

гл. ас. д-р СТОЯН МАРИНОВ
ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

**ПОДГОТОВКА И РЕАЛИЗАЦИЯ НА КАДРИТЕ В ТУРИЗМА – ОЧАКВАНИЯ И ОЦЕНКИ
НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ**

**TRAINING AND EMPLOYMENT REALIZATION OF HUMAN RESOURCES IN TOURISM –
STAKEHOLDERS' EXPECTATIONS AND ASSESSMENTS**

Abstract: The paper regards the system of training of tourism human resources. The expectations and assessments of the stakeholders participating in the system are being reviewed in reference with the quality of training and education in tourism at the University of Economics – Varna. Conclusions are being drawn for the improvement of the training of the tourism human resources in Bulgaria.

Key words: Training of Tourism Human Resources, Employment Realization of Tourism Human Resources

Въведение

През последните 10 години туристическата индустрия в България се разраства и придобива големи размери. По неофициална статистика броят на туристическите легла в страната е около 600 000, като 400 000 от тях или над 66% са концентрирани по Черноморското крайбрежие. Разчетите показват, че носещият капацитет само на българското Черноморие възлиза на 900 000 туристически легла, като очакванията са

голяма част от този потенциал да бъде усвоен през следващите години. От друга страна, към момента в страната има регистрирани над 1320 туроператорски и турагенстски фирми.*

През 2007 година туристическата индустрия в България ангажира общо 320 000 души, от които 170 000 пряко и 150 000 непряко. Прогнозите са през 2013 година числото на заетите в българския туризъм да достигне 450 000 души. (таблица 1).

* Нешков, М. Пътническите агенции в България. Туристически пазар, бр. 5, 2007, с. 22

** Държавна агенция по туризъм. Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2008 – 2013. // <http://www.tourism.government.bg/>, 2008

Таблица 1

Заетост на българските граждани в туризма (брой в хил.)

Показател	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Пряко заети в туристическите фирми	170	200	210	215	230	230	230
Заети в авързани отрасли и дейности	150	160	180	200	210	220	220
Общо	320	360	390	415	440	450	450

Източник: ДАТ

Бурното развитие на българската туристическа индустрия кореспондира с нарастваща потребност от повече и по-

качествени туристически кадри. И ако в началото на туристическия индустриален растеж като първостепенни негови

пречки се изтъкваха некачествената инфраструктура и оскъдната национална реклама, то превес напоследък придобива проблема с недостиг на туристически кадри.

Апогей в кадровата криза на българския туризъм виждат редица експерти, туристически браншивици и студенти като например:¹

- **Катя Андонова**, главен експерт по информация и анализи към Регионалната служба по заетостта – Варна (РСЗ). Според нея "в началото на лятото заявените свободни места стават все повече, а кадрите значително намаляват. Нерядко в разгара на сезона някои от позициите остават незаети и се налага работодателите да снижат изискванията си към квалификацията на персонала"

- **Анелия Крушкова, председател на Агенцията по туризъм: «Липсата на кадри е във върхна точка** Липсата на кадри в туризма е достигнала критичната си точка. Много мениджъри се опасяват, че това лято няма да отворят обектите си поради липса на работна ръка. Припомням закона, че всеки, който иска да наеме работна ръка от чужбина, е длъжен да осигури по 50 евро на ден на работник. А иначе, който иска да има професионално училище за подготовка на кадри, трябва да отделя средства за това. Колкото отдели бизнесът, държавата ще даде още толкова.

- **Елена Иванова, Съюз на собствениците в Слънчев бряг:** Необходими са 10 000 работници за сезона, предимно неквалифициран персонал - камериерки, чистачки, миячки, перачки, работници в кухня. Съюзът на собствениците в Слънчев бряг поема разходите по издаването на визи, пътуването, храната и нощувките на работници - етнически българи от Молдова. За молдовците със специално

образование ще се предлагат и позиции като администратори или шеф салон. Заплатите са от 200 до 500 долара. Бесарабските българи по принцип ще могат да останат в България до 3 години, но Съюзът на собствениците ще използва възможността за 9-месечно командироване.

- **Светла Панайотова, съсобственик и управител на "Елит тур": Кадрите отвън няма да са по-добри.** В България има достатъчно подготвени кадри, които с лека ръка оставяме да напускат страната и да търсят реализация в чужбина. Конфликтната точка между българските работодатели и работници е в размера на възнаграждението. Другият проблем е сезонната заетост. Факт е, че все по-трудно се намират работници във всички сфери, защото хората търсят постоянни, а не сезонни договори. Но едва ли внос на кадри ще реши всички тези проблеми. Освен това има и езикова бариера. Скептична съм и по отношение на това, че тук биха дошли кадри с повече опит и познания от българските.

- **Мая Цанкова, мениджър човешки ресурси, Sol Melia hotels and resorts: Даваме шанс за развитие.** И ние имаме проблеми при набирането на персонал за летния сезон, както всички представители на туристическия бранш. Залагаме на това, че веригата Sol Melia е доказана по света. Нашите кадри имат възможност не само да работят, но и да се научат на световните стандарти в обслужването. Стараем се да предлагаме конкурентно заплащане. Освен това имаме активна политика спрямо служителите, даваме им възможност за развитие. При израстването в йерархията персонала не получава само по-висока заплата, но и целогодишна заетост. Мениджърските позиции са в ядрото на дейността, затова работят през цялата година дори за сезонните хотели. За да се надяват младите хора на добра кариера, е необходимо да трупат опит. За новите кадри провеждаме задължително

¹ Около света. Бизнесът и кадрите в туризма се разминават в очакванията
<http://okolosveta.com/index.php?p=archiv&page=1&srс=3243>, 27 март 2008

обучение. Прилагаме система за трансфер на кадри в различни наши хотели извън страната.

• **Христо Пенев, зам.-директор за хотели и ресторанти на курортен комплекс Албена: Обучаваме служители в чужбина.** Ако си на 20-22 години, е по-добре да не губиш 6 месеца в чужбина и след това тепърва да се доказваш в България. По-добрата възможност е да започнеш да работиш към стабилна българска фирма и тя да заплаща обучението ти в чужбина и да се грижи за професионалното ти развитие. Организацията в чужбина е на по-високо ниво, но навсякъде има какво да се научи. Много хотели и туристически фирми у нас също са на високо ниво. Доста от тях са под ръководството на различни международни туроператори. Албена предлага обучение на служителите си в чужбина. Всяка година между 40 и 80 души работят и се обучават навън. Наши служители са работели на Канарските острови, Тунис, Испания, на Френската ривиера. Френски студенти пък посещават България на разменни начела като аниматори, готвачи, сервитьори и бармани. Над 70% от служителите ни са между 22 и 30 години, дейността е сезонна, но въпреки това успяваме да задържим голяма част от тях. Влагаме всяка година над 300 хил. лв. в обучение на персонала си. Подсигуряваме настаняване, облекло, изхранване, реален трудов договор според българското законодателство. Служителите ни имат възможност да се развиват здравословно и да спортуват. Всеки служител трябва да има време и за личен живот. Затова даваме допълнително възнаграждение на всеки, който покрие курсове по конна езда, тенис на корт и др.

• **Петър Иванов, студент в Колеж по туризъм, Варна:** «За три езика не стигат 250 евро. Търсим от бизнеса атрактивно заплащане. То трябва да е съобразено със знанията и уменията на работниците. В момента всички

ресторанти към хотелите предлагат "ол инклузив", което убива туризма. Никой не иска да работи по този начин, защото няма възможност за бакшиши, а основната заплата е ниска. С 500 лв. при сегашното ниво на цените не можеш да си покриеш почти никакви разходи. За да бъдеш стимулиран да останеш в България, трябва да ти предложат конкурентно заплащане. В противен случай качествените студенти ще отидат в чужбина. Там заплатите са над 1000 евро. В момента в туристическата сфера работят хора, които не знаят езици, а също и нямат необходимите умения. Не можеш да накараш някого, който знае три езика, да работи за 250 евро. Има работодатели, които дори изискват владееенето на 4-5 езика "поне на разговорно ниво". Това е смешно. Дори и да останат да работят 1-2 години, ако условията не се променят, рано или късно ще заминат. Българските студенти получават достатъчно добра квалификация. Чуждите езици, които владеят, им отварят вратите в Европейския съюз, в Съединените щати и във всички големи курорти по света. Бизнесът трябва да се конкурира, за да запази българската работна ръка. За студентите е важно да работят и да придобият стаж. Висшето образование е предпоставка за по-бързо израстване, но само по себе си то не те прави мениджър. Не е възможно да ръководиш хора, без да си запознат достатъчно добре с дейността им, без да си минал по техния път.

• **Гергана Неделчева, студентка в Икономическия университет - Варна:** В чужбина плащат 10 пъти повече. През миналия сезон работих като администратор в хотел на Златни пясъци. Заплатата ми беше 350 лв. Заплащането в България е повече от символично спрямо натоварването и дейностите, които ни карат да вършим. Това лято ще работя във Великобритания. Очаквам в края на сезона да се върна с около 10-12 хил. лв. - десет пъти повече от това, което мога да заработя тук. Парите обаче не са

основният ми мотив да замина. Стажът е важен, но така ще се запозная с нова култура, начин на живот и мислене, а и ще си упражня езика. Повечето ми приятели също заминават на студентски бригади в чужбина. Когато се върнат, са научили доста нови неща, а в повечето случаи са спестили и пари, за да се издържат през учебната година, нещо, което в България е почти невъзможно.

• **Димитър Димитров, Колеж по туризъм, II курс:** Парите не са най-важното. Желая да работя в туризма, защото така ще набера опит в сферата, за която се обучавам. На студентската трудова борса се надявам да намеря работа по специалността си. Тази година бих искал да работя като екскурзовод или аниматор. Доброто заплащане е съществен стимул, но не е най-важният. За да започна работа, не търся непременно много голяма заплата, а адекватно на заеманата позиция заплащане. За мен най-важни са условията на труд. Досега не съм ходил на бригада в чужбина, но имам интерес и към тази възможност. Ако предприема такава стъпка, парите няма да са водещия мотив. Бих отишъл на бригада заради изживяването, но за момента предпочитам да работя в България.

• **Сияна Рачева, Колеж по туризъм, II курс:** Търся по-висока позиция. Не съм ходила на бригада в чужбина и в бъдеще не планирам да отида. Причината за това е, че според мен условията на труд на бригадите са много лоши. Работната седмица е много дълга. Предлага се тежка работа, която само чужденците се съгласяват да вършат. Основният мотив за хората, които избират варианта да пътуват, е по-високото заплащане и възможността да се върнат в България със спестени пари»

Споделените мнения аргументират целта на настоящия доклад, която е да се разкрият някои от проблемите в системата на подготовката и реализацията на туристическите кадри в България и да се очертаят насоките за нейното усъвършенстване. Анализът и

предложенията се основават на резултатите от проучване на гледните точки на основните заинтересовани страни, играещи ролята на системообразуващи елементи като за обект на изследването е използван Икономически университет – Варна

1. Система на подготовката и реализацията на туристическите кадри в България

Системата на подготовката и реализацията на туристическите кадри включва като системообразуващи елементи пет заинтересовани страни – държава, обучаващи, обучавани, работодатели и общество. (фигура 1). Ядрото на системата са произвежданите от нея знания и умения за туризъм и професионална ценностна система.

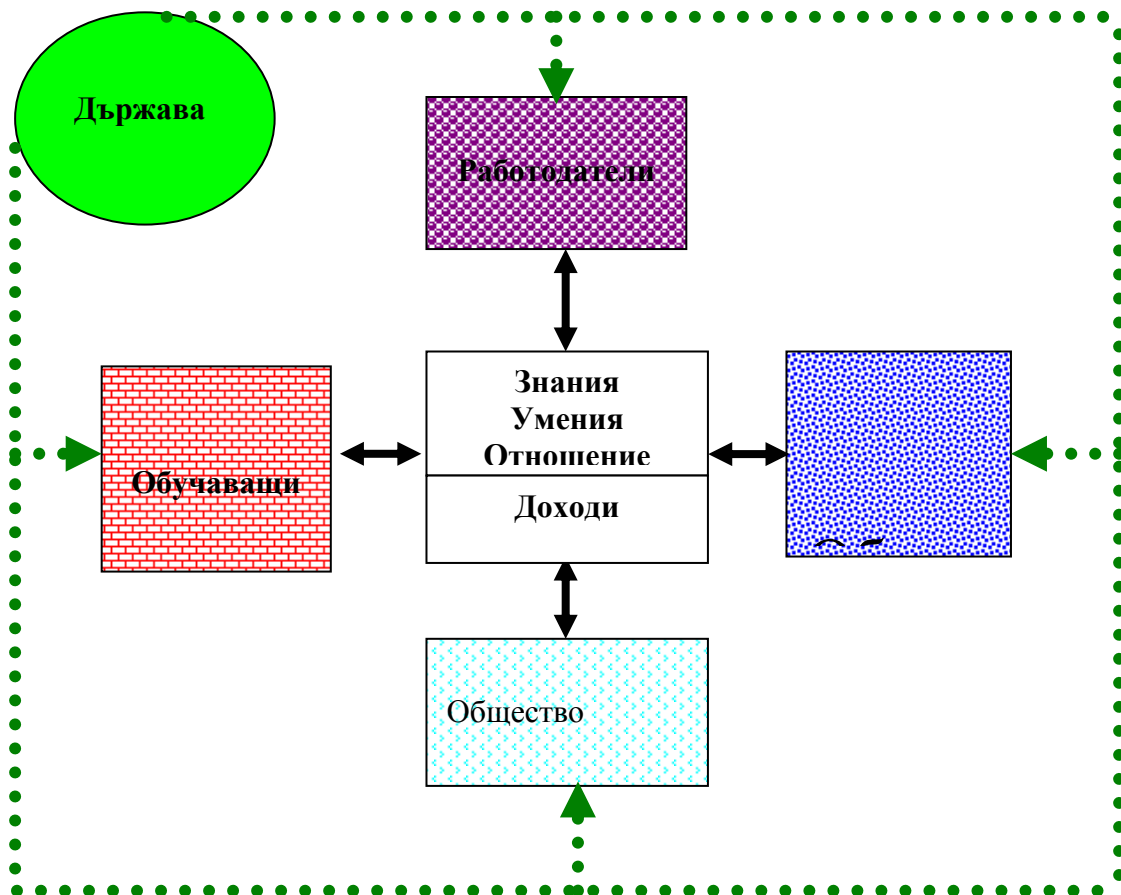
Изпълнявайки ролята си на основен и първостепенен регулатор на образователния процес в страната, българската държава дава приоритет на подготовката на кадри за нуждите на туризма. Приоритетността се изразява в ежегодното увеличаване на държавната субсидия и на студентските бройки в професионално направление «туризъм» в акредитираните за целта държавни висши училища. При тази макрорамка, ако системата за подготовка на туристически кадри функционира добре, то би следвало да имаме следните резултати:

- Обучаващите формират качествени знания и умения и положително отношение в обучаваните, благодарение на което се радват на висок рейтинг в обществото и на голямо търсене от страна на обучавани. Високият рейтинг е основа за привличане на чуждестранни студенти и формиране на висок допълнителен доход от обучаващите;

- Обучаваните придобиват големи знания и умения в сферата на туризма и са високо конкурентоспособни при професионалната си реализация;

- Работодателите разполагат с достатъчно предлагане на качествени туристически кадри;

- Обществото си осигурява висока и доходна трудова заетост в областта на туризма;



Фигура 1 Система на подготовката на туристически кадри

Водените през последните години дискусии по кадровата осигуреност на българския туризъм опровергават направените по горе предположения. Оказва се, че българската система за подготовка и реализация има проблеми, които следва да бъдат анализирани и отстранени.

Възможност за анализиране на системата за подготовка и реализация на туристически кадри би могло да бъде проучването на мнението на петте

заинтересовани страни относно формираните знания, умения и ценности в обучаваните. Анкетно проучване от подобен вид бе проведено сред представители на разграничените заинтересовани субекти по отношение на Икономически университет – Варна. Използваната анкетна карта е показана в приложение 1.

2. Очаквания и оценки на заинтересованите страни

Както е видно от таблица 2 и графика 1 заинтересованите страни оценяват най-високо знанията за туризъм, които обучаваните придобиват в Икономически университет – Варна. По този критерий изключително близки са оценките на обучаващите и работодателите, съответно 5,25 и 5,20, и с 20 стотни е по-ниска оценката на самите обучаващи се. Най-ниски са оценките за професионалната реализация на туристическите кадри, обучавани в Икономически университет - Варна – между 4,25 и 4,60, като най-ниска оценка отново дават самите обучаващи. Много добра, между 4,75 и 5,20, е оценката по критерия „позитивно отношение“. Най-голямо разминаване в оценките на заинтересованите страни се получава по критерия „умения за туризъм“. Обучаващите дават оценка 4,75, докато мненията на обучаваните и работодателите се доближават със сравнително по-ниски оценки от 4,13 и 4,00. По този критерий по-много би

следвало да бъдат оценките на обучаваните и работодателите, защото те в крайна сметка изпробват придобитите умения за туризъм в практиката.

За тълкуването на получените оценки помагат отговорите на поставените в анкетата отворени въпроси за най-силната и най-слабата страна на подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна.

Сред обучаващите

- предоставяните възможности за отлична теоретична подготовка;
- качеството на учебното съдържание и възможността за ползване на научно ноу-хау (квалифицирани преподаватели и учебна и научна литература);
- Теоретичните знания, много добра теоретична подготовка в различните направления на туристическата дейност;
- квалифицирани и опитни преподаватели.

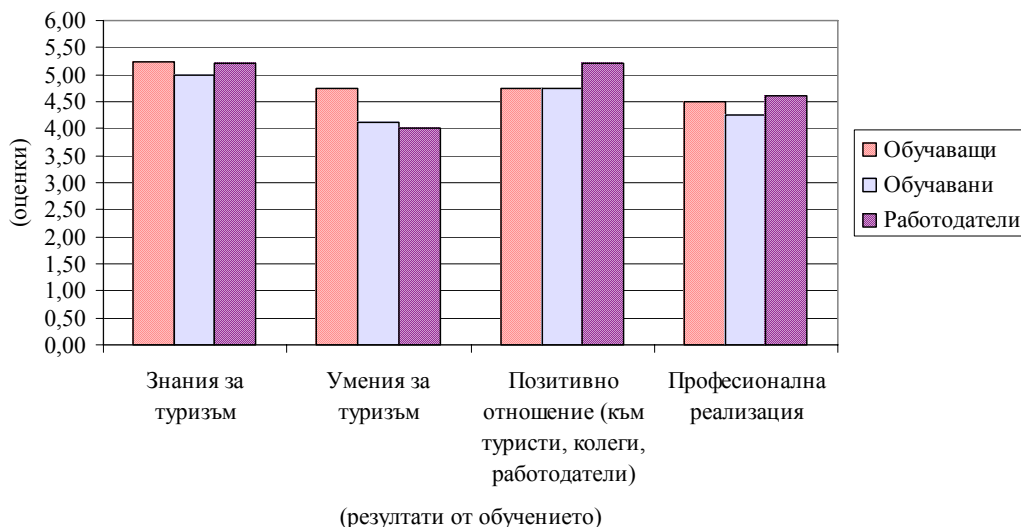
Таблица 2

Оценки на заинтересованите страни за подготовката и реализацията на туристически кадри в Икономически университет – Варна*

Резултати	Оценки		
	Обучаващи	Обучавани	Работодатели
Знания за туризъм	5,25	5,00	5,20
Умения за туризъм	4,75	4,13	4,00
Позитивно отношение (към туристи, колеги, работодатели)	4,75	4,75	5,20
Професионална реализация	4,50	4,25	4,60

* Забележка: Оценките представляват средни аритметични претеглени величини, изчислени на основата на индивидуалните оценки по съответните критерии

Фигура 2. Оценки на заинтересованите страни за подготовката и реализацията на туристически кадри в Икономически университет - Варна



Според обучаваните

- много добрата теоретична подготовка и добро реноме на специалността, което спомага за професионална реализация;
- опитът от страна на преподавателите и създаването на нови познания, повечето от които с перспектива;
- подготовката по чужд език;
- разнообразието от дисциплини, които се изучават;

Според работодателите

- общата култура, езиковата подготовка, теоретичната подготовка по специалността;
- актуалните дисциплини, които са заложили в учебната програма;
- контактите и позициите на Икономически университет в областта на туризма представляват бонус за студентите, които пряко или косвено могат да се възползват от тях;
- стабилна теоретична подготовка и висока професионална компетентност

• тясното сътрудничество между преподавателите от катедра туризъм и туристическия бранш дава възможност студентите да получават актуална информация и знания за процесите, които се развиват и тенденциите в туристическата индустрия

• съвременната учебна програма, съчетана с възможността за практическо прилагане на тези знания

• теоретичната и езиковата подготовка

Посочените от анкетираните слаби страни на подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна са както следва:

Според обучаващите

- слабата връзка с туристическия бизнес;
- практическото обучение на студентите;
- слабите умения за анализ и проучване;
- слабото взаимодействие с туристическата практика по време на обучението;

Според обучаваните

- липсата на по-голяма практическа насоченост на провежданите занятия, закостеняло (рутинно), неразчупено, на моменти безинтересно преподаване на теоритичен материал, без визуализация или онагледяване

- липсата на допълнителна подготовка или стаж след всяка учебна година;

- липса на помощ /насоки при търсене на възможности за стаж и работа/;

- ИУ-Варна няма отношения със туристически фирми за практика на студентите по специалността).

Според работодателите

- малкото практика /практически упражнения, семинари и открити дискусии, които биха били много полезни от колкото сухата теория;

- недостатъчно съответствие на теоретичната подготовка с практическите условия на реалния туристически бизнес;

- нивото на владеене на чужди езици е наднало чувствително;

- уменията за водене на елементарна делова кореспонденция са незадоволителни;

- Липса на създадена представа за условията на реализация, кореспондираща със спецификата на туризма

Представените мнения потвърждават, че най-силната страна на подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна е предоставянето и придобиването на теоретични знания. Като най-слаба страна се зтвърждава недостатъчното усвояване на практически умения за прилагане на придобитите знания.

3. Изводи за усъвършенстването на подготовката на туристически кадри в България

Получените от проучването резултати дават възможност да се направят препоръки към заинтересованите страни за усъвършенстването на подготовката на туристически кадри не само в Икономически университет –Варна, но и в България като цяло. Според нас препоръчително е да се предприеме и извърши следното:

- Държавата, съвместно с обучаващи, обучавани и работодатели трябва да актуализира единните изисквания за обучение по туризъм, като в тях залегне съществено учебната практика. Единните изисквания следва да се налагат и да се контролира тяхното спазване чрез по-ефективно прилагане на акредитационния механизъм;

- Обучаващите следва да обогатят съдържанието на учебния материал с повече практически примери и възможности за формиране на практически умения в обучаваните;

- Работодателите, индивидуално или чрез своите браншови организации трябва да проявяват по-голяма инициатива и да предоставят възможности за учебна практика и стаж на обучаваните туристически кадри;

- Обучаваните следва да използват своите формални организации като студентски съвети и др., за да изразяват своите виждания за качеството на образователния процес и по този начин да налагат необходимите корекции в него.

Приложение 1.

АНКЕТНА КАРТА
за подготовката и реализацията на кадрите в туризма

Уважаеми колеги,

Във връзка с изследване на проблемите на подготовката и реализацията на кадри в туризма, се обръщаме към Вас с молба да отделите няколко минути от Вашето ценно време и да дадете отговор на поставените въпроси.

Моля, попълнената анкетната карта и я върнете не по-късно от **13 юни 2008 г.** на следния адрес: vtk@tourexpo.bg

1 Каква оценка бихте поставили на резултатите от подготовката и реализацията на туристическите кадри, завършили специалност „Туризм“ в Икономически университет – Варна?

Резултати	Оценки				
	Отличен 6	Мн. Добър 5	Добър 4	Среден 3	Слаб 2
Знания за туризъм					
Умения за туризъм					
Позитивно отношение (към туристи, колеги, работодатели)					
Професионална реализация					

Моля маркирайте с X подходящата според Вас оценка

2. Коя, според Вас, е най-силната страна на подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна?

.....

3. Коя, според Вас, е най-слабата страна на подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна?

.....

Благодаря за участието!
Стоян Маринов

Заклучение

Представените в настоящия доклад резултати от проведеното анкетно проучване показват, че подготовката на туристически кадри в Икономически университет – Варна получава много добра оценка от заинтересованите, работодателите и обучаваните.

страни. Същевременно анкетираните са единодушни, че образователният процес изостава по отношение на практическата подготовка и формирането на умения за прилагане на натрупаните теоретични знания. За преодоляване на очертания се проблем са нужни еднопосочни действия от страна на държавата, обучаващите

Литература

1. Иванов, Мирослав. Хотелиери може да не отворят обекти заради липсата на кадри. Туризмът се задъхва за 10 хил. служители. В: в-к Дневник, 24 април 2006
2. Нешков, М. Пътническите агенции в България. сп. „Туристически пазар“, бр. 5, 2007, с. 22
3. Държавна агенция по туризъм. Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2008 – 2013. 2007 // http://www.tourism.government.bg/files/politics/file_206_bg.pdf, 2008;
4. Около света. Бизнесът и кадрите в туризма се разминават в очакванията <http://okolosveta.com/index.php?p=archiv&page=1&src=3243>, 27 март 2008
5. WTTC. Bulgaria Travel & Tourism. Navigating the Path ahead. The 2007 Travel & Tourism Economic Research, 2007

Настоящата разработка е представена на Националната конференция „Подготовка и реализация на кадрите в туризма – съвременни изисквания“, гр. Сандански, 24-26 юни 2008 г., организирана от Катедра „Туризъм“ на Стопанския факултет при ЮЗУ „Неофит Рилски“.
