблица № 1

Брой на постоянно и сезонно заетите в хотелите на к.к. Боровец

№ по ред	Хотел	Брой персонал				
		Общо	мъже	жени	постоянни	сезонни
1.	Хотел "Самоков" ****	180	77	103	60	120
2.	Хотел "Рила" ****	285	91	194	120	165
3.	Хотел "Флора" ****	95	30	65	70	25
4.	Хотел "Лион" ****	104	40	64	37	67
5.	Хотел "Роял" ****	36	12	24	26	10
6.	Хотел "Св. Георги" ****	34	8	26	20	14
7.	Хотел "Алпин" ****	42	9	33	28	14
8.	Хотел "Ледените ангели" ****	58	26	32	33	25
9.	Хотел "Чамкория" ****	75	27	48	40	35
10.	Хотел "Зодиак" ****	84	30	54	55	29
11.	Хотел "Олимп" ***	94	42	52	59	35
12.	Хотел "Калина" ***	32	15	17	18	14
13.	Хотел "Еделвайс" ***	66	32	34	36	30
14.	Хотел "Бор" ***	54	29	25	30	24
15.	Хотел "Иглика" ***	79	25	54	43	36
16.	Хотел "Виктория" ***	28	12	16	20	8
17.	Хотел "Ястребец" ***	78	41	37	38	40
18.	***	20	9	11	16	4
19.	Хотел "Мура" ***	62	26	36	38	24
20.	Хотел "Ела" ***	70	26	44	45	25
21.	Хотел "Бреза" ***	37	21	16	28	9
22.	Хотел "Св. Иван Рилски" ***	48	20	28	35	13

Забележка: Статистическите данни са взети от съответните отдели "Кадри" на хотелите.

Таблица № 2

Разпределение на работещите в хотелите по степен на завършено образование

№ по ред	Хотел	Общо	Персонал по образование			
			висше	висше колеж	средно специално	средно общо
1.	Хотел "Самоков" ****	180	35	10	78	57
2.	Хотел "Рила" ****	285	18	6	5	256
3.	Хотел "Флора" ****	95	15	2	5	73
4.	Хотел "Пион" ****	104	10	2	28	64
5.	Хотел "Роял" ****	36	2	12	20	2
6.	Хотел "Св. Георги" ****	34	5	3	21	5
7.	Хотел "Алпин" ****	42	12	-	4	26
8.	Хотел "Ледените ангели" ****	58	5	4	7	42
9.	Хотел "Чамкория" ****	75	2	5	31	37
10.	Хотел "Зодиак" ****	84	6	8	23	47
11.	Хотел "Олимп" ***	94	3	8	12	71
12.	Хотел "Калина" ***	32	3	4	1	24
13.	Хотел "Еделвайс" ***	66	3	12	8	43
14.	Хотел "Бор" ***	54	4	6	7	37
15.	Хотел "Иглика" ***	79	3	5	17	54
16.	Хотел "Виктория" ***	28	1	4	2	21
17.	Хотел "Ястребец" ***	78	10	2	14	52
18.	Хотел "Сокол" ***	20	2	3	1	14
19.	Хотел "Мура" ***	62	5	4	18	35
20.	Хотел "Ела" ***	70	7	5	15	43
21.	Хотел "Бреза" ***	37	1	8	5	23
22.	Хотел "Св. Иван Рилски" ***	48	8	4	27	9

Забележка: Статистическите данни са взети от съответните отдели "Кадри" на хотелите.

Персонал, владеещ чужди езици и необходимостта от допълнителна квалификация в изследваните хотели

№ по ред	Хотел	Персонал владеещ чужди езици и посочили необходимост от допълнителна езикова и друга квалификация свързана с работата				
		Общо	1 чужд език	2 чужди езика	желаещи езикова квалиф-я	желаещи друга квалиф-я
1.	Хотел "Самоков" ****	180	50	20	60	18
2.	Хотел "Рила" ****	285	67	32	72	31
3.	Хотел "Флора" ****	95	40	19	25	16
4.	Хотел "Лион" ****	104	33	11	29	14
5.	Хотел "Ледените ангели" ****	58	18	8	15	12
6.	Хотел "Иглика" ***	79	19	6	20	22
7.	Хотел "Олимп" ***	94	21	4	26	17
8.	Хотел "Чамкория" ****	75	17	5	22	14
9.	Хотел "Зодиак" ****	84	20	7	23	19
10.	Хотел "Еделвайс" ***	65	21	4	24	16
11.	Хотел "Бор" ***	54	20	3	15	8
12.	Хотел "Ястребец" ***	78	19	2	17	13
13.	Хотел "Мура" ***	62	16	3	13	9
14.	Хотел "Ела" ***	70	18	2	15	11

За да се установи моментното състояние може да се направи сравнение на действителното състояние с изискванията за професионална и езикова квалификация на персонала в местата да настаняване и в заведенията за хранене и развлечения съгласно нормативните документи.

РЕЗУЛТАТИ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО НА ХОТЕЛИТЕ

Резултатите за равнището на подготовката, удовлетвореността и потребностите от допълнителна квалификация на кадрите са съответно:

1. Образователното равнище направено по статистически данни от изследваните хотели за всички работещи в тях е както следва:

- ✓ с висше образование - 09,18% (127 души)
- ✓ с висше - колеж - 5,78 % (80 души)

✓ със средно специално образование - 19,22% (266 души)

✓ със средно общо образование - 65,82 % (911 души)

Необходимо е да се има предвид, че част от данните се отнасят за всички работещи в изследваните 14 хотела, друга част са извадка от 240 работещи и 14 ръководители. Броят на всички заети в 14-те изследвани хотела е 1384 човека.

Това разпределение може да се приеме като съвсем нормално като се има предвид образованието на работещите в туризма в България. Въпреки това се счита, че образователното равнище не съответства на квалификационните изисквания за някои от заеманите длъжности, особено за ръководните. Една от причините за това е, че подготовката им преди да постъпят на работа не е съобразена със съвременните изисквания на туристическата индустрия. Като се има предвид групите на представителите на

различните категории, работещи в туризма, се приема като задоволителна езиковата им подготовка, в т.ч. на камериерки, сервитьори, бармани и др. Не е голям броят на владеещите два и повече езици. Това проличава от абсолютния брой и относителния дял на владеещите различни езици.

2. Посочените данни за езиковата подготовка се отнасят за работещите в целия курортен комплекс Боровец:

- повече от един език -08,49% (141 души)
- руски език - 09,39% (130 души)
- английски език -28,76% (398 души)
- немски език - 20,74% (287 души)
- френски език - 02,89% (40 души)
- други езици - 02,09% (29 души)
- не владеят чужд език- 64,37%

(891 души)

Достигане европейските изисквания за езикова подготовка, всеки завършил висше образование да владее поне 3 европейски езика, както и ролята на езиковата подготовка в туристическото обслужване, се счита за грижа на обучаващите институции и туристическите фирми. Малък е броят на работещите в туризма, които владеят други чужди езици, освен посочените по-горе.

Състояние на езиковата подготовка на заетите в 14-те изследвани хотела:

- владеещи 1 чужд език - 24,71% (342 души)
- владеещи 2 чужди езици - 09,10% (126 души)
- не владеят чужди езици - 66,19% (916 души)

Посочените по-горе данни показват сходно съотношение между владеещи и невладеещи чужди езици в изследваните хотели и в хотелите на целия курортен комплекс – 2:1 в полза на невладеещите чужд език.

Овладеяването на съвременните информационни технологии се явява един от основните елементи на професионалната подготовка на работещите в туризма. Резултатите показват, че в една бъ-

деща допълнителна квалификация следва да се обърне по-голямо внимание на тази страна на професионалната подготовка на кадрите.

Съгласно данните, посочени в Таблица 3, желаещите да преминат през езикова и друга допълнителна квалификация в изследваните хотели са както следва:

- желаещи езикова подготовка - 28,54% (395 души)
- желаещи друга подготовка, свързана с пряката им работа- 15,90% (220 души)

Не задоволява броят на работещите в туристическата сфера, които познават световните и европейски стандарти на туристическо обслужване. За това убедително говори събраната по време на изследването информация.

Данните са получени от изследване на 240 работещи в 14-те хотели

- 10,83% (26 души) – световните;
- 07,50% (18 души) – европейските;

Разбираемо е, че с тази празнота в подготовката си работещите сега кадри в туризма не са в състояние да се включат реално и пълноценно в процесите на интернационализацията на туристическия продукт. Вероятно и поради това в изследването бе констатирано наличие на една осъзната и изпитвана необходимост от допълнителна квалификация при почти половината от общо заетите в 14-те хотела 1384 - (44,44% -615 души). В съдържателен аспект потребността от допълнителна квалификация е твърде разнообразна.

Резултатите от изследването на директорите на хотели показва, че всички от изследваните ръководители имат завършено висше образование. Прави впечатление, че нито един от директорите през последните пет години не е преминал различни курсове и школи за повишаване на квалификацията си. Чужд език владеят 85,71 % (12 души).

Добра е подготовката на ръководителите, свързана с работата на компютър. Потребност от допълнителна квалифи-

кация не са изявили. Висока осреднена оценка за квалификацията на своите служители са дали само двама от директорите. Останалите оценяват професионалната квалификация на служителите си като "средна".

Необходимост от допълнителна квалификация на персонала, който ръководят, посочват 78,57 % (11 души) от директорите, но не считат това за грижа на хотела, тъй като нито един от тях не работи по посока обучение и квалификация на персонала, няма стратегия и програма, както и заделени средства за тази цел. В структурата на управление при нито един от хотелите не се установи обособен отдел, който да се занимава с човешките ресурси, тяхното обучение и квалификация. Там където има отдел "Човешки ресурси" дейността му обикновено се дублира с тази на отдел "Кадри", т.е. съхраняват се досиетата на работещите във фирмата и изготвянето на трудовите договори.

Сериозен научен интерес предизвикват проблемите свързани с удовлетвореността от професията на работещите в отрасъла туризъм, особено на фона на констатираното много голямо текучество на работна сила в този отрасъл въобще за света, което за някои държави и региони, според данните на СOT, достига до 30% годишно.

ОБОБЩЕНИ ИЗВОДИ

Резултатите от проведеното изследване позволяват в голяма степен на вероятност да се смята, че:

1.Предлагания комплексен туристически продукт от българските хотели отстъпва на този, предлаган от хотелските вериги. Той отстъпва и по отношение на допълнителните услуги. Същото може да се твърди за общите национални факто-

ри (инфраструктура, визови формалности, сигурност и др.), от които зависи големината на туристопотоците от чужденци.

2.Като цяло равнището на професионалната и чуждоезикова подготовка на работещите в сферата на туризма в курортния комплекс не е на добро ниво. Констатира се, наличието на изпитвана и осъзнавана потребност от допълнителна професионална квалификация, свързана с успешна работа в рамките на своята трудова реализация.

3.Българските мениджъри в областта на туризма имат необходимата подготовка, идеи, знания и компетенции за успешно управление на хотелите в курорта.

4.Непрекъснатата професионална подготовка, квалификация и обучение на персонала в хотелите следва да превърне в приоритет на ръководствата им, като се свържат на настоящия етап главно с: фирмената стратегия и култура, чуждоезиковата подготовка, формиране на комуникативни умения и умения за работа в условия на съвременните информационни технологии в туристическата индустрия.

5.Предварителната краткотрайна професионална подготовка преди посещаването на всяка чуждестранна група туристи, насочена към получаване на обща представа за държавата, националния стил на общуване, националния характер, предпочитаните храни, напитки, развлечения и заучаване на един минимум от обръщения, думи и изрази от езика на гостите, значително облекчава процеса на обслужването и общуването и повишава качеството и привлекателността на предлагания туристически продукт.

Разработката е представена на Научна конференция на Стопанския факултет при ЮЗУ „Н. Рилски“ „Икономика на свободното време“, проведена на 17-19 ноември 2005 г.

ЛИТЕРАТУРА

- 1.Владимирова,К., Управление на човешките ресурси, НБУ, С,2006
- 2.Харизанова, М., Управление на човешките ресурси, УИ Стопанство, 1997