



www.competencemap.bg



Европейски съюз

ПРОЕКТ BG051P0001-2.1.06. "Разработване и внедряване на информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони"  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Развитие на човешките ресурси", съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз

*Инвестира във вашето бъдеще*



Европейски социален фонд



www.bia-bg.com

---

# Секторен анализ на сектор „Фасилити мениджмънт“

---

---

*Текущи тенденции, проблеми и потребности*

---

---

*София, юли 2013 г.*

---

## РЕЗЮМЕ

Фасилити мениджмънт (ФМ) възниква като концепция през 1970 г.<sup>1</sup> През май 1980 г. Джордж Грейвс учредява Фасилити мениджмънт асоциацията, която година по-късно е преименувана на Международна фасилити мениджмънта асоциация (IFMA). През 1984 г. британският архитект сър Франк Дъфи, започва да използва ФМ в Европа при проектирането на офиси. ORBIT I и II са известни проучвания, които помагат за развитието на фасилити мениджмънта. Международната фасилити мениджмънт асоциация (МФМА) изигра значителна роля за развитието на европейския фасилити мениджмънт пазар чрез основаването на националните асоциации и организиране на европейската конференция за международна работна среда със съдействието на Euro FM. Фасилити мениджмънт започва да се превръща в ключова сила за организиране на помощните процеси в компаниите. Към момента едни от основните членове на Европейската фасилити мениджмънт асоциация (ЕФМА) са:

- Британски институт за фасилити мениджмънт (BIFM);
- Немската фасилити мениджмънт асоциация (GEFMA);
- Холандската фасилити мениджмънт асоциация (FMN);
- Българска фасилити мениджмънт асоциация (BGFMA);
- Швейцарската фасилити мениджмънт асоциация (FMPRO);
- Датската фасилити мениджмънт асоциация (DFM);
- Австрийската фасилити мениджмънт асоциация (FMA);
- Унгарската фасилити мениджмънт асоциация (HUFMA).

Всички тези асоциации са обединени с една обща мисия, която е напредъка на знанията в областта на ФМ в Европа и тяхното прилагане в практиката, образованието и изследователската дейност. Много важна особеност и доказателство за това, че ФМ се развива с бързи темпове в Европа е, че фасилити мениджмънтът беше пренесен от сферата на строителството в сферата на бизнеса, съгласно Европейския комитет по стандартизация (CEN). ФМ постепенно навлиза в бизнес стратегията на организациите със своите инструменти за постигане на по-добра работна среда, по-добра удовлетвореност на човешкия ресурс и по-добри резултати. Възприемането на ФМ като част от бизнес стратегията за развитие на една организация е един от най-добрите признаци за неговото развитие на високо ниво. Усилията за развитие на ФМ, който безспорно започва да се превръща в един от стратегическите инструменти за икономическия растеж на компаниите, се увеличават и с инициативата на Европейската фасилити мениджмънт

<sup>1</sup> По данни на Euro FM - Europe Facility Management Network (<http://www.eurofm.org>)

## **асоциация за създаване на европейски стандарт за фасилити мениджмънт.**

*Настоящият анализ е разработен от експертен екип одобрен от Секторния консултативен съвет (СКС) към Българска Фасилити Мениджмънт Асоциация (БГФМА) с цел да изследва, анализира и прогнозира състоянието, проблемите и възможностите за развитие на работната сила в сектор фасилити мениджмънт в България – липсата на качествено образование, необходимостта от повишаване на компетенциите на работещите в сектора, както и начините за постигане на това.*

*Анализът изследва и оценява текущото състояние на бизнеса, който въпреки кризата в страната, бележи ръст през последните няколко години както в Европа, така и в България. Прави се анализ на дефицитните професии, който се базира на изготвен въпросник от страна на авторите на анализа, изпратен до водещите предприятия в бранша. От предоставените данни от НОИ за демографската структура на заетите е видно, че тенденцията от миналите години на застаряване на работещите в бранша се запазва.*

*Добрата новина за всички онези, които търсят своето кариерно развитие и професионална реализация в сектора е стартиралата магистърска програма по фасилити мениджмънт в още един университет – Университета за национално и световно стопанство.*

*В настоящия анализ са дадени и няколко конкретни предложения за административни промени, които трябва да бъдат предприети, за да може браншът да продължи бързото си развитие.*

Заглавие на анализа:	Секторен анализ на сектор „Фасилити мениджмънт“
Срок за изпълнение:	31.07.2013 г.
Дата на представяне:	31.07.2013 г.
Наименование на дейността:	Провеждане на основни анализи и проучвания
Задача:	5.3.2.18 - Секторен анализ на компетенциите на работната сила в сектор „Фасилити мениджмънт“
JEL код <sup>2</sup> :	
ISBN	<b>978-954-9636-52-9</b>
Версия:	<input type="checkbox"/> Чернова <input type="checkbox"/> Междинна версия <input checked="" type="checkbox"/> Финална версия
Тип:	Анализ
Ниво на разпространение:	<input checked="" type="checkbox"/> Публично <input type="checkbox"/> Ограничено
Изготвили:	Ангелина Славкова, Гергана Маринова
Отговорник:	Кирил Желязков
Ръководител на дейността:	Силвия Тодорова
Партньор :	<input type="checkbox"/> КНСБ <input type="checkbox"/> КТ „Подкрепа“
Редактор:	Доц. д-р Иван Йовчев
Коректор:	Анета Алашка
Кратко резюме :	<p>Целта на този документ е анализиране на основните тенденции в количествените и качествените показатели в развитието на сектор „Дейности по обслужване на сгради и съоръжения“ (Фасилити мениджмънт) в България през последните години и влиянието на икономическата криза върху заетостта. В анализа е обърнато специално внимание на човешките ресурси, заети в сектора – тяхната възрастова структура, образование, наличие на дефицитни професии, нови и бъдещи изисквания към работната сила.</p> <p>Секторът е много динамичен и през следващите години изискванията към работещите в него ще се променят. Основните фактори, които влияят на сектора са новите технологии и екологичните изисквания.</p> <p>В анализа са посочени очакванията за появата на нови професии, специалности и работни места и е разгледан въпросът за необходимостта от нови умения и компетенции в сектора. Проследени са слабости в системата на професионално обучение в средните и висши училища.</p>
Ключови думи:	Фасилити мениджмънт, фасилити мениджър, компетенции, пропърти мениджмънт, почистване, сгради и озеленяване.

<sup>2</sup> [http://www.aeaweb.org/journal/jel\\_class\\_system.php](http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.php).

## Съдържание

Резюме .....	2
Раздел 1. Въведение .....	7
1.1. Цел на документа и връзка с другите проучвания/ изследвания/ анализи .....	7
1.2. Цел на анализа .....	7
1.3. Дефиниции, терминология и източници на информация .....	8
1.4. Методология .....	8
Раздел 2. Основни показатели за сектора .....	9
2.1. Основни показатели за състоянието на сектора: секторът в икономиката на Европа и място на България в неговото развитие .....	9
2.2. Секторът в икономиката на България .....	12
Раздел 3. Основни фактори, влияещи върху развитието на човешките ресурси и състояние на работната сила в сектора .....	19
3.1. Влияние на икономическите показатели върху работната сила в сектора .....	19
3.2. Демографски особености и други рискови фактори .....	19
3.3. Заети в сектора, възрастова, професионално-квалификационна и регионална структура на работната сила .....	20
3.3.1. Динамика и структура на заетите в сектора .....	20
3.3.2. Състояние на професиите, знанията и уменията в сектора и наличието на компетентностни модели на работната сила .....	21
3.3.2.1. Основни работни места в сектора .....	25
3.3.2.2. Ключови знания, умения и компетенции на заетите в сектора .....	28
3.3.3. Нови работни места – характеристики и качество .....	32
3.4. Прогнози за развитие на сектора, промяна на технологиите и организационната структура в средно и дългосрочен период .....	36
3.5. Изводи за наличните и очакваните да се проявят нови професии, специалности и работни места .....	38
3.6. Дефиниране на дефицитни професии и специалности в сектора .....	42
Раздел 4. Стратегии и подходи за управление и мотивиране на човешките ресурси, повишаване компетенциите на работната сила .....	45
4.1. Стратегии за управление на дефицитите в човешкия капитал .....	45
4.1.1. Политики и системи на управление, заплащане и стимулиране (вкл. изследване на налични и съществуващи за сектора компетентностни модели на национално ниво) .....	45
4.1.2. Инвестиции в развитието на човешките ресурси .....	48
4.2. Образователна система и човешки ресурси .....	50
Раздел 5. Административна среда. Препоръки, включително за промяна в нормативната уредба .....	52
Раздел 6. Изводи и заключения .....	56
Раздел 7. Литературни източници .....	57
Раздел 8. Приложения .....	58

---

## Използвани съкращения:

---

<i>Съкращение</i>	<i>Описание на съкращението</i>
БАН	- Българска академия на науките
БАП	- Българска асоциация почистване
БДС	- Брутна добавена стойност
БСК	- Българска стопанска камара – съюз на българския бизнес
ВУ	- Висше училище
ДМА	- Дълготрайни материални активи
ДОСО	- Дейности по обслужване на сгради и съоръжения
ЕС	- Европейски съюз
ЗБУТ	- Здравословни и безопасни условия на труд
КИД-2008	- Класификация на икономическите дейности от 2008 г.
МРРБ	- Министерство на регионалното развитие и благоустройството
НКПД	- Национална класификация на професиите и длъжностите
НОИ	- Национален осигурителен институт
НСИ	- Национален статистически институт
ФМ	- Фасилити мениджмънт
MyCompetence	- Информационна система за оценка на компетенциите по браншове и региони ( <a href="http://mycompetence.bg">http://mycompetence.bg</a> )
NACE Rev 1.1	(фр. “Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne”) Статистическа класификация на икономическите дейности за Европейската общност. Редакция 1.1 е в сила до м. декември 2008 г.
NACE Rev. 2	Статистическа класификация на икономическите дейности за Европейската общност. Редакция 2 е в сила от м. януари 2008 г.

## Раздел 1. ВЪВЕДЕНИЕ

### 1.1. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА И ВРЪЗКА С ДРУГИТЕ ПРОУЧВАНИЯ

Секторният анализ е подготвен по проект „Разработване и внедряване на информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони“ (MyCompetence). Проектът се осъществява в периода 2009-2013 г. от Българска стопанска камара - съюз на българския бизнес (БСК), в съответствие с договор № BG051PO001-2.1.06/23.10.2009 г. по мярка BG 051PO001-2.1.06 „Повишаване гъвкавостта и ефективността на пазара на труда чрез активни действия на социалните партньори“ по Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси” 2007-2013, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и Европейския фонд за регионално развитие. Партньори по проекта са Конфедерация на независимите синдикати в България (КНСБ) и Конфедерация на труда „Подкрепа“.

Проектът се реализира чрез няколко основни етапа:

1. Анализ и оценка на състоянието на пазара на труда, нагласите на бизнеса, отношението към квалификацията и обучението, включително и секторни анализи.
2. Изграждане на Националната референтна мрежа, съставена от 20 секторни консултативни съвети със социалните партньори и 10 регионални центрове за оценка на компетенциите.
3. Определяне на ключовите длъжности и позиции за всеки сектор. Разработване на секторен компетентностен модел, отразяващ стандартите в най-малко 200 длъжности за обхванатите от проекта 20 пилотни сектора. Създаване за всяка длъжност на компетентностен профил, представляващ стандарт за професионално трудово представяне.
4. Изграждане на онлайн базирана информационна система, включваща секторните компетентностни модели и каталози с компетенции, длъжностни профили и стандарти, електронна платформа за е-обучение и оценяване, платформа за анализи на пазара на труда, ресурсен каталог за развитие и др.

Основната цел на проекта е повишаване на адаптивността, ефективността и балансиране на търсенето и предлагането на пазара на труда чрез изграждане на система за оценяване на компетенциите на работната сила на браншово и регионално ниво.

### 1.2. ЦЕЛ НА АНАЛИЗА

Анализът е разработен от екип експерти, предложени от Секторния консултативен съвет „Фасилити мениджмънт“. В третия етап от изготвянето на секторни анализи през 2013 г. основна задача на анализа е да задълбочи и обобщи изследването на тенденциите в управлението на човешките ресурси в сектора, като се отчетат очакваните промени в технологично и организационно отношение. Водещи акценти в изследването са прогнозата на вероятностните нови умения, компетенции и професии в сектора, едновременно с очертаване на дефицитните работни места, професии, специалности, умения и компетенции, както и необходимите промени в образователната и квалификационните системи.

Резултатите от настоящото изследване ще послужат и за агрегиране на национално равнище на данните при разработването на други предстоящи за разработване материали по Проекта, в т.ч. най-малко на:



- Анализ на възможностите и тенденциите за технологично развитие на българските предприятия, 2013 г.;
- Проучване на пазара на труда в България, 2013 г.;
- Анализ на основните проблеми при развитие и управление на национално, секторни и регионално ниво на оценяването на компетенциите на работната сила, 2013 г.;
- Подготовка на предложения за промени в приложимата нормативна уредба, свързана с насърчаването на ученето през целия живот и кариерното развитие като основен компонент на гъвкавата сигурност, 2013 г.

---

### 1.3. ДЕФИНИЦИИ, ТЕРМИНОЛОГИЯ И ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ

---

Като основни източници на информация за разработването на настоящия анализ са ползвани:

1. Доклади и анализи по Проекта, в т.ч.:
  - Анализ на състоянието и перспективите пред икономиката на Република България (2013);
  - Анализ на състоянието и развитието на българските предприятия по сектори и региони (2013).
2. Статистически източници:
  - НСИ;
  - НОИ;
  - Евростат.
3. Други източници:
  - данни от браншови асоциации, сдружения и др. на местно, регионално, национално и международно равнище;
  - най-добри практики;
  - решения и документи на регулаторни органи, държавни ведомства и институции;
  - специализирани изследвания от неправителствени организации, агенции за пазарни проучвания и др.;
  - анкети и интервюта, проведени с основни участници на пазара и потребители;
  - издания на европейски и международни организации;
  - собствени експертни заключения и оценки.

---

### 1.4. МЕТОДОЛОГИЯ

---

Основен инструментариум на изследването е събиране и обработване на статистически данни от НСИ, НОИ и Eurostat.

Използваната методология включва и собствени изследвания, на базата на анкетни карти, които са изпратени до водещи предприятия от сектора. Въпросите в анкетните карти са както количествени, така и качествени.

В рамките на изследването се използват описателният метод и методите на статичния, динамичният и сравнителен анализ.



## Раздел 2. ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА СЕКТОРА

### 2.1. ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА СЕКТОРА: СЕКТОРЪТ В ИКОНОМИКАТА НА ЕВРОПА И МЯСТО НА БЪЛГАРИЯ В НЕГОВОТО РАЗВИТИЕ

Много важна особеност и доказателство за това, че ФМ се развива с пълен темп в Европа, е че фасилити мениджмънтът беше пренесен от сферата на строителството в сферата на бизнеса, съгласно Европейския комитет по стандартизация (CEN). ФМ постепенно навлиза в бизнес стратегията на организациите със своите инструменти за постигане на по-добра работна среда, по-добра удовлетвореност на човешкия ресурс и по-добри резултати. Възприемането на ФМ като част от бизнес стратегията за развитие на една организация се превърна в една от причините Европейската фасилити мениджмънт асоциация да инициира създаването на европейски стандарт за фасилити мениджмънт. За постигането на тази цел още през 2002 г. се приема, че трябва да бъдат разработени и публикувани предварителни стандарти, които да дават основните и най-значими термини и дефиниции в областта на фасилити мениджмънта, както и вникването в детайли в неговата същност.

Първият резултат от този процес са стандартите EN 15221-1:2006 и EN 15221-2:2006, които са приети и от Българския институт по стандартизация.

Таблица 1 СТРУКТУРЕН ПРОФИЛ НА СЕКТОР „ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ”, РАЗДЕЛ 68 И 81 ПО NACE REV. 2, 2011 г.

Показатели Подсектори	Предприятия хил. бр.	Оборот, млрд. EUR	Добавена стойност, млрд. EUR	Заети лица, хил.	Дял в отрасъла, %	
					Добавена стойност	Заети лица
<b>68. Операции с недвижими имоти</b>	<b>1141</b>	<b>430</b>	<b>230</b>	<b>2640</b>	<b>3.9</b>	<b>2</b>
68.1 Покупка и продажба на собствени недвижими имоти	115.9	40		180		
68.2 Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти	700	297	171	1441		
68.3 Посредническа дейност при недвижими имоти	324	90	45	1017		
<b>81. Дейности по обслужване на сгради и озеленяване</b>	<b>366.4</b>	<b>127</b>	<b>78.211</b>	<b>4200</b>	<b>1.3</b>	<b>3.2</b>
81.1 Комплексно обслужване на сгради	31	21	10.4	330		
81.2 Дейности по почистване	202	81	55.4	3390		
81.3 Оформяне и поддържане на озеленени площи	132.8	25	12.45	439		

Източник: Евростат, 2011 г.

Както е видно от таблица 1, сектор „Фасилити мениджмънт“ в страните от ЕС има оборот от около 550 милиарда EUR, или около 4.35% от общия БВП на ЕС.<sup>3</sup>

Тези данни се припокриват и от изследването направено от Европейската ФМ асоциация – EuroFM Market Data (Intermediate EuroFM Market Data Report 2012, May 25, 2012). Според изследването, изготвено през 2011 г. и допълнено през 2012 г., фасилити мениджмънт бизнеса в страните от ЕС допринася за около 5% от БВП на общността.

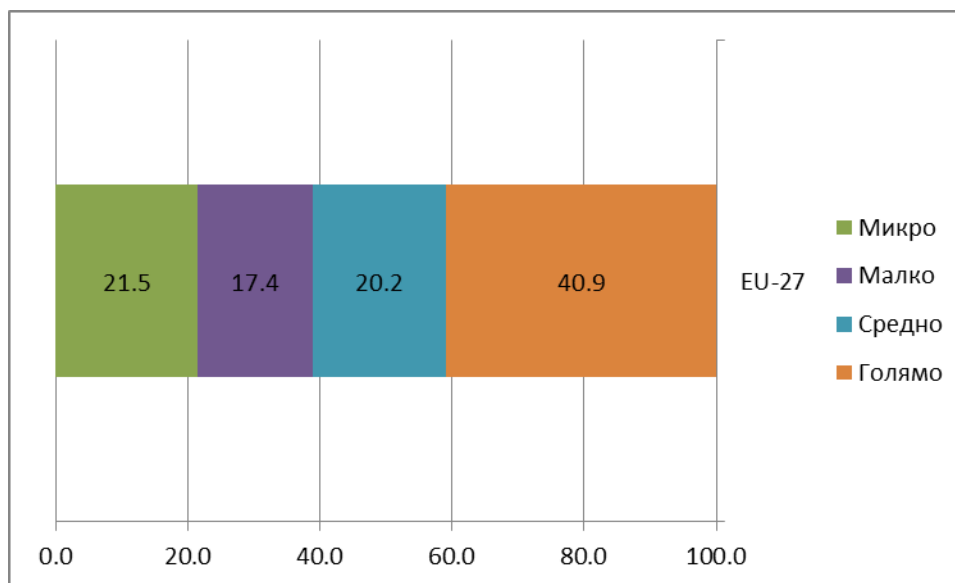
Таблица 2 ВОДЕЩИ СТРАНИ ПО ДОБАВЕНА СТОЙНОСТ И ЗАЕТИ В СЕКТОРА

№ по ред	Най-висока добавена стойност			Най-голям брой заети лица*		
	Страна	Млрд. EUR	% от ЕС-27	Страна	Хил. души	% от ЕС-27
1	Германия	17.602	20%	Германия	1054	25%
2	Великобритания	12.233	15%	Великобритания	608	15%
3	Франция	11.089	14%	Испания	563	13%
4	Испания	9.321	12%	Франция	482	11%
5	Италия	8.951	11%	Италия	473	11%

Източник: Евростат.

Според данните от изследването на Европейската ФМ асоциация, водещите страни във ФМ бизнеса не са задължително и страните с най-голям дял на ФМ бизнеса с принос към БВП на съответната страна. По данни на Евростат, Германия е страната с най-голяма добавена стойност (като относителен дял) в ЕС-27, но делът, който ФМ бизнесът допринася за brutния вътрешен продукт е около 2.5%.

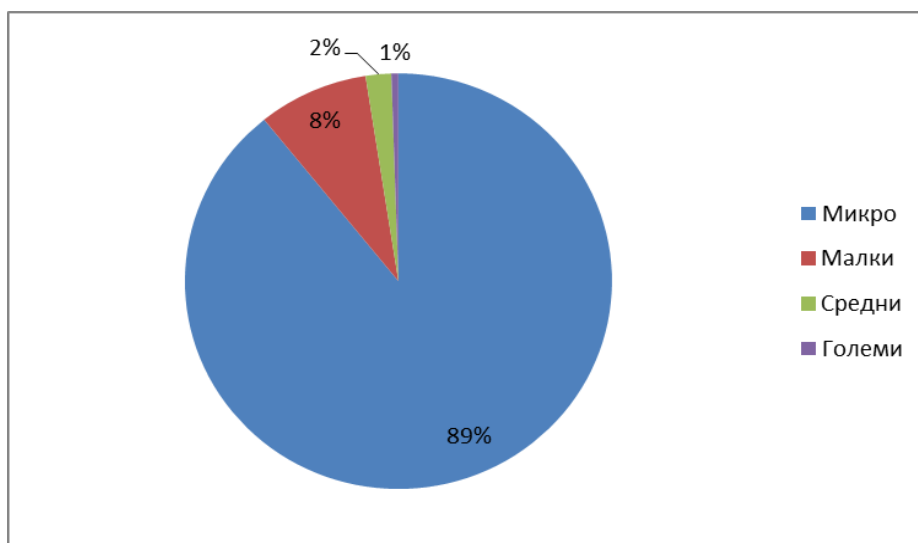
Фиг. 1 СТРУКТУРА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЕКТОР „ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ“ СПОРЕД БРОЯ НА ЗАЕТИТЕ, 2010 г.



Източник: Евростат и собствени изчисления.

<sup>3</sup> При 12 629 млрд. БВП за ЕС към 2011 г.

Фиг. 2 Структура на предприятията в сектор „Фасилити мениджмънт“ по тип предприятия, 2010 г.



Източник: Евростат и собствени изчисления.

От данните във фиг. 3 може да се направи изводът, че повечето предприятия в бранша са от тип микропредприятия. В тези почти 90% компании работят малко над 20% от всички заети в сектора.

Таблица 3 „Дейности по обслужване на сгради и озеленяване“ – разходи, производителност и ефективност, ЕС-27, 2012 г.

Страна	Разходи за персонала, млн. EUR	Закупени стоки и услуги, млн. EUR	Инвестиции*, млн. EUR	Производителност, хил. EUR на човек	Разходи за персонала, хил. EUR на човек
Германия	12 364.6	949.5		16.7	25
Франция	9728.1			23	22
Великобритания	8710.4	561.3		20.1	14,8
Испания	8274.1	371.6		16.6	15.6
Италия	7441.6	378.0		18.9	17.6
Холандия	2953.8	166.2		22.2	18.4
Швейцария	2373.0	128.5		32.2	N/A

Източник: Евростат и собствени изчисления.

Логично е страните с най-добре развит пазар на фасилити мениджмънт услуги (Германия, Великобритания, Холандия) – разходите за персонала и производителността да е най-голяма от всички останали страни от ЕС.

### Основни изводи и тенденции за сектора

Фасилити мениджмънтът е бизнес с голям потенциал и значение в България, тъй като той предопределя вида на общия сграден фонд в населените места и е важен за правилното използване на: голям спектър от ресурси (енергийни, финансови), сигурността и безопасността на населението, здравословните и безопасни условия на труд в офисните и административни сгради. Както показва и доклада на Европейската ФМ асоциация, 5% от БВП на страните от Европейския съюз се калкулира от фасилити мениджмънт – **това е един голям разрастващ се пазар, който в бъдеще ще оказва все по-голямо влияние върху икономиките на страните.**

## 2.2. СЕКТОРЪТ В ИКОНОМИКАТА НА БЪЛГАРИЯ

Фасилити мениджмънт сектора, както и през миналата година, е един от малкото, които отбелязват ръст в икономиката на България. Забелязва се леко раздвижване на пазара на имоти и на строителния пазар в страната, което води след себе си и потребността от допълнително обслужване и поддръжка на тези сгради.

Според неофициални данни от Европейската фасилити мениджмънт асоциация, фасилити мениджмънт сектора в Европа е увеличил дела си в БВП на Евроразоната за 2012 г. до 8%, което е ръст с почти 40% спрямо 2011 г. Това може да се посочи и за сектора в България.

Таблица 4 Основни икономически показатели за сектор „Фасилити мениджмънт“

Показател	Година	2008	2009	2010	2011	2012
<b>I. Заети лица</b>						
Заети лица (брой)		49 287	45 953	45 741	45 375	46 809
Дял от всички заети в сектора <sup>4</sup> (%)						
Дял от заетите (%)						
ЕС-27 – дял на заетите в сектора от всички заети (%)						
<b>II. Произведена продукция (в хил.лева)</b>		4 920 987	4 589 674	4 408 783	4 862 830	
Произведена продукция на един зает (лева)		39.39	35.39	33.94	34.57	
<b>III. Нетни приходи от продажби (хил.лева)</b>		2 476 528	2 388 888	2 281 719	2 032 067	
Подсектор Покупка и продажба на собствени недвижими имоти		794 759	559 460	480 049	414 701	
Подсектор Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти		1 073 626	1 323 462	1 312 914	1 340 122	
Подсектор Посредническа дейност по операции с недвижими имоти		463 248	330 738	323 501	277 244	
Подсектор Комплексно обслужване на сгради		11 505	12 281	15 640	182 013	
Подсектор Дейности по почистване		96 919	109 389	107 064	21 423	
<b>IV. Износ на продукти, хил.лева</b>		0	0	0	0	

Източник: НСИ и БСК.

Както е видно от данните в таблица 5, броят на заетите в сектора бележи, макар и малък ръст през 2012 г. в сравнение с 2011 г. Броят на предприятията в сектора също се увеличава, като най-голямо е увеличението в сектор „Операции с недвижими имоти“, и в частност в подсектор „Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти“ (таблица 6).

Таблица 5 Брой на предприятията и персонала в сектор „Фасилити мениджмънт“

Година	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Сектор/подсектор по КИД-2008</b>											
<b>Сектор Операции с недвижими имоти</b>											
Предприятия							7857	7145	6703	7527	7882
Заети лица							34 705	31 865	31 989	32 399	32 788
<b>Подсектор Покупка и продажба на собствени недвижими имоти</b>											
Предприятия							1536	1378	1360	1018	1051
Заети лица							5184	5361	6707	3220	3311
<b>Подсектор Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти</b>											

Предприятия						3292	3203	3104	4031	4329
Заети лица						17 604	16 988	16 494	19 834	20 232
Подсектор										
Дейност на агенции за недвижими имоти										
Предприятия						2413	1984	1699	1681	1631
Заети лица						8826	6631	5897	5242	4923
Подсектор										
Управление на недвижими имоти										
Предприятия						616	580	540	797	871
Заети лица						3091	2885	2891	4103	4322
<b>Сектор Дейности по обслужване на сгради и озеленяване</b>										
Предприятия						895	842	733	958	1025
Заети лица						14 582	14 088	13 752	12 976	14 021
Подсектор										
Комплексно обслужване на сгради										
Предприятия						81	83	72	108	139
Заети лица						544	583	627	860	1063
Подсектор										
Неспециализирано вътрешно почистване на сгради										
Предприятия						187	164	146	152	159
Заети лица						3753	3506	3317	3048	3729
Подсектор										
Специализирано почистване на сгради и промишлени обекти										
Предприятия						124	117	99	102	116
Заети лица						2840	2626	2986	3079	3462
Подсектор										
Други дейности по почистване										
Предприятия						326	299	251	412	426
Заети лица						2 792	2 762	2 382	3 323	3 181
Подсектор										
Оформяне и поддържане на озеленени площи										
Предприятия						177	179	165	184	185
Заети лица						4653	4611	4440	2666	2586

Източник: БСК и НОИ.

От така представените данни може да се констатира, че в почти всички подсектори, свързани с фасилити мениджмънта има увеличение на броя на компаниите, които се занимават със специфичните дейности.

Видно е, че има и осезаемо увеличение на броя на зетия персонал, което красноречиво говори за растеж на сектора на фона на общата финансова криза в страната.

Таблица 6 Дълготрайни материални активи в сектор „Фасилити мениджмънт”, в хил. лв.

Сектор/подсектор по КИД-2008	Година			
	2008	2009	2010	2011
<b>Сектор 68 Операции с недвижими имоти</b>	<b>6 559 545</b>	<b>5 978 595</b>	<b>3 674 253</b>	<b>4798622</b>
Подсектор Покупка и продажба на собствени недвижими имоти	2 780 188	2 283 000	1 050 118	1026207
Подсектор Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти	2 999 993	2 938 365	2 264 807	2677428
Подсектор Посредническа дейност по операции с недвижими имоти	779 364	757 230	359 328	1094987
<b>Сектор Дейности по обслужване на сгради и озеленяване</b>	<b>108 723</b>	<b>129 006</b>		<b>259731</b>
Подсектор Комплексно обслужване на сгради	1626	1052		2198
Подсектор Дейности по почистване	94 219	112 643		154921

Източник:НСИ и БСК.

Дълготрайните материални активи в сектора също се увеличават, което показва по-голяма сигурност в компаниите в бранша, като води до закупуване на нова техника и материали, които са необходими за поддръжката на всеки един сграден фонд.

Таблица 7 ПРЕКИ ЧУЖДЕСТРАННИ ИНВЕСТИЦИИ В СЕКТОР „ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ“, В ХИЛ. ЛВ.

Сектор/подсектор по КИД-2008	Година	2011
<b>68. Операции с недвижими имоти</b>		3476626.5
68.1 Покупка и продажба на собствени недвижими имоти		1465802.9
68.2 Даване под наем и експлоатация на собствени недвижими имоти		1627785.7
68.3 Посредническа дейност при недвижими имоти		383037.9
<b>81. Дейности по обслужване на сгради и озеленяване</b>		3796.2
81.1 Комплексно обслужване на сгради		2802.6
81.2 дейности по почистване		930.0

Източник: НСИ и БСК.

Таблица 8 ВОДЕЩИ ПРЕДПРИЯТИЯ В СЕКТОР „ФАСИЛИТИ МЕНИДЖМЪНТ“, 2011 г.

№ по ред	Предприятие	Населено място	Наети, брой	Оборот, хил. лв.	Район за планиране
1	Виена Реал Естейт	София	13	;	ЮЗРП
2	Магнум 7	София	94	19 150	ЮЦРП
3	Артекс Инжинеринг	София	186	18 611	ЮЗРП
4	Пи Ел Ейч Инвест ООД	Варна	124	17 069	СИРП
5	П. Дусман ЕООД	София	421	7576	ЮЗРП
6	Василка София ЕООД	София	578	7322	ЮЗРП
7	Вики Комфорт 2004 ЕООД	Варна	594	5277	СИРП
8	Оптима К ООД	Варна	560	5248	СИРП
9	Бургасцвет 90 Танев ЕООД	Бургас	215	4902	ЮИРП
10	Заубер ООД	София	499	3699	ЮЗРП
11	Фасилити Оптимум България АД	София	276	3352	ЮЗРП
12	Комекс РМ ЕООД	София	266	3096	ЮЗРП
13	Белсим ООД	Варна	56	2926	СИРП
14	Шерита М ООД	София	219	2672	ЮЗРП
15	Кюкюес България ЕООД	Перник	189	2609	ЮЗРП
16	Це Ес Ге България ООД	София	207	2608	ЮЗРП
17	Бургасцвет Баев ЕООД	Бургас	40	2539	ЮИРП
18	Бараж М ЕООД	София	189	2512	ЮЗРП
19	Емил Венков - ЛУКС ЕТ	София	74	2410	ЮЗРП
20	Фортън Интернешънъл	София	56	2337	ЮЗРП
21	Озеленяване ЕАД	София	189	2278	ЮЗРП
22	Форт нокс сървисис ООД	Несебър	204	2040	ЮИРП
23	Брилянт Слънчев бряг ООД	Свети Влас	50	1813	ЮИРП
24	Д.Д.Д. 1 ООД	София	85	1780	ЮЗРП
25	Скорпион Инвестстрой ЕООД	В. Търново	77	1740	СЦРП
26	ИСС Фасилити България	София	13	1590	ЮЗРП
27	ГД ПО ЗЗД Комунални Дейности и Благоустройство ДЗЗД	Ямбол	94	1585	ЮИРП
28	Копра БГ Сървис ЕАД	София	238	1441	ЮЗРП
29	Реалис Пропъртис Мениджмънт АД	Варна	50	1385	СИРП
30	Стопански дейности КЦМ ООД	Пловдив	105	1241	ЮЦРП
31	Сън Сити Пропърти Мениджмънт	София	106	1209	ЮЗРП
32	Ю Сървисиз ООД	София	240	1150	ЮЗРП
33	Паркстрой ЕООД	Плевен	94	1104	СЗРП
34	Глоуб Уилямс България ООД	София	10	1097	ЮЗРП
35	Асенко ЕООД	Пловдив	129	1070	ЮЦРП
36	Свемар ООД	Варна	35	1069	СИРП
37	Фърст Фасилити България ЕООД	София	13	1069	ЮЗРП
38	Линднер Имотилен Мениджмънт ЕООД	София	17	1055	ЮЗРП

39	Комуналефект ЕООД	Добрич	38	1044	СИРП
40	Борела ЕООД	Бургас	47	991	ЮИРП
41	Гатко ЕООД	Разград	61	955	СЦРП
42	Home for you	София	30	837	ЮЗРП
43	Далкия	София	6	772	ЮЗРП
44	Тишман мениджмънт къмпани	София	15	732	ЮЗРП
45	Озеленяване, чистота и благоустройство ЕООД	Кърджали	53	730	ЮЦРП
46	СКЕ - България ЕООД	София	8	699	ЮЗРП
47	Ейч Ес Джи Зандер България	София	6	691	ЮЗРП
48	Вектор ЕООД	Русе	43	634	СЦРП
49	ФМ Европа ООД	София	15	610	ЮЗРП
50	ЕЛТА консулт АД	София	7		ЮЗРП
51	Дезинфекционна станция - Велико Търново ЕООД	София	24	583	ЮЗРП
52	Еко Бул Агро ЕООД	Сливен	35	554	ЮИРП
53	Еко Виком България ЕООД	София	10	515	ЮЗРП
54	Актикум България	София	10	463	ЮЗРП
55	Лукс Клининг Тийм ЕООД	София	131	428	ЮЗРП
56	Окин Фасилити БГ	София	23	413	ЮЗРП
57	Хоум Кеър БГ ЕООД	София	43	350	ЮЗРП
58	БУЛ СЪРВИС ЕООД	София	16	326	ЮЗРП
59	Омека Мениджмънт ООД	София	17	318	ЮЗРП
60	Адвансед Сървисис	София	8	274	ЮЗРП
61	Симачек България	София	44	267	ЮЗРП
62	НАИ атриум ЕООД	София	6	236	ЮЗРП
63	ВИП МЕНИДЖМЪНТ ООД	Бургас	6	77	ЮЗРП
64	София Пропърти Мениджмънт ЕООД	София	5	46	ЮЗРП

Източник: БСК.

Към 30.09.2012 г. е извършена актуализация на регистъра на бранша „Професионално почистване”. При проведено телефонно анкетиране, два пъти по-малко предприятия са били склонни да отговорят на въпросите за брой персонал, спрямо предходната година. Отговорили са около 25% от фирмите, които съставляват целия бранш, като данните са следните:

1. Данни за фирмите в сферата на професионалното почистване:

- фирми с персонал от 1-10 – 5.26%;
- фирми с персонал от 11-20 – 5.26%;
- фирми с персонал от 21-50 – 21.06%;
- фирми с персонал от 51- 100 – 21.06%;
- фирми с персонал от 101- 250 – 15.78%;
- фирми с персонал от 251- 500 – 10.54%;
- фирми с персонал от 501- 800 – 15.78%;
- фирми с персонал над 800 – 5.26%.

2. Данни за фирмите в областта на оборудване и консумативи:

- фирми с персонал от 1-10 – 57.88%;
- фирми с персонал от 11-20 – 21.06%;
- фирми с персонал от 21-50 – 21.06%.

3. Данни за фирмите, които се занимават с производство на препарати за почистващата индустрия – от фирмите, които са отговорили на запитването, всички са с персонал в интервала от 21-50 души.



За сравнение спрямо 2011 г. броят на фирмите за професионално почистване с персонал от 1-10 души е с 13 пъти повече спрямо 2012 г. Предприятията с персонал 11-20 души са с 5 пъти повече за 2011 г. спрямо 2012 г. Броят на фирмите с персонал от 21-50 е приблизително същият за 2012 г., както и за 2011 г. За 2012 г. се наблюдава увеличение на броя предприятия, които имат персонал от 51-100 души с 4 пъти повече спрямо 2011 г. Фирмите с персонал от 101-250 са близо 1.5 пъти повече от тези през 2012 г., тези с персонал от 251-500 души са близо 2 пъти повече през 2011 г. спрямо тези през 2012 г. Приблизително еднакъв остава броят на фирмите с персонал от 501-800 души. През 2011 г. никоя фирма не е посочила персонал над 800 души, докато през 2012 г. вече има данни за такива.

При предприятията, които се занимават с оборудване и консумативи се наблюдава тенденция на нарастване на броя фирми със съответния брой персонал. За сравнение през 2012 г. броят на фирмите с персонал от 1-10, от 11-20 и от 21-50 е нараснал 4 пъти спрямо 2011 г.

Нараснал е броят на фирмите с персонал от 21-50 души, които се занимават с производство на препарати близо 1.5 пъти спрямо 2011 г.

Общата картина на заетите в почистващия бранш очертава тенденция на намаляване броя на малките фирми с персонал до 50 души и увеличаване броя на фирмите с персонал над 50 души при професионалното почистване. При предприятията, заети с оборудване и консумативи и производство на професионални препарати се наблюдава увеличение на броя фирми като цяло. През 2012 г. са налице и компании в сектора надхвърлящи 800 души персонал. Очевидно е, че много от малките фирми са преустановили дейността си, а друга част от тях са успели да се разраснат. Големите предприятия са увеличили своя финансов и човешки потенциал.

### **Връзка между образование и професии**

Качеството на труда може да се определи с редица количествени и качествени индикатори. Това са главно данните за броя и дела на притежаващите различните равнища на образование, броя на обучаващите се в съответните степени и видове училища, образователната структура на населението, в т.ч. на икономически активното, на заетите и безработните. Публикуват се и данни за заетите и безработните по силно окрупнени професионални направления или категории. Необходимо е да се въведе единна система в България за периодично изследване на професионалната и квалификационна структура на работната сила с цел да се проследи има ли поява на нови такива, налице ли са отмиращи, какви са промените в труда, като резултат от динамично променящите се технологии и условия на труд. В резултат от увеличаващата се мобилност на населението и все по-глобализиращите се пазари се наблюдава един все по-динамични промени в профила на професиите и изискванията за квалификация и умения към работната сила.

Вариациите при наименованията на професиите по придобиване и занятие не позволява да се търси непосредствена връзка между придобитите знания и изискваните умения и компетенции на съответните работни места. Проблемът на националния класификатор на професиите, който се използва в сферата на заетостта и професиите и професионалните направления, свързани с икономическите дейности, в които се използват е, че той не предоставя необходимата информация за така необходимите изследвания на професиите. Това, което се обхваща не са професионални направления, а категории длъжности (ръководители, специалисти, работници и т.н.).

Много важна е продължителността на обучението, но още по-съществено е съдържанието и равнището на знанията, възможността те да бъдат използвани в практиката. Доста неясноти има по отношение на стратегиите и политиките за образование и заетост в България. Не се обръща достатъчно внимание на промените в съдържанието на труда по професии, сектори, мащаби на организациите. Слабо се изследват и използват за формиране на политики и стратегии връзките: икономическо развитие и образователна и професионална структура на човешкия фактор; конюнктура на професионалните пазари на труда и професионалната ориентация и квалификация; развитие на специалностите в училищата и съдържание на длъжностните характеристики на предлаганите работни места в различните организации.

В последните години образованието е подчинено на концепцията за обучение през целия живот, т.е. една от определящите характеристики на качеството на човешкия потенциал е непрекъснатото обучение, намиращо израз в повишаване на равнището на образование, в разширяване, задълбочаване, обновяване на професионалната квалификация. Тази концепция трябва да заема централно, водещо място както в националната и регионалната политика по заетост и образование, така особено и в стратегиите и политиките на предприятията. Засега липсва достатъчно информация дори за оперативните планове и дейности на организациите по квалификация и обучение на заетите в тях. Доброто управление, в т.ч. и управлението на човешките ресурси, поставя все повече в центъра качеството на своите сътрудници: образование, професионална подготовка, квалификация, компетенции, адаптивност към промените, желание за развитие и приобщаване към ценностите на организацията. Тези качества са сред най-важните критерии при подбора и наемането, но и при освобождаването. Те се използват при оценката на изпълнението като основа за адекватно трудово възнаграждение, за повишаване и развитие на кариерата.

Стратегията „Европа 2020“ си поставя амбициозните цели за интелигентен, приобщаващ и устойчив растеж. Младите хора са важен фактор за постигането на тези цели. Качественото образование и обучение, успешната интеграция на пазара на труда и повишената мобилност на младите хора са от ключово значение за разгръщане на пълния потенциал на младите хора и постигане на целите на „Европа 2020“.

Въпреки големите възможности, които предлага модерна Европа, младите хора се сблъскват с предизвикателства (утежнени от икономическата криза) в областта на образованието и системите за обучение и по отношение на достъпа до пазара на труда. До 2020 г. по прогнозни данни 35 % от всички работни места ще изискват високо ниво на квалификация, съчетана с капацитет за адаптиране и новаторство, спрямо 29% днес. Това означава 15 млн. повече работни места, изискващи високо ниво на квалификация.

### **Предлагане на дейността почистване в училищата в България**

Анализирайки дейността почистване и сферите на приложение в България, се оказва, че в страната тази дейност има широк потенциал за развитие в училищата. За целта са проучени условията за работа по почистване и бюджета за дейността в няколко училища. Изводите са следните:

- По отношение на дейностите и организацията – липса на професионално отношение, хаотичен график на работа, а оттук и занижени резултати на хигиена.
- Във връзка с персонала – битови умения за почистване на административни помещения, ненужно 8 часово работно време, тотална защита от учителските

синдикати за съкращения. Странно е при липса на професия хигиенист, друг синдикат да решава, как да се харчат средства от държавен бюджет;

- По отношение на оборудване, препарати и техника – липса на такава.
- Спрямо разходите – достатъчен месечен бюджет, който при професионален начин на организация и изпълнение ще постигне значително по-добри резултати.

Статистиката получена от проучванията показва, че месечния бюджет при началните и основни училища е между 1600 и 2500 лв. при персонал от двама до четирима работника. В среднообразователните училища и професионалните гимназии от 3000 до 5000 лв. с двойно по-висок персонал. Това са относителни данни и зависят от броя на учениците. Дейността по почистването е включено в делегираните бюджети и често директорите, отклоняват средства, намалявайки броя на персонала. В тези суми не са включени заплатите на персонала по поддръжката – огньари, ел. техници, общи работници.

От опита, който притежават работещите в сферата е видно, че при среден от посочените бюджети за почистване, при добра организация и професионално действие, развитието на тази дейност ще доведе до положителни резултати. Почистването в училищата от външен изпълнител е малко застъпено в дейността на почистващите фирми и би било добре да се разработи подход и начин за навлизане на тази дейност, нещо, което е утвърдено в другите европейски страни.

По данните на НСИ за 2012 г. на територията на страната има 2091 общообразователни училища, 414 професионални гимназии, 22 училища по изкуствата и др., или около 2527 сгради, в които тази дейност липсва. На база на тези данни може да се направи разчет, според който месечно се харчат пари на българския данъкоплатец само за фонд работна заплата на чистачи около 6.5-7.5 млн. лв., без да се постигат целите на дейността. Ако се прибавят и разходите за материали и консумативи – около 7.5% от фонда за заплати, и то за неподходящи и неефективни неща.

В периода 1994-1998 г. беше немислимо да се чистят сградите на държавните и общински институции. Това сега е факт и очевидно настъпва време за сериозни реформи в тази насока и за системата на училищата.

---

### *Основни изводи и тенденции за значимостта на сектора*

---

Сектор „Фасилити мениджмънт” е един много перспективен сектор, който в бъдеще ще претърпи голямо развитие в страната. В сектора през последната година са се появили нови компании, които настъпват на пазара на фасилити мениджмънт услугите.

## Раздел 3. ОСНОВНИ ФАКТОРИ, ВЛИЯЕЩИ ВЪРХУ РАЗВИТИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ И СЪСТОЯНИЕ НА РАБОТНАТА СИЛА В СЕКТОРА

### 3.1. ВЛИЯНИЕ НА ИКОНОМИЧЕСКИТЕ ПОКАЗАТЕЛИ ВЪРХУ РАБОТНАТА СИЛА В СЕКТОРА

Подобряващите се икономическите показатели на сектора влияят благоприятно върху развитието на работната сила. През последните години има увеличение на броя на компаниите, които се занимават с фасилити мениджмънт и с почистване, както има и увеличение на броя на заетите в този сектор. Това показва растящото търсене на услуги в този бранш, което води след себе си и потребността от нови и добре обучени кадри.

Фасилити мениджмънтът е важен за правилното управление и стопанисване на сградния фонд като цяло. Правилната експлоатация на сградния фонд води до запазване и дори увеличаване стойността му през годините. Това предполага и възможностите за евентуална бъдеща продажба на имотите на по-голяма стойност.

През последните години все повече инвеститори, собственици на големи фабрики, предприятия и като цяло повечето компании от сектора на производството, които имат голям сграден фонд, започнаха да разбират значението на поддръжката на сградите си. Това е един от водещите фактори за увеличаване на броя на компаниите, които се занимават с фасилити мениджмънт и съответно – увеличаване на броя на заетите в сектора.

Въпреки забавянето в строителството на нови сгради в България, има осъзнаване, че дори и празни, сградите се нуждаят от поддръжка, за да може бъдещите наематели да влезнат в една нова и добре поддържана сграда, въпреки факта, че е стояла празна дълго време.

### 3.2. ДЕМОГРАФСКИ ОСОБЕНОСТИ И ДРУГИ РИСКОВИ ФАКТОРИ

Застаряването на населението е фактор във всички икономически сектори на страната и това влияе негативно и на сектор „Фасилити мениджмънт“. От данните, предоставени от НОИ за възрастовата структура на заетите в сектор „Фасилити мениджмънт“ е видно, че за една година от една страна има увеличение на общо заетите в сектора от 45 375 за 2011 г. до 46 809 за 2012 г. От друга страна обаче, има почти 1000 човека повече заети в сектора във възрастовата група 55-64 г., и спад на заетите във възрастовите групи 15-24 и 25-34 г.

Тази демографска особеност трябва да бъде променена в близките години. В противен случай компаниите ще се окажат в позицията да нямат квалифицирани кадри и самите компании да останат без работа.

През следващите няколко години в сферата на фасилити мениджмънта силно застъпени ще бъдат няколко области:

- енергийна ефективност в сградите;
- енергиен мениджмънт на сградния фонд;
- саниране на сгради;
- управление на зелени сгради;
- използване на софтуерни продукти.

Това обуславя и съответната необходимост от тесни специалисти по всяка една от тези области. Тук трябва да се включат и университетите, които да започнат да подготвят кадри за съответните направления.

Като подходящи университети за подготовка на кадри са Университета за архитектура, строителство и градоустройство, както и всички технически университети в страната.

### 3.3. ЗАЕТИ В СЕКТОРА, ВЪЗРАСТОВА, ПРОФЕСИОНАЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА И РЕГИОНАЛНА СТРУКТУРА НА РАБОТНАТА СИЛА

#### 3.3.1. ДИНАМИКА И СТРУКТУРА НА ЗАЕТИТЕ В СЕКТОРА

Възрастовата структура на заетите в сектора е представена в следващата таблица:

Таблица 9 Възрастова структура на заетите в сектор „Фасилити мениджмънт”, 2012 г.

Възрастова група Брой заети	15-24 години	25-34 години	35-44 години	45-54 години	55-64 години	Над 65 години	Общо
	2447	9346	11 034	10 824	10 481	2677	46 809
В т.ч. – мъже	1249	4043	4991	5027	5158	1540	22 008
– жени	1198	5303	6043	5797	5323	1137	24 801
Дял от общата численост на заетите, %							
В т.ч. – мъже	6%	18%	23%	23%	23%	7%	
– жени	5%	21%	24%	23%	21%	5%	

Източник: НОИ.

От таблица 9 е видно, че броят на заетите жени в сектора отново е по-голям, отколкото броят на заетите мъже. Единствено във възрастовите групи 15-24 и над 65 броя на мъжете е по-голям.

Таблица 10 Квалификационна структура на заетите в сектор „Фасилити мениджмънт” през 2012 г. СПОРЕД КЛАСОВЕТЕ НА ЗАЕМАНИТЕ ДЛЪЖНОСТИ (НКПД)

№ по ред	Категория персонал	Брой	Относителен дял, %
1	Ръководители	5167	11%
2	Специалисти	2788	6%
3	Техници и приложни специалисти	3653	8%
4	Помощен административен персонал	5523	12%
5	Персонал, зает с услуги, търговия и охрана	5271	11%
6	Квалифицирани работници	2680	5%
7	Машинни оператори и монтажници	1636	3%
8	Професии, неизискващи специална квалификация	15 011	32%
9	Без професионална група	5152	11%
	Общо заети:	46 809	

Източник: НОИ.

Като сектор, в който най-голям дял на персонала се пада на компаниите, които се занимават с почистване, е нормално най-голям брой на служителите да е в клас 8 – Професии, неизискващи специална квалификация – почти 32% от всички заети. На следващо място са клас 4 – Помощен административен персонал, клас 5 – Персонал, зает с услуги, търговия и охрана с по 11% от всички заети.

### 3.3.2. СЪСТОЯНИЕ НА ПРОФЕСИИТЕ, ЗНАНИЯТА И УМЕНИЯТА В СЕКТОРА И НАЛИЧИЕТО НА КОМПЕТЕНТНОСТНИ МОДЕЛИ НА РАБОТНАТА СИЛА

#### Състояние на професиите

Състоянието на професиите в България е динамичен процес, който постоянно се променя през последните години.

На първо място, развитието на бизнеса отчита **потребността от регламентиране на нова нормативна уредба по отношение на професиите**. Държавните институции, последваха желанието на бизнеса, което се оказва катализатор в отразяване на международни практики за устойчиво развитие чрез развитие на човешкия капитал посредством социализирането чрез програми – екологични, образователни и др. Фасилити мениджмънт секторът се оказва един приоритет сектор за повечето водещи европейски страни, сред които Великобритания, Австрия, Германия и др. А човешкият капитал, зает в сектора, е с огромна численост в развиващите се страни.

В повечето европейски страни този сектор е един от водещите и с висока икономическа значимост за страната, споделят дори и представители на държавните институции извън рамките на Европа – страни като Австралия.

Ангажираността на хората с поддържане на устойчиво управление на жизнения цикъл на сградите и инфраструктурата, гарантиране на безопасността на населението и подсигуриране на комфортен живот, става чрез разумно използване на материални активи и енергийните ресурси на земята.

В контекста на гореизложеното, числеността от различни ръководни кадри, технически и инженерен капацитет, експерти и приложни специалисти е пряко ангажиран в сферата на „Фасилити мениджмънта“ и ДОСО.

В България утвърждаването на специфичните за сектора професии се развива поетапно.

В рамките на следващите страници, на базата на „Доклад – предложение за определяне на нови 10 ключови длъжности в сектор ДОСО”<sup>5</sup> се представя състоянието на професиите в сектора. Докладът описва длъжностите в сектора (на база данни от БГФМА и БПА), както следва:

- фасилити мениджър;
- технически мениджър;
- ръководител/мениджър/бизнес развитие/ръководител управление нови проекти;
- мениджър имоти/мениджър управление на недвижими имоти;
- ръководител регионално звено/обектов мениджър;
- оперативен мениджър обекти за основно почистване;
- координатор на обекти за основно почистване/координатор;
- супервайзър основно почистване/координатор;
- оперативен мениджър обекти за основно почистване/координатор на обекти за ежедневно почистване/координатор/;
- супервайзър ежедневно почистване/координатор/;
- експерт лизинг;
- експерт продажби;
- специалист наемане на зали (организатор работа с клиенти);

<sup>5</sup> Докладът е изготвен през м. ноември 2012 г. от „Консорциум КОММ”



- специалист отдел наеми (продавач бизнес услуги);
- агент управление на собственост;
- експерт продажби на услугата „Вътрешно почистване на сгради“ (експерт продажби);
- организатор конферентни събития;
- специалист обучения и развитие;
- събитиен мениджър;
- фасилити асистент;
- мениджър продажби;
- мениджър ключови клиенти;
- организатор работа с клиенти;
- специалист административно обслужване;
- пропърти мениджмънт;
- мениджър отдаване под наем;
- техник поддръжка на сгради и машини;
- техник системи;
- специалист поддръжка сграден фонд;
- техник по поддръжката;
- електротехник, поддръжка на сгради;
- инженер-ОВКИ, инженер ОВК;
- сграден инженер (инженер поддръжка);
- мениджър/ръководител обект;
- проект мениджър;
- ръководител участък;
- организатор на обект за ежедневно почистване/организатор дейности;
- супервайзър;
- отговорник на обект;
- ръководител участък/обект.

От гледна точка на съществуващите професии секторът обхваща всички нива на НКПД – от високо ръководни длъжности до длъжности без специално образование и квалификация.

Технологическото усъвършенстване на компаниите, засиленото развитие на консуматорското общество налагат обсъждане и разкриване на нови професии, които да улесняват обслужването на населението. Все повече хора се ангажират в сектор „Обслужване“, защото обслужването като понятие е тип социална дейност, а както се знае все по-голямо значение се отделя на „социално-значими каузи“, социалните политики на компаниите стават изискуеми и въпрос на корпоративен модел на управление. Появата и на професии като „Социален мениджър“ или „Мениджър социална отговорност“ са вече факт. Появяват се много нови професии.

### **Знанията и уменията**

Всички професии според НКПД имат някакви основни характеристики/описание, някои професии изискват специфични умения, а трети и специални компетенции – като способността да контролираш, способността да манипулираш, да изслушваш.

Последните допълват и подчертават нивото на „човешкия ценз“. Образованието се подсилва чрез личните качества, умения и таланти, философски и религиозни нагласи.



Психологическите задръжки, умението ни да общуваме и разбираме всичко това заедно оказва въздействие върху оценката на другите за нас.

Задълженията на работната сила се трансформират от едни дейности в други, трудовите процеси се реорганизируют, променят продължителността и формата си.

Във връзка с това се налага и промяна на самата професия. Типът и характеристиката са основните елементи, но ако човек не притежава умения, талант и лични качества ще бъде нерационален в делата си.

Разкриваните възможности за професионално обучение или само за преквалификация от страна на държавните институции действат мотивиращо за търсещите реализация специалисти. Дава се тласък на желанието да се учи и да се образова, желание към разкриване на потенциала и таланта.

Програмата „Аз мога” е един добър пример. Помощта на бизнеса чрез стажантски програми, финансирани с евро фондове – това са мерки, които целят да задържат част от работната сила в България.

За целта на анализа на състоянието на професиите в сектора, са ангажирани консултанти в областта на управлението на човешките ресурси, сертифицирани оценители на компетенции на човешките ресурси от 10 представителни предприятия в сектора, както и браншовите организации – Българска фасилити мениджмънт асоциация (БГФМА) и Българска асоциация по почистване (БПА).

Анализът има за цел не само да проучи най-популярните професии, но и да се запознае с реалните знанията и умения, както и потребността от нови такива, необходими за упражняване на професиите в ФМ сектора.

Прецизността на направения мониторинг за всяка една професия към представителната извадка на професиите в доклада, както и обсъждането с предприятия в сектора на длъжностната характеристика, очертава насоките за бъдещо развитие на образованието и подготовка на специалисти в средните и висшите училища в образователната система.

В изнесеня доклад консултантите очертават ключови длъжности, свързани с изпълнението на ключови бизнес процеси, управление на проекти, техническия и инфраструктурния мениджмънт на сградите, както и управлението на взаимоотношенията с клиентите. Поетапно е направен мониторинг на всяка една от изложените по-горе длъжности с цел да бъдат извадени само най-важните професии, които изискват разработване на компетенции към тях. Със сегашния си вид НКПД включва описание на длъжностна характеристика към всяка регистрирана професия, която отразява задължителното изискване на образователен ценз. Някои от съществуващите професии в НКПД следва да бъдат обединени с оглед на улесняване работата с него.

В последните години в българските компании все по-често се срещат странни опити за синхронизиране на длъжност на служител (например, в писмо или визитна картичка) с длъжност, упражнявана в чуждестранна компания със същия предмет на дейност. Често работодателите на малки компании поставят във визитките си сложно описани длъжности, зад които стои човек без нужната квалификация, умения и компетенции. Правилната оценка на човешкия ресурс е субективно понятие. Ето защо отсяването на професионално ниво на длъжностите е важно да бъде отразено в единната система, която не само работодател/собственик на фирмата да ползва, но и кандидатстващите по вакантно място в ФМ компания. През последните години се отчита все по-високо ниво на консултантския бизнес

по подбор на персонал. Организиран се мащабни изложения и различни форуми, целящи да информират младите хора за възможностите за кариерно развитие.

Един от форматите е с „Кариери”, „Кариера за пример”, “HR industry”, „Мениджър за един ден” – дава се възможност на кандидатите да се срещат с бъдещите работодатели. Младите кариерно ориентирани хора имат възможност да получат информацията относно фирмите и работодателите, както и да осъществяват предварителни срещи. Практиката показва, че събитията са с информационна цел и чрез тях може само да се докосне идеята, какво би се искало да се работи.

Основните знания се получават в училищата, коледжите и университетите, а уменията се придобиват в работата, заемайки определена длъжност. Практикувайки професията, човек изпълнява определени ежедневни задължения, развива се, стреми се към усъвършенстване на уменията си. Човек разбира какво харесва да прави и какво го затруднява, оценява собствените си възможности в изпълнението на една или друга задача.

Основните програми по ФМ са въведените в три висши училища в страната – това са Икономически университет – Варна, УНСС и Софийски университет „Св. Климент Охридски” – Стопански факултет.

Специализирани знания необходими във ФМ сектора са :

- бизнес администрация;
- финанси;
- юридически;
- архитектурни;
- инженерни;
- безопасност и сигурност;
- управление на проекти;
- управление на доставките;
- управление на човешките ресурси;
- социални политики;
- управление на риска;
- международни политики и стандарти;
- сертификати и др.

Придобиването на знания продължава и след завършване на ВУ, като подготвителна програма за придобиване на сертификата – например, придобиване на сертификат за управление на проекти PRINCE, сертифициране за управление на качеството и др.

Стажовете са възможност за професионална ориентация, все повече компании наемат стажанти за определен период, това е форма, която има положителен двустранен ефект, както за работодателите, така и за човека, който е в период на професионалната си ориентация.

В естествената работна среда в компаниите стажантите имат възможност да се запознаят с това как работи системата, изградена от вътрешнофирмени правила и завършена с различни процедури за контрол на качеството за предоставяне на услугата.

### **Разкриването за стажантски програми във „Фасилити мениджмънт” сектора**

На въпросите – „Подходящи ли сме за дадена позиция?” и „Какви биха били задълженията ни, както и изисквания за знания и квалификация?” ще може да се отговори и самостоятелно чрез бъдещата единна система за оценка на компетенциите.

Цялата налична информация за даден сектор, събрана на едно място ще улесни търсещите работа, както и ще допринесе за оптимизиране на времето във връзка с подбор на персонал.

Ето защо зареждането на единия класификатор, би дал възможност на тези млади таланти да тестват уменията си, да ги развият чрез препоръчани обучения, след което да кандидатстват по вакантна позиция.

Чрез изграждане на компетентностен модел, работодателите ще откриват по-лесно „Човек за длъжността” или „Длъжност за човека”.

Отговор на тези въпроси вероятно може да се намери след като се въведе компетентностни модели, които да бъдат ефективни за откриване на „точния” човек за определена ключова длъжност. Към момента се разработват общо 66 компетенции, които се разделени като тип – основна, специална и управленска.

### **3.3.2.1. Основни работни места в сектора**

За разкриването на основните работни места в сектор ФМ, са използвани представените данни за състоянието на професиите и работните места, определени като ключови от секторен консултативен съвет на пилотните предприятия, включени в проект „Разработване и внедряване на информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони”.

Определените в проекта ключови професии са описани в секторния компетентностен модел, като целта е ясното дефиниране на потребностите на сектора от специалисти, изпълняващи актуални за времето си дейности по обслужване на сградите, хората и техническите съоръжения.

Проблематиката относно екологични и социални ангажименти на обществото дава оттенък при формиране на ежедневни дейности в сектора, които на практика разкриват потребността от преработване на съществуващи професии и разкриване на нови.

Докладът от края на м. ноември 2012 г. е изготвен от секторния консултант към сектор „Дейности по обслужване на сгради и озеленяване”, като на Етап I се утвърдиха първите 10 ключови професии за ФМ сектора, а именно:

1. фасилити мениджър;
2. ръководител техническа поддръжка;
3. ръководител бизнес развитие;
4. регионален мениджър;
5. оперативен мениджър обекти за основно почистване;
6. оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване;
7. експерт продажби;
8. техническа поддръжка на сгради и машини;
9. инженер отоплителни, вентилационни и охладителни системи;

## 10. ръководител проект/обект.

Определянето на конкретни задължения и компетенции на всяка една от изложените ключови длъжности е да синхронизира практически прилаганите и теоретично изложените задължения в професиите, описани в НКПД.

Актуализирането на данните включва и адаптация с европейските ФМ рамки на професиите. Тези длъжности са определени като важни чрез дискусии, интервюта, проучвания и анализи, направени във водещи предприятия от сектор „Фасилити мениджмънт“. Задълбочените дискусии на заетите в сектора и проведените двустранни срещи дават възможност за взаимно изслушване на нуждите и потребностите между отделните компани-доставчици на услуги.

Представителни предприятия в сектора отбелязват „Фасилити мениджър“ и „Ръководител техническа поддръжка“ като водещи и определянето им в НКПД съществува с точно разписани характеристики на длъжността.

Не може да се отрече важноста на задължения към професиите по отношение на енергийно обследване на сградите. Например: прилагането на мерки и стратегии за намаляване на енергийния разход на сградите направиха възможно поетапното имплементиране на добри практики и поети ангажименти на страната ни като член на ЕС за спазване на международни конвенции за вредни емисии и др.

„Ръководител бизнес развитие“ и „Регионален мениджър“ са ключови по отношение на оперативните управленски умения за постигане на стратегическите цели на компанията. И двете позиции изискват високо ниво на професионална подготовка, практически опит и способност за мащабно ръководене на проекти/обекти и свързаните с тях.

За длъжности в сектор „Почистване“ става ясна нуждата от разграничаване на „Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване“ и „Оперативен мениджър обекти за основно почистване“.

Определяне на тези две длъжности като ключови за сектора има аргументирана обосновка от предприятията, ангажирани в сектора. Длъжностите изискват различни технически познания, компетенции и нива на подготовка за изпълнение на трудови задължения.

При „Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване“ се изисква организиране на работа, включваща графици за ежедневно механично почистване/физическа работа, съответното ползване на материали за сухо и мокро почистване.

При другата ключова длъжност „Оперативен мениджър обекти за основно почистване“ са приложими знания относно техническото ползване на машини за почистване, организиране на работа с тях, третиране с почистващи препарати за голяма площ, запечатващи пасти и др.

По предложение на БАП бяха отделени двете ключови длъжности, с аргументи, свързани с предстоящо унифициране съгласно международни стандарти в дейностите по почистване и управление на човешките ресурси заети в сектора.

Към момента прилаганите длъжности от НКПД с код 33433006, се описват от работодателите в сектор „Почистване“, като отделни синонимни длъжности, като: „Координатор на обект за основно почистване“ (координатор) – 33433006, „Супервайзър основно почистване“ – 33433006, „Координатор за обекти за ежедневно почистване“ (координатор) – 33433006, „Супервайзър ежедневно почистване“ (координатор) – 33433006.

Може да се вземе за пример една бизнес сграда, извършваща ФМ дейността си като ползва аутсорсинг услуга по почистване. Наблюденията в практиката показват, че когато

почистващата фирма реши да смени „Координатор за обекти за ежедневно почистване”, който се явява ключов служител, следва добре да определи задълженията и компетенциите му преди да делегират права. Този служител е нужно да познава добре дейността, защото само една неправилно планирана численост на персонала за хигиенистите, обслужващи обекта за почистване, може да създаде неприятности и да помрачи добрата комуникация на управителя на сградата с клиентите му.

Ненавременното зареждане със санитарни консумативи – хартия и сапун, нехайното отношение към работата по почистване на офис помещенията пораждат недоволството на ползвателите, които не остават безразлични, защото те плащат и изискват високо ниво на услуга.

ФМ мениджърите трябва да разработят специални споразумения за ниво на предлагане на услугата от поддоставчици. Също и да контролират ситуации на недоволство от страна на наематели и клиенти.

Фасилити мениджърите работят с редица специалисти, които подпомагат тяхната ръководна дейност. На оперативното ниво те подбират специалисти с различни професионални умения. Изборът на доставчици на услуги и договарянето на условията и цените по тях е една важна дейност. Ето защо е нужно да се прецизират ключовите длъжности с точно определени нива на компетенции.

На втори етап от разработването на „Секторен компетентностен модел” са определени още десет ключови длъжности в сектора:

1. организатор на обект за почистване;
2. риъл естейт мениджър;
3. чистач/хигиенист основно (машинно) почистване;
4. инженер енергетик;
5. флийт мениджър (мениджър автопарк);
6. хигиенист лечебно заведение;
7. мениджър екип телефонен център за услуги;
8. градинар;
9. специалист пропускателен режим;
10. чистач/хигиенист ежедневно почистване.

Тези ключови длъжности допълват първоначалните 10 и вече обхващат в по-голяма степен всички ключови бизнес процеси в компаниите, занимаващи се с фасилити мениджмънт и почистване.

Тези бизнес процеси са следните:

1. Управление на проекти, като към този основен процес спадат подпроцесите:
  - управление на обекти;
  - управление на подизпълнители;
  - тръжна дейност;
  - проучване на пазари.
2. Технически мениджмънт на сгради, включва подпроцесите:
  - техническа поддръжка и профилактика на сгради, системи и съоръжения;

- спешни ремонти и аварии;
  - гаранционна и извънгаранционна поддръжка на сгради, системи и съоръжения.
3. Инфраструктурен мениджмънт на сгради основно е свързан със следните подпроцеси:
- дейности по основно почистване на сгради и съоръжения, дейности по ежедневно почистване на сгради и съоръжения;
  - отдаване под наем;
  - снегопочистване;
  - озеленяване;
  - кетъринг;
  - паркинг.
4. Управление на взаимоотношенията с клиента (Търговски фасилити мениджмънт):
- управление на договорите с наемателите;
  - управление на доставките;
  - планиране на разходи и контрол/бюджетиране.

Описаните 4 основни процеси са структурирани съгласно основното поделение на дейностите във „Фасилити мениджмънт“ сектора. Разглежданите процеси са на базата на предоставена от браншовите асоциации информация за най-често извършвани дейности и процеси.

### 3.3.2.2. Ключови знания, умения и компетенции на заетите в сектора

Умения и компетенции в България могат да се придобият посредством обучение в бакалавърска или магистърска програма по фасилити и пропърти мениджмънт във висши учебни заведения – УНСС, СУ „Св. Климент Охридски“ и в Икономически университет – Варна. Обучението по ФМ и изобщо в сектора е постоянен процес, тъй като развитието на технологиите и нуждите на населението предопределят и типа услуги, съответно и управлението им. За тази цел международни организации, свързани с ФМ, като Euro FM и IFMA, имат създадени програми за професионално развитие.

Уменията обикновено се придобиват с практиката, но в голям процент от случаите се показва личния принос на индивида в това да бъде свършена успешно поставена задача или цел. Именно поради различния характер в поведението на хората, развитието на талантите, които притежават – личната нагласа, психоматичното поведение на индивидите или нервно-лингвистично програмиране, или самонастройка на индивида, всичко това може да окаже влияние върху уменията. Личният модел на поведение оказва влияние в работната среда, както и дава тласък на развитие на корпоративната култура.

Департаментът на труда в САЩ (Department of Labor) е публикувал информация относно важни/обща умения, които служителите трябва да притежават при търсене на работа:

1. **Способности за решаване на проблеми:** това са уменията да идентифицирате проблеми, да ги анализирате и да взимате ефективно решение. Тези умения се ценят от работодателите, търсещи служители в сферата на бизнеса, медицински работници, научни работници, инженери и държавни служители.



2. **Професионално-технически умения:** В тази група влизат уменията да инсталирате, тествате и ремонтирате електронни или механични устройства. Най-много тези умения се ценят в инженерството, телекомуникацията и транспорта.
3. **Умения за общуване:** Тези умения наистина можем да смятаме за универсални. Те могат да се прилагат както във вътрешноекипната работа, така и при контактите ни с клиенти и други външни за фирмата хора.
4. **Работа с компютър:** Всеки, който притежава добра компютърна грамотност, разбира от компютри и може ефективно да работи с тях, съществено покачва шансовете си да намери добра работа.
5. **Педагогически умения:** Потокът от информация, която ни залива непрекъснато, изисква да има специални хора, които могат квалифицирано да боравят с този поток. Винаги ще бъдат търсени преподавателите, инструкторите, социалните работници, продавачите и мениджърите.
6. **Наука и математика:** Хората, притежаващи математически познания са много ценени, защото те осигуряват прогрес в медицината, инженерството и науката.
7. **Управление на паричните потоци:** Това наистина е бездънна възможност – винаги ще се търсят инвестиционните брокери, счетоводителите и финансовите консултанти.
8. **Мениджмънт на информацията:** Информацията е проблемно място във всяка една сфера на човешката дейност, най-вече в икономиката. С времето ще нараства потребността от анализаторите, специалистите в областта на информационните технологии и програмните администратори.
9. **Чужди езици:** Ние живеем в света, където границите между хората, културите, икономиките и обществата на практика не съществуват (размиват се). Познанията ви на основните езици, такива като английски, немски, френски, испански, японски, китайски и руски, покачват цената ви на пазара на труда.
10. **Мениджмънт:** Прегледайте обявите за работа – наистина мениджърите са сред най-търсените специалисти. Уменията за мениджмънт включват уменията да управлявате персонал, ресурси и финанси. Трябва да можете да идентифицирате потребностите на хората и да ги превърнете в пари.

Именно компетенциите са тази важна част от изразяването на човешкия индивид, който придава специфичен облик на длъжността. Показва съзряването на индивида и възможността да изпълнява определени функции на по-високо професионално ниво.

Според секторния компетентностен модел в ДОСО, компетенциите трябва да бъдат разделени на три типа: основни, специфични и управленски. Ето и някои от основните компетенции, необходими на служителите в сектор „Фасилити мениджмънт”.

Основни компетенции, необходими в сектора са:

1. отговорност и чувство за собственост – изпълнение на задълженията и отговорностите, свързани с длъжността или ролята, по начин, гарантиращ дългосрочно опазване на имота и имуществото, като за свои;
2. уважение – взаимодействия с клиенти, партньори и колеги, като изгражда среда на доверие и откритост;
3. ориентация към резултат – постигане на очаквани и измерими резултати в съответствие с поставените цели и стандарти в организацията/сектора;



4. ориентация към клиента – демонстриране на поведение, фокусирано към дългосрочно удовлетворяване на нуждите на клиента;
5. предоставяне на качествени услуги – предоставяне на услуги, които отговарят на определените нормативни изисквания, стандарти и договорености между страните, задоволяват установени или подразбиращи се потребности и нямат дефекти;
6. ориентация към здраве и безопасност – съвкупност от целенасочени усилия, насочени към съхраняване на човешкото здраве в условията на труд и недопускане на вредни и/или застрашаващи го въздействия, ефекти и събития.

Тъй като се говори за сектор, свързан с обслужващи дейности, безусловно ще се приеме важноста на предложените компетенции. Израз на професионално свършена работа е съобразяване и отчитане на основните компетенции.

Досега като масова практика се прилага назначение на служител на пробен период или стаж. Именно този подход помага да се опознае служителя, да се оцени както от професионална гледна точка, така и да се разбере повече за характера, личните достойнства и негативите, които биха попречили или помогнали за осъществяване на фирмените цели.

Специфичните компетенции, според представителите на компаниите в сектора, може да се определят като се анализират процесите, които включва всяка професия. Определянето на компетенцията, може да се промени, ако се промени типа процес/действие, който се извършава. Специфичните компетенции, свързани с дейности в сектор ДОСО са:

1. проучване на пазари на недвижими имоти;
2. анализ на нуждите на клиента;
3. водене на преговори;
4. комуникация на английски език;
5. изграждане на партньорски взаимоотношения;
6. общуване и убеждаване;
7. аналитично мислене;
8. техническа култура;
9. мултитаскинг;
10. комуникация по телефона;
11. справяне със стреса;
12. работа с препарати за основно почистване;
13. работа с машини за основно почистване;
14. ефективна комуникация;
15. управление на автомобил;
16. работа по съвместни задачи;
17. гъвкавост;
18. работа с препарати за ежедневно почистване;
19. работа с машини за ежедневно почистване;
20. усет към детайла;
21. етика и интегритет (цялостност);
22. конфиденциалност;

23. работа с техническа документация и вътрешнофирмени документи;
24. работа с растително защитни препарати;
25. подготовка на почвата;
26. засаждане;
27. тревни площи;
28. аериране (грапене) на тревен килим;
29. поддръжка на тревни площи;
30. работа с градински инструменти;
31. работа с градински машини;
32. автомобилен инструктаж;
33. техническа поддръжка на автомобили;
34. документооборот в автогари;
35. експлоатацията на моторно превозно средство (МПС);
36. превенция срещу аварии на автомобили;
37. работа с GPS система;
38. наблюдателност;
39. работа със специфична система за паркинг;
40. общуване при среща;
41. адаптивност;
42. ефективност;
43. детайлност;
44. работа със система за сградна автоматизация BMS;
45. планиране на енергийно потребление;
46. енергийно моделиране;
47. работа с препарати за ежедневно почистване;
48. работа с машини за ежедневно почистване;
49. работа със специфични нормативни и поднормативни актове;
50. работа с препарати за основно почистване;
51. работа с машини за основно почистване;
52. енергийни аварии;
53. работа с електроизмервателни уреди;
54. работа със специализиран софтуерен продукт (Аутокат, MS project).

Управленски компетенции са:

1. планиране;
2. вземане на решение;
3. управление на екип;
4. управление на риска;
5. организиране и изпълнение;
6. управление на конфликти.



Стандартизацията във „Фасилити мениджмънт” сектора има нива на изпълнение на задачите, както и определено делегиране на права. Разпределянето на задачите става на мениджърско и оперативно ниво в компанията.

Развитието на компанията и постигането на фирмените цели е обвързано с ниво на компетенции, които всеки един служител, заемащ определена професия би следвало да проявява и притежава.

Компетенциите описани по-горе са своеобразен израз на проявата и на отношение.

### 3.3.3. НОВИ РАБОТНИ МЕСТА – ХАРАКТЕРИСТИКИ И КАЧЕСТВО

---

Представителната браншова организация (БГФМА) предлага въвеждане на нови ключови длъжности, които да бъдат разписани съгласно извършваните процеси. Предложените по-долу длъжности са направени след мониторинг на ежедневните практически дейности на всяка една от тях, за да се определи ново име на длъжността:

1. техник по поддръжка на сгради и машини;
2. инженер на сграден фонд, отоплителни, вентилационни и охладителни системи;
3. мениджър недвижима собственост;
4. фасилити мениджмънт специалист.

Например, длъжността „Техник поддръжка на сгради и машини“ има отношение към ключов бизнес в техническия мениджмънт на сградите. Процесът включва техническа поддръжка и профилактика на сгради, системи и съоръжения, спешни ремонти и аварии на сгради, системи и съоръжения, енергиен мениджмънт, гаранционна и извънгаранционна поддръжка на сгради, системи и съоръжения. Задълженията, които включва тази длъжност са:

- поддържа в изправност сградните съоръжения и устройства;
- следи за правилната им експлоатация;
- следи за планова поддръжка;
- извършва превантивна поддръжка.

Към момента налични длъжности в НКПД-2011 са:

- специалист, поддръжка – 31193042;
- техник системи – 31193014;
- техник по поддръжката – 51530001;
- електротехник, поддръжка на сгради – 74112004.

Длъжността е определена като ключова за предприятията от сектора при реализиране на оценка на длъжността по възходяща IV-ри степенна скала и фактори, които имат силно влияние върху конкурентоспособността на предприятието, а именно:

- принос на длъжността към целите на организацията;
- степен на сложност на функциите и задълженията;
- иновативност и потенциал за изпълнение на длъжността;
- време за овладяване и пълноценно изпълнение на длъжността.

Във връзка с нуждите на сектора БАП направи следните предложения за обособяване на длъжности в НКПД:

- оперативен мениджър обекти за основно почистване;
- оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване;
- хигиенист лечебно заведение;
- чистач/хигиенист ежедневно почистване;
- чистач/хигиенист основно машинно почистване.

Длъжностите „Оперативен мениджър обекти за основно почистване” и „Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване” към момента са под наименование „Експерт стопанска дейност” с код 24216001 в НКПД. развитието на почистващата индустрия налага въвеждането на тези нови длъжности с цел развитие на човешките ресурси, обучение, професионални компетенции.

Задълженията на длъжността „Оперативен мениджър обекти за основно почистване” са:

- оперативно ръководи дейността на обектите за основно почистване (почистването се извършва периодично или след основен ремонт);
- отчита визуално силно замърсените от умерено замърсените участъци; инспектира как да бъдат обработени – вид на препаратите, продължителност на действието и т.н.; следи за използването на ръкавици и други предпазни средства от персонала;
- работа с машини за основно почистване и определя: вида на машините, които ще бъдат използвани в обектите; честотата на машинното почистване; профилактика на машините за основно почистване;
- отговаря за спазване на технологията на основно почистване.

Задълженията на длъжността „Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване” са:

- работа с препарати за ежедневно почистване: определя препаратите, които ще бъдат използвани в обектите; класифицира различните видове по предназначение, ефикасност; анализира резултатите и ефективността на различните почистващи препарати;
- управление на взаимоотношенията с клиента: организира различни проучвания, свързани с удовлетвореността на клиента; изготвя месечни доклади до ръководството; участва в комплексни проучвания относно управлението на обекта;
- оперативно ръководи дейността на обектите със сключени договори за ежедневно почистване.

Наличните към момента длъжности в НКПД-2011 са:

- координатор на обекти за ежедневно почистване (координатор) – 33433006;
- супервайзър ежедневно почистване (координатор) – 33433006.

Към настоящия момент съществува една единствена група в НКПД – чистач/хигиенист с код 91120004, което не кореспондира с нуждите на бранша. С развитието на сектора се налага и необходимостта от специфициране на видовете чистач/хигиенист длъжности, които в процеса на своята работа изпълняват различни функции. Нещо повече, за длъжността чистач/хигиенист с код 91120004 към момента не съществуват синонимни названия, които я правят още по-обобщаваща и несъответстваща на нуждите на бранша за различаване на функционалните задължения между отделните видове чистач/хигиенист. И трите предложения за нови длъжности имат отношение към ключов процес „Инфраструктурен мениджмънт на сгради”.

Длъжността „Хигиенист лечебно заведение” следва да включва специфични компетенции, свързани със специализирани грижи, в т.ч. познаване на основните причини на вътрешно болнични инфекции, извършване на дезинфекция, знание, кога и по какъв начин да се направи тя и др.

Задълженията на длъжността чистач/хигиенист ежедневно почистване са:

- работа с препарати за ежедневно почистване: разпознава видовете препарати за ежедневно почистване – за повърхности, за тапицария, за фаянс и т.н.; разбърква разтвори в необходимото съотношение; третира/обработва определените повърхности до видима чистота; почиства и най-труднодостъпните места;
- работа с машини за ежедневно почистване: работи с машина за ежедневно почистване; управлява я без да уврежда друго оборудване – ъгли на стени, бюра, маси и т.н.; спазва инструкциите на производителя за режим на работа и режим на почивка на машината;
- спазва технологичния процес и изисквания за професионално почистване.

Задълженията на длъжността чистач/хигиенист основно машинно почистване са:

- работа с машини за основно почистване: управлява машина за основно почистване; следи за изправността ѝ; спазва точно инструкциите на производителя за работа с машината; съобразява почистването с графика на работа на хората в сградата;
- работа с препарати за основно почистване: изпълнява основното почистване с препарати според вида на повърхности или по участъци; обръща внимание силните препарати да не увреждат повърхностите; използва предпазни мерки при работа с препаратите;
- спазва технологичния процес и изисквания за професионално почистване.

Задълженията на длъжността чистач/хигиенист лечебно заведение са:

- работи съгласно плана за почистване и дезинфекция на лечебното заведение;
- спазва технологичния процес и изисквания за дезинфекция и почистване в лечебно заведение;
- работа и знания за използването на биоциди (дезинфектанти);
- работа с препарати за ежедневно почистване: разпознава видовете препарати за ежедневно почистване – за различните повърхности и зони; подготвя разтвори в необходимата концентрация; третира/обработва определените повърхности до видима чистота; почиства и най-труднодостъпните места;
- работа с машини за ежедневно почистване: работи с машина за ежедневно почистване; управлява машината без да уврежда оборудването – ъгли на стени, бюра, маси и т.н.; спазва инструкциите на производителя за режим на работа и режим на почивка на машината.

---

## *Основни изводи и фактори, влияещи върху развитието на човешките ресурси в сектора*

---

Основните фактори, които влияят върху развитието на човешките ресурси не само в сектор „Фасилити мениджмънт”, но и като цяло на всички икономически сектори са:

1. промяна на възрастовата структура, образователна и професионално-квалификационна структура на заетите;
2. имплементиране на международни стандарти и промяната на националното законодателство спрямо международните правни норми;
3. държавни и нормативна уредба, закони и подзаконови рамки, като начин за контрол при управлението на човешките ресурси.

Недоброто функциониране на държавните институции, като контролен и регулаторен орган, създава редица инциденти, свързани със сгради и поддръжка на инфраструктурни съоръжения. Ежедневно са налице ситуации на нелепи аварии, резултат от небрежност, неизпълнение на задължения и пропуски от мониторинг и контролиране на процеси в системата.

Подобряването на държавно-административните мерки и контрол би оказало влияние върху развитието на човешките ресурси във всички подсектори.

Стриктен контрол би довел до завишена прецизност по отношение на изпълнение на задачи, свързани най-вече с безопасността и сигурността на хората.

В частност по отношение на поддръжката на сградния фонд и прилежащите съоръжения:

**1. Промяна в моделите на управление в компаниите** във „Фасилити мениджмънт” сектора, който се развива на база договориране и управление на услуги. Необходимостта от различни услуги налага и необходимостта от хора, които да ги извършват. Според мащаба или обема на сградния фонд се променя съставът и структурата на човешките ресурси в ДОСО.

**2. Типът сграда или инфраструктурен обект**, който следва да се управлява, оказват влияние върху човешките ресурси – броя, структурата или образованието. Технологичните компании се развиват с оглед намаляване на някои от ресурсите, които се ползват по време на жизнения цикъл на сградите. Заменят се стари машини с нови, профилактиката на машините и отстраняване на износени част с нови, налага и определени специалисти.

**3. Устойчиво развиващите се компании** в сектора следва да оценяват важноста на ръководителите – фасилити мениджърите и тяхната подготовка. Фактор, който ще оказва влияние върху развитието на човешките ресурси, е самият работодател, типът на управление, прилаганите практики, нивото на лично усъвършенстване и възможността да влияе като личност и професионален подход.

**4. Ръководителите** трябва съзнателно да стремят да отделят служителите от задачи, които не носят удоволствие и да насочват вниманието им към развитие чрез подходящи за личността задачи. Ако това е невъзможно да стимулира персонала по подходящ за него начин – тим билдинг, бонуси или свободно време.

**5. Атестации на служителите**, като инструмент за повишаване ефективността в работния процес. В последните години все по-често компаниите залагат на вътрешнофирмени атестации



на персонала. Този инструмент се ползва за удостоверяване качествата на служителите, помага за анализ на възможностите за развитие на персонала на база притежавани лични умения. Атестаците помагат за развитие на талантите, те дават фокус към онези лични качества, които мотивират човек да поема отговорност, да бъде инициативен, да бъде акуратен, да ръководи проекти, да подпомага другите със знания или действия. Оценяването на служителите може да измери как определен фактор би повлиял върху общата ефективност от свършена работа. В тази връзка е препоръчителна ясна аргументация на служителя още на етап кандидатстване за определена позиция.

#### **Поставяне на оценка или запознаване на служителя с положителните му качества**

Всеки човек желае да бъде ценен в това, което прави, ето защо е препоръчително работодателят да притежава уменията да изслушва и мотивира персонала си.

**Насочването на внимание към задачи, които служителя харесва** и ще изпълнява с удоволствие са предпоставка за разкриване скрит потенциал и талант, които улесняват работния процес и креативното мислене. Създават се предпоставки за практическо прилагане на технологичните познания и тяхното усъвършенстване.

---

### **3.4. ПРОГНОЗИ ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА, ПРОМЯНА НА ТЕХНОЛОГИИТЕ И ОРГАНИЗАЦИОННАТА СТРУКТУРА В СРЕДНО И ДЪЛГОСРОЧЕН ПЕРИОД**

---

За да се живее по устойчив начин, природните ресурси на земята трябва да се използват с темповете, с които могат да бъдат възстановени. Следата, която Европа оставя върху околната среда, е сред най-големите на планетата. Икономическият растеж и развитието на съвременните технологии през последните десетилетия създадоха нови удобства в живота ни. Неустойчивите модели на потребление и производство оказват все по-голямо влияние върху природната среда, обществото, икономиката и бизнеса. Качеството на живота ни, благоденствието и икономическият растеж зависят от това да живеем в рамките на ограниченията на наличните ресурси. Необходимо е да живеем по устойчив начин, като правим повече и същевременно влагаме по-малко. Ресурсната и енергийната ефективност са основата на бъдещата конкурентоспособност на Европа.

Фасилити секторът също се изправя пред въпросите за проектиране с ресурсна и енергийна ефективност, което означава намаляване използването на продукти, които консумират прекалено много енергия или съдържат вредни вещества, или отделят вредни емисии. За да накара потребителите да обръщат все по-голямо внимание върху потреблението на енергия и други аспекти на околната среда, ЕС е приел Директива за екодизайна на продукти, свързани с енергопотреблението. Наред с тези минимални изисквания за характеристиките на продуктите, се въвеждат и доброволни еталонни показатели за екологични характеристики. Планът за действие на ЕС за превенция на околната среда засяга етикирането. Съществуват редица системи за етикиране, в помощ на потребителите, които дават информация за екологичните характеристики на определени продукти. Докато директивата за екодизайна, осигурява техническите подобрения в продуктите, етикирането спомага за предоставяне на важна информация за потребителите, за да бъде техният избор информиран. В сектора професионално почистване все повече се говори за еколейбъл (екомаркировка), т.е. почистващи препарати със слабо въздействие върху околната среда.



Обществените институции сами по себе си са влиятелни потребители. Включвайки аспектите на околната среда в своите тръжни процедури, обществените институции могат да спестят енергия, вода и ресурси, за да намалят отпадъците и замърсяването и същевременно да получат по своите договори стоки и услуги с най-висока стойност, спрямо вложените средства. Тези така наречени „зелени“ обществени поръчки могат да играят важна роля за стимулиране на разнообразието на нови продукти, на „зелени“ технологии и технологично обновление. В България много сериозно стои въпросът за обществените поръчки по критерии най-ниска цена, което е недопустимо. Стремехът на ЕС е всички тръжни процедури в държавите членки да бъдат „зелени“. В тази връзка е проведено проучване, което показва, че прилагането на „зелени“ обществени поръчки в десетте приоритетни сектора, може да доведе до намаляване на емисиите на CO средно с 25% и да намали общите разходи с 1%. Десетте приоритетни групи продукти и услуги за „зелени“ обществени продукти са:

1. строителство;
2. храни и кетъринг услуги;
3. транспорт;
4. електричество;
5. канцеларска компютърна техника;
6. текстил;
7. копирна и графична хартия;
8. мебели;
9. препарати и услуги за почистване;
10. градински продукти и градинарски услуги.

Тук идва ролята на правителствата, които трябва да се стремят не само към по-ниска за предлагане цена на услуга, но и да търсят начини за по-ефективни решения. Стойността на най-изгодната оферта трябва да се измерва не само с покупната цена, но и с устойчивостта на инвестицията, включително екологичното и социално отражение. Предвид новосъздадените условия възникнаха нови подходи към обществените поръчки: зелени и социално отговорни, обществени поръчки за иновации и електронни обществени поръчки.

Обръща се по-сериозно внимание на обществените поръчки, защото е ясно, че особено при почистващия сектор, държавата е най-големият работодател. И именно оттук трябва да се тръгне, за да се покаже загриженост за промяна в климата, използване на почистващи препарати с екомаркировка, които щадящо въздействат върху околната среда, здравето на клиента и безопасността на работника. Бъдещето в тази насока е въвеждане на нови регулаторни изисквания, задаване на тенденции в разработването на нови „зелени“ продукти, утвърждаване на нови стандарти и бизнес модели. Например, при процеса на строителство на дадена сграда, възложителят може да включи стандарти, свързани с околната среда, както в изискванията за функционалност, така и в изискванията за изпълнение, а също и в условията на договора. Общите разходи на придобитата собственост, могат да бъдат приложени, за да се оцени ефекта върху околната среда на стоките и услугите, заедно с разходите за поддръжка. Освен това един продукт, който е по-скъп, може да бъде ценови по-ефективен по време на своя десет годишен цикъл, чрез използването на по-малко енергия, например.

Процесът е двустранен. От една страна компаниите, които са заинтересовани от зелените обществени поръчки, трябва да проучат какви стандарти и какви технологии се прилагат на

този вид пазар или за кои пазари отговарят техните продукти и притежават вече признати сертификати. От друга страна – държавните институции трябва да работят по посока на стимулиране фирмите към развитие на „зелените“ практики.

Новите решения в сектора, съобразени с предизвикателствата, пред които се изправя ФМ сектора и почистващата индустрия, като част от него, са свързани със „зелените“ технологии, съобразени с околната среда и ресурсно ефективни. Като част от политиките в тази насока се разработват нови инструменти за наблюдение на показателите за въвеждане на екоиновации в сектора. Те включват индикатори, базирани на патенти, статистически инструменти и годишни проучвания. За съжаление у нас тепърва се развива и набира скорост потенциалът на екоиновациите. Той все още е неразгърнат в голяма степен. Най-сериозни пречки в България в тази насока са:

- ниска степен на информираност за предимствата от екологично чистите продукти и услуги;
- несигурност по отношение на правните условия за включване на критерии за екологосъобразност в тръжната документация;
- липса на стабилна политическа подкрепа и в резултат на това – ограничени ресурси за прилагането/насърчаването на зелените обществени поръчки и др.

---

### *Основни изводи и тенденции за развитие на сектора – технологии и организационна структура*

---

Като основни изводи могат да се посочат все по-честото използване на зелени критерии при избора на компании, които да се занимават с „Фасилити мениджмънт“. Това е една общоевропейска практика, която навлиза в България.

Все повече компании избират сградите, в които да се помещават новите им офиси по това дали сградите са енергийно ефективни, имат зелени сертификати и се управляват от професионални фасилити мениджмънт компании.

---

## **3.5. ИЗВОДИ ЗА НАЛИЧНИТЕ И ОЧАКВАНИТЕ ДА СЕ ПРОЯВЯТ НОВИ ПРОФЕСИИ, СПЕЦИАЛНОСТИ И РАБОТНИ МЕСТА**

---

Направеното анкетно проучване сред български предприятия във „Фасилити мениджмънт“ сектора през м. юли 2013 г. откроява:

**1. Фасилити мениджъра** като ключова позиция в този бързо развиващ се икономически бранш. От фасилити мениджърите се очаква чрез разбиране на основната дейност на своето дружество да допринесат за намаляване на разходите за съоръжения, но също така и чрез подобряване на производителността, генерираща приходи, да допринесат за капацитета и имиджа на техните организации.

Общо 92% от анкетиранияте предприятия разкриват важността на професията с оглед на постигане на максимална експлоатационна ефективност, безопасна околна среда, по-висок комфорт и доходност. Професията „фасилити мениджър“ е водеща в поддръжката и управлението на имоти в международен план. Говорейки за съвременно управление и развитие, професията запазва чедна позиция в сектора. Проведените международни проучвания сочат, че в последните години нараства нуждата от този тип професионалисти. За

да се подпомогне подготовката на своите членове и професията за бъдещето БГФМА работи в сътрудничество в Международната асоциация по фасилити мениджмънт (IFMA). Периодичното провеждане на срещи и семинари разкрива тенденциите, прогнозира развитието на експерти от индустрията.

**2. Ръководител техническа поддръжка** е втората ключова професия в сектора, която е високоприоритетна. Важността ѝ е обоснована с необходимостта на постоянен мониторинг на експлоатационните показатели, поддържане безаварийна и устойчива работа на съоръженията, гарантиращи развитието на жизнения цикъл на сградите.

Практикуващите отделят особено внимание на оперативните задачи – планиране на процеси, графици за изпълнение на ремонти, на процесите, време за извършване, които следват ежедневен мониторинг и управление.

Общо 75% от анкетираните предприятия, разкриват важността от развитие на професията.

**3. Експерт продажби и мениджър бизнес развитие** са следващите по важност ключови длъжности поставени на трето и четвърто място в листата. Длъжностите са отбелязани като ключови и са посочени от 75% от анкетираните. Ориентирани към разширяване на брой клиенти и ползватели на услугите, мениджърите изпълняват функции и задължения относно търговската част на фасилити мениджмънта. Основни дейности са управление активите на компанията, поддържане имидж и комуникация, процеси насочени към клиента, ефективно съобразен с нуждите на бизнеса.

**„4. „Оперативен мениджър обекти за основно почистване“ и „Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване“** са отбелязани като пета ключова длъжност във фасилити сектора. Общо 25% от анкетираните компании, определят важността на тези длъжности относно поддържането на хигиена. развитието на тези две длъжности е от особено значение за здравословните и безопасни условия на труд.

**Очакваните нови длъжности** в сектора са вече предложени и от браншовите организации, които се надяват те да бъдат приети в НКПД, с оглед развиване в професионалните характеристики на работните процеси, които те включват:

- техник поддръжка на сгради и машини;
- инженер сграден фонд, отоплителни, вентилационни и охладителни системи;
- мениджър недвижима собственост;
- фасилити мениджмънт специалист;
- оперативен мениджър обекти за основно почистване;
- оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване;
- хигиенист лечебно заведение;
- чистач/хигиенист ежедневно почистване;
- чистач/хигиенист основно машинно почистване.

Идентифицират се зараждащите тенденции и проблеми, които ще повлияят на управлението на съоръжението през следващите години.

**Практикуващите професията фасилити мениджър** помагат за идентифициране на индустриалните модели на работа, чрез търсене на набор от умения у служителите, за да разпределят своите ресурси и насочат в правилна посока енергията на екипа.

Международното проучване в сектора „Прогноза фасилити мениджмънт“, направено от International Facility Management (IFMA), идентифицира тенденциите за развитие на сектора в три категории:

1. външно задвижване – тенденциите са продиктувани от социални и други фактори;
2. вътрешно задвижвани – тенденции произтичат от професия;
3. организационно задвижвани – тенденции произтичат от корпорации и организации, ведомства, жилища.

**Развитието на професиите и тенденциите да се появят нови е в резултат на вътрешно фирмено задвижване.**

Вътрешнозадвижваните тенденции произтичат от практикуването на професията „фасилити мениджър“.

**Намирането на най-добрите таланти в управлението на съоръжението придобива по-голямо значение.**

Тенденциите в развитието на професиите в сектора, сочат че фасилити специалистите ще се развиват и усъвършенстват уменията си – на вътрешнофирмено ниво.

Налице е нарастващо желание да се издигне фасилити мениджмънтът за подобряване на признаването и усещането за стойност на професията в рамките на корпоративната йерархия. В тази връзка почвата на нови специалисти следва да е на по-ниско ниво.

Очаква се профилирането на фасилити мениджмънт специалисти по търговските обекти, разполагащи с големи площи – магазини.

**Търговията на дребно налага една нова линия за фасилити сектора и нуждата от административно управление.**

Позиционирането на водещи търговски марки в хипермаркети и молове, където те са наематели на няколко магазина или в различни градове, изисква ежедневна грижа относно почистването, охлаждането и охраната на магазините. Към момента част от функциите се контролират от управителите на магазините. В бъдеще се очаква да се обърне по-специално внимание. Ще се наложи необходимостта от нов вид специалисти, като например, „Фасилити мениджмънт специалист в Ритейл“

**С оглед нуждата от фасилити мениджмънт поддръжка в магазините** се очаква разкриване на нови професии, които да улеснят бизнеса. Подобна длъжност би била полезна с оглед на ежедневните поддръжка в търговските обекти. Това би било полезно на наемателите на повече от един магазин в големите молове или такива, които имат верига от магазини в различни молове, където те трябва да налагат единен стандарт на управление и поддръжка на търговските обекти.

**Постигане на европейски квоти за намаляване на вредни емисии и опазване на околната среда** дава възможност да се разкриват нови професии във връзка с управлението на отпадъците, поддръжка на съоръжения за пречистване на водата и отпадни води.

Европейските административни системи за управление се налагат чрез оперативните програми, унифицира се и структурата на човешките ресурси. Обхваща не само частния сектор, но и държавната административна среда. Във връзка с това се очаква да бъдат усъвършенствани уменията на повече персонал зает в държавната администрация и публичния сектор, които се грижат за предоставяне на ютилити и фасилити услугите.

Индустриални обекти, производства и инфраструктурни съоръжения са обект на обследване за тяхната икономическа ефективност, екологична и социална значимост.

Следенето на безопасността, минимизиране на рисковете от аварии изисква по-сериозен контрол и професионален фасилити мениджмънт.

**Управлението на индустриални и промишлени обекти**, като различните АЕЦ, ТЕЦ и ВЕЦ, налагат все по-сериозни мерки за контрол на емисии, енергийна ефективност, с което центрове ще се стремят за намаляване на разходите по поддръжка и експлоатация на обектите. Във връзка с това се очаква разкриване на все повече възможности за заетите лица в сектор „Фасилити”. Държавата като енергиен регулатор ще засилва интереса към ползване на фасилити мениджъри, както фасилити специалисти от сектора, които консултирайки да въвеждат международен стандарт и професионален модел в поддръжката на съоръжения и инфраструктура, както и околна среда и водите. Разбира се, всичко това става поетапно с информирано вземане на решения на база мониторинг.

**Активността на човешкия капитал е водещо условие за постигане на производствена ефективност и икономически растеж.** Постигането на последното може да се очаква единствено при условие, че всички сектори работят в сътрудничество за вземане на устойчиви решения, включващи жизнения цикъл на обектите. При изпълнението на тези условия подобряването на бизнес средата ще бъде факт.

Специалистите с дългогодишна практика в експлоатацията на големи промишлени и индустриални обекти показват, че имат сериозна техническа подготовка, но са застаряващ персонал, който преминава в пенсионна възраст. Те са ценни за компаниите, тъй като са имали възможността да проследят процесите на управление и въздействието им върху отделни показатели.

**Извличането на практическа информация е важна за ФМ компаниите**, защото помага за ефективността на управляваните съоръженията, поддръжката и подобрява техническите показатели.

**Насърчаването на вътрешнофирменото обучение и предаването на знания са нужни, за да се запазят ноу-хау и нивата на предлаганите услуги.**

На оперативен ниво е нужно да се ползва опита на старите специалисти и да се насърчава дългогодишният персонал към предаване на знания към нови служители. Също е необходима реципрочност в потока на знания от по-млад персонал към по-възрастни служители.

Изследване на IFMA през 2012 г. определя предишната заетост на човешките ресурси, като посочва професиите или сектора, в които са били заети лицата. Специалистите, които се насочват към работа в фасилити индустрията, са най-вече от строителния сектор, инженери – общо 21%, следвани са от търговците – 15%, хора ангажирани с административни услуги – общо 11%, архитекти, дизайнери и хора с предишен опит във фасилити сектора – 7%, военни – 5%, финансиста – 5% счетоводители – 5%, чиновници – 3%, специалисти човешки ресурси – 3%, продавач консултанти – 2 %, с непосочени професии са останалите 21% от анкетираните.

---

## Основни изводи и тенденции за новите професии, специалности и работни места

---

Очакванията са да се приемат предложените нови ключови професии от сектор ДОСО, техническите длъжности, инженерни и мениджърски, което ще разкрие нови работни места в сектора или ще реструктурира старите, като се обединят важни ключови дейности и процеси.

Икономическата ситуация в страната и в световен мащаб свива приходите и налага пестене на ресурси, което ще наложи реструктуриране на съществуващия персонал. Длъжности ще се реструктурират и ще обединяват повече и отговорности, отколкото съществуващите към момента професии.

Нови професии, специалности и работни места се очаква да се проявят в сектора в резултат от технологичните, иновационни и организационни промени, включително и от използването на нови материали, продукти и услуги.

„Фасилити” секторът ще продължи да се развива устойчиво като поетапно навлизат нови професии, след като се изследват нуждите на отделните бизнес сектори.

Вътрешнофирмените задвижвания ще провокират реструктуриране на отдели и оформянето на ефективни екипи.

Ще се привличат все повече специалисти от други сектори.

Ще се развиват уменията чрез атестации на човешкия капитал.

Извличането на практическа информация ще разкрива нуждата от обособяване на нови работни места.

---

### 3.6. ДЕФИНИРАНЕ НА ДЕФИЦИТНИ ПРОФЕСИИ И СПЕЦИАЛНОСТИ В СЕКТОРА

---

Текущото състояние по отношение на дефицитни професии, специалности, работни места и компетенции в сектора може да се определи след направено анкетно проучване във „Фасилити мениджмънт” сектора през м. юни-юли 2013 г.

Отговорите на компании, управляващи различни по-мащаб обекти и изпълняващите ДОСО, **дефинираха дефицит на следните специалисти:**

1. връзка с клиенти – с руски и английски език;
2. фасилити мениджър;
3. регионален мениджър;
4. почистващ персонал (чистачки);
5. инженери;
6. химик;
7. финансист;
8. ВиК инженери;
9. специалисти сградна автоматизация;
10. експерт продажби.

**Големите компании с численост на служителите до 250 броя** споделят трудността да открият подходящ персонал за длъжности:

- регионален мениджър;
- оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване;





- специалист управление на човешки ресурси;
- фасилити мениджър;
- регионален мениджър;
- почистващ персонал (чистачки);
- експерт продажби.

Липсват компетенции, които са важни на оперативно и мениджърско ниво на управление, в компаниите, сред тях представителите на сектора определят следните:

- иновативно мислене;
- поемане на отговорност (вземане на решения);
- работа в екип, внимание към детайлите;
- управление на времето;
- внимание към детайлите;
- работа под напрежение;
- готовност за споделяне на знания и опит;
- грижа за околната среда.

Обикновено практиката показва, че назначаването на ръководители на човешки ресурси най-вече става в по-големите компании.

Оценката на персонала и управлението се извършва съгласно въведен вътрешен ред, утвърдени графици, анкетни карти, което отнема повече време, изисква прецизност и модел или стандартизиране на процеса (шаблон).

Големите компании инвестират финансов ресурс в стандартизации (ISO) за управление на персонала и качество на предлаганите услуги.

**Малките компании с численост на персонала до 50 човека** споделят, че иновативното мислене и инициатива са липсващи компетенции. Това е така, тъй като по-малките компании нямат възможност за високи инвестиции в сертификации и стандартизации. Известно е, че това изисква определен финансов ресурс, с който повечето малки предприятия не разполагат или не желаят да инвестират средства, които са трудно възвръщаеми.

Именно поради този факт малките компании в сектора залагат на творческия подход в работата и управлението, което обосновава търсенето на компетенции, като иновативно мислене и инициатива.

Ако човек не притежава способността да поема отговорност за него ще бъде трудно да проявява това качество. Ето защо е наложителна оценка и на личните качества и компетенции преди да се назначи човек за определена длъжност. Липсата на специфични компетенции е предпоставка за текучество на персонала, ежедневни грешки, недоволство на клиентите и др. Препоръката, която следва, е насочване на внимание именно към компетентностен модел за откриване на талантите. По този начин биха били предотвратени евентуални бъдещи проблеми.

Направено проучване на водеща компания за подбор на персонал за „Дефицит на професиите в България“ сочи, че работодателите в България имат най-големи трудности при запълването на позиции: инженери, мениджъри и квалифицирани работници. Трудността при запълване на позиции в България постепенно нараства, като през 2011 г. трудности отчитат 42% от работодателите, през 2012 г. – 51%, а през 2013 г. повече от половината – 54%.

В три поредни години инженерите са начело на класацията за най-трудните за запълване позиции у нас. Топ 3 на най-трудните за запълване позиции остава сравнително без промяна –



инженери, мениджъри и квалифицирани работници, което показва постоянен недостиг за такъв персонал. Обезпокоителен е фактът, че 18 % от българските компании считат, че недостигът на таланти ще има голямо влияние върху способността на техните компании да посрещат потребностите на своите клиенти. Същевременно 52% от българските работодатели отчитат, че причината за недостига на таланти е липсата на технически умения. Най-често използваната (47%) от българските работодатели стратегия за справяне с недостига на таланти е общи практики по отношение на човешките ресурси (people practices), следвана от обучението на настоящия персонал (27%).

Проучването показва, че в глобален мащаб най-трудните за запълване работни позиции са квалифицираните работници, инженерите и търговските представители – без промяна спрямо миналата година. Работодателите отчитат, че счетоводителите и финансистите, както и мениджърските позиции също са все по-трудни за попълване.

Влиянието на недостига на таланти върху бизнеса е сериозен – около 22% от работодателите не променят подхода си, за да открият нови начини да се справят с недостига.

Докладът The Great Talent Shortage Awakening: Actions to Take for a Sustainable Workforce изследва няколко стратегии, които HR лидерите могат да следват, за да засилят конкурентоспособността на своята организация за следващите години. Те включват идентифициране и привличане на нови таланти, създаване на култура за развитие на таланти, прилагане на рамката Teachable Fit, за да „произведат“ таланти в унисон със своите бизнес потребности и подобряване на сътрудничеството с образователните институции, така че да осигурят това завършващите да са готови за пазара на труда.

---

### *Основни изводи и тенденции за дефицитните професии, специалности, умения и компетенции*

---

Съпоставяйки предоставената обща информация за „Дефицит на професиите в България“ и данните от представителните асоциации в сектора ДОСО се вижда, че съвпада мнението за недостиг на достатъчно добре подготвен персонал за професиите: инженери, мениджъри и квалифицирани работници.

Инженерите или квалифициран технически персонал за поддръжка на системи и съоръжения, мениджъри (включващо фасилити мениджъри), както и различни експерти продажби, регионални и оперативни мениджъри, търговци и финансисти – всички те изискват постоянно поддържане на знанията, обучение и преквалификация.

Ръководителите на компании трябва да насочват вниманието си към усъвършенстване и надграждане на професионални знанията. Последните са предпоставка за унифициране на социални и екологични политики на ЕС и водещи асоциации по ФМ стимулират развитието на добродетели у хората. Това става чрез включване в проекти и вътрешнофирмени инициативи, като благотворителни каузи и екологични кампании.

Така се развиват уменията и положителните нагласи в служителите, прави ги по-учтивни, показването на сърдечни чувства чрез участие в благотворителна кампания например, разкрива потенциала на една социално-ориентирана личност, което е нужна компетенция – възприемчивостта и ориентацията към потребностите на другите, разкрива талант, необходим на професии като за домакин, комуникационните мениджъри или търговски представители.

## Раздел 4. СТРАТЕГИИ И ПОДХОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ И МОТИВИРАНЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ, ПОВИШАВАНЕ КОМПЕТЕНЦИИТЕ НА РАБОТНАТА СИЛА

### 4.1. СТРАТЕГИИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ДЕФИЦИТИТЕ В ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

#### 4.1.1. ПОЛИТИКИ И СИСТЕМИ НА УПРАВЛЕНИЕ, ЗАПЛАЩАНЕ И СТИМУЛИРАНЕ (ВКЛ. ИЗСЛЕДВАНЕ НА НАЛИЧНИ И СЪЩЕСТВУВАЩИ ЗА СЕКТОРА КОМПЕТЕНТНОСТНИ МОДЕЛИ НА НАЦИОНАЛНО НИВО)

Според резултатите от анкетното проучване, направено специално за този анализ, е видно, че компаниите определят няколко основни компетенции, които липсват на служителите във ФМ компаниите. Както е споменато по-горе, това са:

- иновативно мислене;
- поемане на отговорност (вземане на решения);
- работа в екип, внимание към детайлите;
- управление на времето;
- внимание към детайлите;
- работа под напрежение;
- готовност за споделяне на знания и опит;
- грижа за околната среда.

Липсата на тези компетенции, от друга страна, води и до разработване на стратегии за управление и мотивиране на човешките ресурси в тези компании. На поставения въпрос номер 6 „По какъв начин усъвършенствате знанията и уменията на своите служители?“ компаниите са дали няколко основни отговора:

- От всички анкетирани 85% смятат, че посещаването на семинари и обучение от страна на служителите ще доведе до набавяне или повишаване на знанията и компетенциите, които им липсват. При допълнителни разговори с компаниите, попълнили анкетата, става ясно, че специално за специфичните за сектора компетенции, посещаването на обучения на водещи специалисти в бранша, както и вътрешнофирмените обучения са от най-голяма полза за служителите и оттам – за самите компании.
- 58% от анкетираните признават и вътрешнофирмените обучения като добро средство за повишаване на компетенциите.
- Почти 30% от анкетираните сочат, че и получаване на допълнително образование във висши училища е начин за повишаване на компетенциите и знанията, което е добър резултат. То се дължи най-вече на все по-голямата популярност, която придобиват бакалавърските и магистърските програми по фасилити и пропърти мениджмънт в Икономически университет – Варна, УНСС и стопанския факултет на СУ „Св. Климент Охридски“. Оттук може да се направи един добър извод за това, че и все повече млади хора се интересуват от тази нова, перспективна област на бизнеса.

Биха могли да се формулират определени изводи за политиките на компаниите по отношение на управлението на човешкия капитал. Например, компаниите от бранша споделят, че основните им политики за задържане на персонала и за управление на дефицитите е чрез образователни програми. Основно се разчита на обученията и семинари, провеждани от специалисти в бранша.

В допълнителни разговори с компаниите стана ясно, че тяхното предпочитание е към вътрешнофирмените обучения, въпреки че са ги поставили на второ място при най-предпочитаните методи. Това се дължи основно на спецификата на работа на ФМ компаниите и факта, че за вътрешнофирмени обучения трябва да се заделя повече човешки ресурс, защото и обучителите са вътрешни за компанията служители.

Един от най-ефективните начини за задържане на хората в организацията е да се осигури тяхната висока мотивация за работа в съответната фирма. А мотивацията за днешните хора все повече е свързана с това да им е приятно да работят. За тях забавлението и мотивацията вървят ръка за ръка с чувството за постижение и успех в това, което вършат. Затова е важно да разберем какво би направило работата на служителите приятна и забавна, какво ги предразполага към работа и какво ограничава работните им способности.

Както и в миналогодишния анализ, така и тази година прави впечатление, че основният начин за мотивиране на служителите е диференцираното заплащане и изплащането на бонуси за добре свършена работа. И тази година работата от вкъщи е на последно място в начините за мотивиране. Това отново се дължи на факта, че фасилити мениджмънт браншът работи на място, т.е. там, където се намира сградата, на която се предлага спектъра на услуги.

Този вид мотивация определено е водещ и сред служителите, но не трябва да бъде единствен. Има и други стимули, които отново са материални, но не са свързани с директно увеличаване на паричните потоци към служителите – например, поемане на разходи за почивки, допълнително здравно осигуряване.

Нематериалните стимули трябва да представляват поне 50% от мотивирането на служителите – като такива се определят организирането на тим билдинг, повече свободни дни, възможност за работа от вкъщи, когато това е възможно.

На въпрос за начините за мотивиране на служителите с най-голям процент мотивиращи средства се нареждат диференцирано заплащане и тим билдинг. На второ място работодателите поощряват своите служители чрез предоставяне на свободни дни и с най-малък процент отговорили са способите личен пример, допълнителни здравни осигуровки, бонуси и покриване на разходи за почивка. Очевидно е, че за да бъде успешен един бизнес, ръководителят трябва да създава такива условия на труд и на работна среда, които да създават предпоставки за съвместно и качествено изпълнение на работата. За да се чувстват добре, хората трябва да са на първо място финансово сравнително добре обезпечени. Разбира се, заплащането е важно, но това не е единственият фактор, който влияе върху ефективността на работния процес. В силно конкурентна среда, възможности за по-голям успех ще има фирма, която залага също и на тим билдинги. По този начин се развиват формалните и неформалните отношения, чрез тях се получава повече и по-достоверна информация за атмосферата на работата, за нагласите на служителите, за реалните проблеми, които съществуват. Тези събития са една отлична възможност за сплотяване на екипа. При изпълнение на фирмените планове отлична възможност е служителят да бъде поощрен чрез даване на свободни дни. По този начин се отдава заслуженото уважение и признание за труда му. Това е добър пример за обратна връзка между служител и ръководител, защото първите имат нужда от много повече

от просто заплата. На последно място, сред броя отговори, но в никакъв случай за пренебрегване, е посочен личният пример. Един ръководител чрез личния пример най-добре ще съдейства за изграждането на фирмена култура и ценности, които са близо до целия персонал. Трябва да се акцентира върху тези ценности, на които държи ръководството, да се развиват, да се афишират сред служителите и искрено да се вярва в тях.

На въпрос за рисковите фактори, с които се сблъскат мениджърите при управлението на своя персонала, след обработка на резултатите от анкетата става ясно, че това е проблемът спад на личната мотивация, следван от нелоялното/некомпетентно изпълнение на служебните задължения, оказващи влияние върху компанията, клиентите, партньорите и управление на качеството и ефективността от предлагане на услугата в състояние на намален персонал. Най-важното нещо, което всеки мениджър трябва да знае е, че мотивацията идва отвътре, усилията на ръководителя трябва да бъдат насочени към създаване на подходящи условия, чрез които да се повиши тази мотивация. На последно място с еднакъв процент на отговорилите се нареждат рисковите фактори: текучество, конфликти, риск при нелоялно ползване на вътрешнофирмена информация, работа без ежедневен мониторинг и неправилно планиране потребностите от персонал – нива на йерархия, ключови мениджъри и помощен персонал.

И тук е очевидно, че съществува един порочен кръг, в който попадат фирмите в резултат на финансовата криза. От една страна компаниите предприемат оптимизиране на разходите чрез съкращения на неефективните служители, но от друга страна това се отразява върху мотивацията, ангажираността и продуктивността на останалите. Голяма част от мениджърите се концентрират върху краткосрочното оцеляване на компаниите. Текучеството, вътрешнофирмените конфликти, работата без ежедневен мониторинг, липсата на комуникация с ясна визия на къде върви фирмата също води до сериозен спад в мотивацията на работниците.

Изводът е, че текучеството, спадът на личната мотивация, а оттам и ангажираност на служителите, водят до спад в продуктивността и изпълнение на фирмените цели. Липсата на ключови лидерски компетенции, като инициативност, внимание към детайлите, умения за работа в екип и др., оказват негативен ефект върху фирмата. Този проблем трябва навреме да бъде преодолян, чрез развитие на тези ключови лидерски компетенции и качества, което би довело до качествено изпълнение на бизнес стратегията на компанията, а оттам и ефективно управление и мотивиране на служителите. Фирмите трябва да си дават ясна сметка в състояние ли са да се изправят пред тези предизвикателства и ще съумеят ли да се справят с тях по начин, който оптимизира бизнеса им.

От изследванията, направени през последните две години, е видно, че част от рисковите фактори се повтарят – спад на личната мотивация, некомпетентно изпълнение на служебните задълженията и управление на качеството.

Част от компаниите използват различни политики за запазване на тези служители и за повишаване на тяхната мотивация и стимул за работа. Такива политики включват повишаване на:

- индивидуалното отношение към служителите;
- заплащането на база индивидуалните постижения на служителите;
- заплащането на база колективните постижения на екип от служители, работещи по даден проект;
- компетенциите на служителите чрез посещаване на обучения и семинари.

#### 4.1.2. ИНВЕСТИЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

---

Според проведеното анкетно проучване, по-голям процент от мениджърите определят тип хора, които работят в компаниите, предимно хора на възраст между 35 и 44 години, следвани от възрастовата категория 45-54 год. Става ясно, че това са предимно хора в зряла и средна възраст. Фирмите, които са наели персонал между 55 и 64 години, са най-малък процент сред отговорилите. Очевидна е обективната необходимост от кадри на средна и зряла възраст по отношение на относителните дялове на персонала по възраст.

На въпрос „Какъв тип хора работят при Вас по образователна квалификация?“ предприятията са посочили като най-голям брой хора магистри, следвани от хора, завършили средно образование и на последно място се нареждат бакалаврите. От получените отговори се получава относителен висок дял на хората с висше образование и по-специално с магистърска степен. Вероятно това е продиктувано от необходимостта кадрите да притежават такова образование, което изисква характерът на работата. Освен това е очевидно, че във всяка компания независимо от сложността на работа, ръководните кадри трябва да имат висше образование.

На въпрос „Какъв тип хора работят при Вас с професионални образователни програми?“ се оказва, че най-голям процент са хората с икономическо образование, следвани от тези с техническо такова, значително по-малък дял заема фасилити мениджмънт образованието, наред със селскостопанските професионални знания.

Интересно е да се отбележи, че в проучването повечето от служителите са с икономическо образование, а не с техническо. Това може да се обясни с все по-голямото навлизане на фасилити мениджмънта в компаниите и осъзнаването на факта, че тази дейност не е чисто техническа, но и управленска.

През последната една година, компаниите в сектор „Фасилити мениджмънт“ инвестират повече в развитието на човешките си ресурси, отколкото през миналите години. Това се дължи основно на факта, че компаниите разширяват своите бизнес дейности и се нуждаят от повече и по-добре обучени кадри.

Интересно впечатление прави фактът, че в проведеното анкетно проучване, част от компаниите споменават предприемачеството, уменията за работа в екип и подобряване на уменията за продажба като ключови за развитието на компаниите им през следващите години. Оттук можем да направим извода, че компаниите инвестират и ще инвестират повече в подобряването точно на тези компетенции, които са от ключово значение за развитието на бранша. Добре е, че за тези компетенции се предлагат много курсове за обучение, където компаниите могат да изпратят своите служители.

Като положителна тенденция може да се отбележи, че през последната година все повече компании организират конференции и семинари, в които се засягат темите по фасилити мениджмънт.

Тази година за осми път ще се организира международна конференция по фасилити мениджмънт, на която водещи специалисти от Европа ще представят последните достижения в областта. Една от основните теми на конференцията ще бъде точно образованието във фасилити мениджмънта – още едно доказателство, че темата за повишаването на компетенциите става все по-важна за компаниите.



Още едно важно събитие през тази година е и научният семинар, който ще се проведе в рамките на работната среща на Европейската фасилити мениджмънт асоциация на 9-11 октомври в УНСС.

Друг важен момент в сферата на човешките ресурси е и новата магистратура по фасилити мениджмънт, която ще стартира тази година към бизнес факултета на Университета за национално и световно стопанство. Тази магистърска програма ще спомогне още за популяризирането и развитието на бранша.

Участието на компаниите в проектите на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (ОП РЧР) е един много добър начин за повишаване на компетенциите на служителите, работещи към момента в компаниите, така и за наемане на нови кадри, които да бъдат обучени.

Една интересна програма на ОП РЧР е проект „Ново начало – от образование към заетост“. Тази програма дава възможност на безработни младежи до 29 години или такива без стаж, но със завършено средно и/или висше образование да стажуват за 6 месеца в компании от реалния сектор. Работодателите, които искат да наемат стажанти, ще получат субсидия за времето на стажа в размер на минималния осигурителен доход за съответната икономическа дейност и професия, както и дължимите върху него осигурителни вноски. Тъй като стажът се провежда под ръководството на наставник, е осигурена и субсидия за изплащане на допълнително трудово възнаграждение на наставника в размер на половината от минималната работна заплата. Бюджетът на проекта е 35 мил. лв., осигурени от Европейския социален фонд и бюджета на Република България. Това е една отлична възможност за компаниите в сектора да си осигурят нови, млади служители и да имат стимул през 6-месечния период да ги обучат, така че в последствие да подсилат компанията. Имайки предвид тенденцията на застаряване на работниците и служителите в бранша, тази програма би трябвало да се използва по-активно от работодателите.

Друга подобна програма по ОП РЧР е проект „Ново работно място“. Целта на схема „Ново работно място“ е да осигури стимули за работодателите в България да наемат млади безработни до 29-годишна възраст, като им предоставя подкрепа за инвестиционните разходи и разходите за труд, свързани със създаването на новите работни места. Тя е с бюджет от 18 млн. лв. и по нея със свои проектни предложения могат да кандидатстват работодатели. Те ще могат да получат между 20 хил. и 300 хил. лв., за да осигурят професионално обучение, обучение за придобиване на ключови компетентности и включване в заетост за период между 6 до 12 месеца общо на 2000 безработни младежи. Допустими са разходите за изплащане на трудово възнаграждение в размер на минималния осигурителен доход за съответната икономическата дейности и група професия, както и дължимите доплащания по осигурителното и трудовото законодателство.

Като основен двигател за инвестиции в развитието на човешкия капитал в сектор „Фасилити мениджмънт“ през следващите години ще бъде новата оперативна програма за развитие на човешките ресурси през новия програмен период 2014-2020 г. Компаниите в бранша трябва да бъдат готови за този нов период и да се възползват от възможностите, които той ще предостави.

От решение № 328/25.04.2012 г. на Министерски съвет става ясно кои са тематичните цели, които ще залегнат в новия договор за партньорство на Република България за програмния период 2014-2020 г.

Тези тематични цели са:

- засилване на научноизследователската дейност, технологичното развитие и иновациите;
- подобряване на достъпа до информационни и комуникационни технологии и на тяхното използване и качество;
- повишаване конкурентоспособността на малките и средните предприятия и на селскостопанския сектор (за Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони), и на сектора на рибарството и аквакултурите (за Европейския фонд за морско дело и рибарство);
- подкрепа за преминаването към нисковъглеродна икономика във всички сектори;
- насърчаване на адаптацията към изменението на климата и превенцията и управлението на риска;
- опазване на околната среда и насърчаване на ресурсната ефективност;
- насърчаване на устойчивия транспорт и премахване на участъците с недостатъчен капацитет във всички ключови мрежови инфраструктури;
- насърчаване на заетостта и подкрепа за мобилността на работната сила;
- насърчаване на социалното включване и борба с бедността;
- инвестиции в образованието, уменията и ученето през целия живот;
- повишаване на институционалния капацитет и ефективна публична администрация.

Както е видно от списъка, компаниите в бранша могат да участват в почти всяка от така поставените тематични цели с цел да си повишат компетенциите на персонала.

---

### *Основни изводи и тенденции относно стратегиите за управление на дефицитите в човешкия капитал*

---

Предприятията от сектора продължават да използват вътрешнофирмените обучения и различните курсове, които се организират по фасилити мениджмънт като единствен източник на знания и повишаване на компетенциите на своите служители.

Компаниите се ориентират и към различните европейски програми, по които може да се обучават служителите. Освен това, предприятията си търсят и нови служители със завършено висше образование. За такива служители едни добри програми са ново начало – от образование към заетост и ново работно място. По тези програми компаниите могат да наемат хора и вътрешен персонал срещу допълнително възнаграждение и да се грижат за тяхното обучение.

---

## **4.2. ОБРАЗОВАТЕЛНА СИСТЕМА И ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ**

---

Към момента има само една чисто фасилити мениджмънт професия в Националния класификатор на професиите и длъжностите в Република България. Българската фасилити мениджмънт асоциация и Българската асоциация почистване са подали аргументирана обосновка към Министерство на труда и социалната политика за въвеждане на 10 нови професии, които са специфични за бранша. Идеята на двете асоциации, обединени в сектор



„Дейности по обслужване на сгради и озеленяване“, е да се създаде една нова група професии, които да обслужват потребностите на сектора.

Откъм образователна система, през последната година няма промяна, както на университетите, в които се предлагат програми за обучение по управление на сграден фонд, така и в техните учебни програми.

Университетите, които предлагат профилирано образование са:

- Икономически университет – Варна – бакалавърска (включва изучаването на фасилити мениджмънт) и магистърска програма по „Икономика на недвижимата собственост“;
- Университет за национално и световно стопанство – Бизнес факултет – бакалавърска и магистърска програма по „Икономика на недвижимата собственост“.
- Стопански факултет на Софийски университет „Св. Климент Охридски“ – магистърска програма по фасилити мениджмънт.

От новата учебна 2013/2014 година се очаква в УНСС да започне и нова магистърска програма по фасилити мениджмънт.

В края на 2012 г. Българската фасилити мениджмънт асоциация подписа споразумение за съвместни действия с международната фасилити мениджмънт асоциация IFMA (ИФМА). Основните цели на споразумението ще бъдат:

- българските компании от сферата на фасилити мениджмънта да станат разпознаваеми на европейската и международната сцена;
- фасилити мениджмънтът в България да има лесен и бърз достъп до ресурсите на ИФМА;
- да се развият учебните програми на ИФМА в България.

Това обуславя и навлизането на нови програми за обучение и на българския пазар, което ще доведе и до увеличаване на компетенциите на хората, които завършат учебните програми на ИФМА.

В контекста на управлението на човешките ресурси, все повече компании, занимаващи се с тази дейност включват и фасилити мениджмънта в своите портфолия. Това се обуславя от все по-голямото търсене на служители в сферата на фасилити мениджмънта през последните години. Ако се направи сравнение на обявите за работа в тази сфера, ако допреди три-четири години имаше по една обява през два до три месеца, сега непрекъснато компаниите в бранша търсят нови и нови кадри.

---

### *Основни изводи и тенденции, вкл. препоръки към системата за обучение*

---

Фактът, че и УНСС започва обучение на студенти по фасилити мениджмънт, е показателен за това, колко бързо се развива тази нова бизнес сфера. Макар и не с наименованието фасилити мениджмънт, част от дисциплините, включващи се в нея, се изучават и в техническите университети в страната и в Университета по архитектура, строителство и геодезия. Въпрос на време е и в тези университети да стартират такива бакалавърски и магистърски програми. Това ще доведе до още по-голямо развитие на ФМ компаниите и до повишаване на техните компетенции.

## Раздел 5. АДМИНИСТРАТИВНА СРЕДА. ПРЕПОРЪКИ, ВКЛЮЧИТЕЛНО ЗА ПРОМЯНА В НОРМАТИВНАТА УРЕДБА

По мнение на анкетираните в рамките на настоящото проучване мениджъри от сектора, основните нормативни актове които е необходимо да се изменят за да се подобри административната среда за работа са: на първо място законът за етажната собственост, частично банковата политика относно закона за етажна собственост и трудовото правоотношение като възможност за граждански договори (чрез промени и допълнения); промяна на закона за обществени поръчки, за да се повиши качеството на услугата, заплатите на персонала и, като цяло – конкурентоспособността в бранша.

Това може да се постигне с внасяне на проект за промяна на закона от управителите на фирми от почистващия бранш, които имат ясна визия и висока компетентност относно това как трябва да се изготви една процедура по обществена поръчка, какви да бъдат техническите параметри за определения обект и по какъв критерий да бъде оценена офертата.

В последните години ФМ се обособи като самостоятелен бранш с все по-голяма популярност, което е естествен резултат от увеличаване сградния фонд в страната ни и необходимостта да отговарят сградите ни (включително комплексите от затворен тип) и тяхната поддръжка на европейските стандарти. ФМ се наложи като чуждица поради липсата на точен превод на български език. Най-често словосъчетанието се превежда като управление и поддръжка на недвижим имот. Фасилити мениджмънтът обхваща целия жизнен цикъл на една сграда – от идейно проектиране, през строителство, и дори до нейното разрушаване, като в центъра стои потребителят/обитателят на сградата и задоволяването на неговите потребности. Освен от организационните и технически процеси по поддръжка и управление в една сграда фасилити мениджмънтът се интересува най-вече от човека, потребителят. Това предполага важната обществената функция и значимост на този специфичен бизнес – ефективното управление на една сграда следва да отговаря на здравословни условия на труд и да задоволява съвременните стандарти за живот и то по икономически ефективен начин.

Броят на фирмите, които се занимават с фасилити мениджмънт в България непрекъснато нараства, като към настоящия момент според членската маса на Българската асоциация за фасилити мениджмънт ([www.bgfma.bg](http://www.bgfma.bg)) за около 40 фирми това е основен предмет на дейност и източник на доходи. Интересът към този вид бизнес видимо се увеличава и своеобразно свидетелство за това е и включването на темата в учебните програми на реномирани български университети, както и провеждането на международни конференции за развитието на фасилити мениджмънта всяка година в София.

В момента когато една сграда или сграден комплекс се отдава под наем (или се продават жилищни единици) обикновено собственикът има два вида приходи – наем (съответно продажна цена) и такса за поддръжка. Собственикът обикновено наема за поддръжка на сградата фасилити мениджмънт компания, на която предоставя събраните от наемателите или купувачите на обекти такси за управление и поддръжка. Таксата за поддръжка е финансовото постъпление, което фирмата доставчик на фасилити мениджмънт услуги следва да разходва за поддръжка и управление на сградата – за почистване, за техническо обслужване на инсталации, за климатизация, за озеленяване и т. н. Събирайки тези средства собственикът/наемодателят ги предоставя на фирмата доставчик на услугата, за да може тя да извършва управлението и поддръжката на сградите. От своя страна, самата ФМ фирма може да има свои подизпълнители, които да извършват отделни дейности – почистване например.

Таксата за поддръжката и управлението на сградата, която собственикът заплаща на фасилити мениджмънт фирмата се нарича най-често такса за услуги – отново е не много точен превод на навлезнала чуждица – service charge.

От финансова гледна точка поддръжката на сградния фонд поражда редица спорове и неизяснени въпроси, които са свързани най-вече със стремежа на обитателите в една сграда да сведат разхода за това до минимум, без да отчитат какъв би бил крайният резултат и без ясна визия в дългосрочен план как се отразява на сградата като цяло една поддръжка „на парче“ или само търсеща нисък разход. Тук идва ролята на компаниите, които професионално се занимават с фасилити мениджмънт – професионалното управление на сграден фонд е изключително важно от няколко гледни точки:

- обществена – гарантира запазването и качествената поддръжка на сградата, нейното дълголетие и безопасност; осигурява ефективност на разходите, т.е. намаля разхода за поддръжката, като същевременно повишава ефективността и живота на сградата, гарантира се здравословна среда за живот и за работа;
- икономическа – гарантираща развитието на модерни технологични и бизнес процеси, които запазват инвестиционната стойност на сградата, което е в пряка зависимост от качественото ѝ управление;
- екологична – качествената поддръжка позволява оптимизация на процесите, което води до възможност за инвестиция в енергийната ефективност на една сграда.

Фасилити мениджмънтът по уникален начин съчетава обществения интерес с интереса на частния предприемач, което прави браншът изключително важен за развитието на модерната икономика в България. Едновременно изисква свободна стопанска инициатива, но и създаването на благоприятна правна среда, която да позволява на бизнеса, ориентиран към правенето на печалба, да задоволи и обществените очаквания за осигуряването на модерна урбанизирана среда и безопасни сгради, спазването на екологичните стандарти и то при разумни разходи.

Икономическата криза в световен план нямаше как да не се отрази и на национално ниво, като специално в сферата на сектора по предоставяне на фасилити мениджмънт услуги това доведе от една страна до свиване на пазара на търсене на тези услуги, от друга до фирмена задължнялост на възложителите на ФМ услуги, което пък наложи ограничаването на обхвата на услугите или пък пълното им спиране.

На практика проблемът се прояви в следното: собственикът или наемодателят поради финансови затруднения с кредитори търпи наложени ограничения за разходване на средства и спира плащания към свои подизпълнители, като най-често това се проявява в сферата на услугите по поддръжката – резултат на подценяване значението на този вид бизнес и естествен резултат от безизходицата, когато не може да се осъществят всички дължими плащания. Това лесно се постига при запор или възбрана от кредитора, най-често банка. Така лесно спират плащанията към ФМ фирмата – поддръжката на сградата се занемарява. Този проблем рефлектира към широк кръг субекти – обитателите в сградата, фирмата доставчик на ФМ услуги, а и трети лица, които също търпят негативи от лошата поддръжка или липсата на такава на съседния имот. При финансови затруднения на длъжника, в момента съгласно действащата ни нормативна база, парични средства могат да се блокират без да се отчита разликата в това, дали са за наеми или за поддръжка на имота (такса услуги или такса управление), дали са за консумативи – ток, вода, газ. В резултат на това собственикът не може да осигури нормалната

поддръжка на сградата. Създава се порочен кръг: наемателите са недоволни, създават се предпоставки да напуснат сградата, собственикът и възложител на ФМ услуги няма откъде да възстанови приходите си, за да плати на доставчика на услуги, ФМ компанията не може да плати на своите подизпълнители и на персонала си – подизпълнителите спират дейност, поддръжката на сградата намалява или изцяло спира, сградата започва да се руши и става опасна – не само за обитателите си, но и за случайно преминаващи, което още повече увеличава риска от лоши последици от всякакъв характер.

При финансова задлъжнялост на възложителя на ФМ услуги и ефективно наложен запор върху паричните му средства от страна на неговите кредитори, проблемът с поддръжката на обектите би могъл да се реши, ако събраните средства за поддръжка имат специален статут и бъдат отделени от останалите активи на длъжника – бъдат поставени под особен защитен правен режим. С подобно разпределение на средствата поддръжката няма да спре, инвестиционната стойност на актива няма да спадне, което едновременно гарантира както бизнес интереса на собственика на обекта и на доставчика на ФМ услуги, така и обществен интерес от качествена и екологична поддръжка на сградния фонд. В допълнение подобно правно разрешение ще позволи на фасилити мениджъра да бъде самостоятелен в дейността си и неговите решения да бъдат отделени от решенията на инвеститора, които биха могли да бъдат грешни.

Подобна практика има вече в други държави, като по специално е изследвана правната рамка на Великобритания.

### **Как е уреден проблемът във Великобритания?**

Таксата за управление (service charge) има подробна правна регламентация в законодателството на Обединеното кралство. В законови разпоредби подробно са описани правила за събиране на суми, необходими за поддръжка на сгради, изисквания към обитателите на сградата за изплащането на тези суми, както и към наемодателя или управляващото дружество за отчет за разходите по поддръжката. Следва да се подчертае, че подробна е уредбата за таксата за управление, която се заплаща от наемателите на жилищни единици, като в редица етични кодекси и правила за регламентиране на отношения между собственик (наемодател) и обитател на имота се споменава, че за търговски площи тази уредба следва да се прилага съответно.

Английското право налага специално изискване при наема на жилищни единици наемодателят (или управителят на сградата) да държи сумите, събирани с основание такса за управление в банкови сметки, които имат статут на тръстови, т.е. наемодателят е trustee и държи тези пари, както буквално казва законът на доверие, „в тръст“ – “hold in trust”. Ако наемодателят/управителят не спазят това изискване и съответно не изпълняват счетоводните правила при такъв тип сметки, то е възможно да носят и наказателна отговорност.

Освен наемодателят в тази роля може да действа и „управителят“ на собствеността – това може да бъде физическо лице или компания – най-честата практика е да е професионална компания, която се занимава с управление и поддръжка на недвижими имоти – по аналогия това всъщност е доставчикът на ФМ услугата. Управителят събира тези пари, които в етичните кодекси, следвани от наемодатели и наематели в Англия се наричат „клиентски пари“ (client money) – реално той има контрол върху тези пари, но не ги притежава. Законово изискване е сумите, постъпващи от наемателите като такса за услуги да бъдат държани под режима на тръста. Управителят отговарят за събирането на таксата за услуги и трябва да имат ясното

съзнание, че това са суми със статут „пари на клиент“, което на практика означава, че ако управляващата компания, управителят (това може да бъде и самият наемодател) изпаднат в несъстоятелност тези пари не се считат за негови, а са собственост на клиента – в случая на наемателя.

Банката не може да комбинира суми от други сметки със сумата, която стои по сметката, в която се набират средствата за поддръжка и управление (Client Account) – не може да я запорира или да прехвърля суми към други сметки на управителя, лихвите по тази сметка се депозират в самата сметка. Управителят няма право да прави други транзакции през тази банкова сметка, освен свързани със заплащане на таксата за управление. Счетоводството на управителя трябва да се води по начин, че да показва и диференцира ясно паричните потоци на различните клиенти.

Това е кратко резюме на правната регламентация на събираните финансови средства под формата на такса за услуги и управление на недвижими имоти в Обединеното кралство. Ясно е, че предвид разликата в двете нормативни системи – англосаксонската и континентална – няма как да се приложи пряко реципиране на правни норми, но би могло да се възприеме подобен подход и у нас, който да бъде съобразен със спецификите на българската нормативна уредба, като същевременно бъдат отразени работещи и доказани в европейската практика механизми за защита на паричните средства от service charge.

## Раздел 6. ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Фасилити мениджмънт бранша търпи голямо развитие през последните години. Всяка година по няколко нови компании се появяват на пазара, което означава, че все още има търсене на такива услуги в България.

Въпреки че строителният бранш е в лек застой, новите сгради, които бяха пуснати в експлоатация през последните години се нуждаят от поддръжка, за да запазят стойността си и да изглеждат добре за бъдещите си наематели.

През последната година бяха пуснати в експлоатация и няколко търговски центрове, които повишиха търсенето на професионални услуги в бранша. През следващите години се очакват на пазара да бъдат пуснати и още няколко търговски центрове и бизнес сгради, които също ще се нуждаят от поддръжка.

Новата магистърска програма за фасилити мениджмънт в УНСС ще допринесе за развитието на човешките ресурси и ще даде по-голям избор на компаниите да наемат качествени служители.

Както е видно от предишния раздел, компаниите в бранша имат много виждания за това как трябва да се промени административната среда и какви законодателни промени са нужни, за да може бизнесът да се развива по-добре.

## Раздел 7. ЛИТЕРАТУРНИ ИЗТОЧНИЦИ

- [www.bia-bg.com](http://www.bia-bg.com)
- [www.competencemap.bg](http://www.competencemap.bg)
- [www.eurofm.org](http://www.eurofm.org)
- [www.eurostat.org](http://www.eurostat.org)
- [www.ec.europa.eu/eurostat](http://www.ec.europa.eu/eurostat)
- [www.facilities.bg](http://www.facilities.bg)
- [www.fmconference.bg](http://www.fmconference.bg)
- [www.ifma.org](http://www.ifma.org)
- [www.mycompetence.bg](http://www.mycompetence.bg)
- [www.nsi.bg](http://www.nsi.bg)
- [www.publics.bg](http://www.publics.bg)



## Раздел 8. ПРИЛОЖЕНИЯ

### ВЪПРОСНИК

към водещи предприятия в бранша

Уважаеми колеги,

Във връзка с проект „Разработване и внедряване на информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони“, който се осъществява с финансовата подкрепа на ОП РЧР, съфинансиран от Европейския социален фонд на Европейския съюз от Българска Стопанска Камара, с участието на Българска Асоциация Почистване и Българска Фасилити Мениджмънт Асоциация, Ви молим да попълните въпросника, който ви изпращаваме.

Информацията от него ще бъде конфиденциална и ще се използва само и единствено за обобщаване на състоянието на пазара на човешки ресурси в бранша. Тази информация ще влезе в разработвания от екип на БАП и БГФМА „Секторен анализ на компетенциите на работната сила в сектор „Фасилити мениджмънт“.

Можете да намерите информация за първия секторен анализ, изготвен през 2011 година на сайта на проекта <http://bit.ly/Analiz>

Молим Ви да попълните въпросника до 12 юли 2013 година.

С уважение,

Гергана Маринова, Ангелина Славкова и Петър Ташев

**1. Колко служители работят във вашата компания?**

- a. До 10 души персонал
- b. До 50 души персонал
- c. До 250 души персонал
- d. Над 250 души персонал

**2. Какъв тип хора работят при вас?**

a. По възрастова структура:

- i. 15-24
- ii. 25-34
- iii. 35-44
- iv. 45-54
- v. 55-64
- vi. Над 65

b. По образователна квалификация:

- i. Магистри
- ii. Бакалаври
- iii. Средно-специално
- iv. Средно
- v. Основно
- vi. Без образователна степен

c. С професионални образователни програми (целим да определим тип професионално образование):

- i. Фасилити мениджмънт образование
- ii. Архитекти и инженери
- iii. Технически специалисти – енергетици, електро техници
- iv. Селскостопански професионални знания
- v. Икономисти
- vi. Юристи
- vii. Медицинско образование
- viii. Социални науки
- ix. Друго (допълнете).....

**3. Кои са 5-те ключови длъжности във вашата компания?**

- a. Фасилити мениджър



- b. Ръководител техническа поддръжка
- c. Ръководител бизнес развитие
- d. Регионален мениджър
- e. Оперативен мениджър обекти за основно почистване
- f. Оперативен мениджър обекти за ежедневно почистване
- g. Експерт продажби
- h. Техническа поддръжка на сгради и машини
- i. Инженер отоплителни, вентилационни и охладителни системи
- j. Ръководител проект/обект

**4. Какви видове компетенции (умения, знания, нагласи и поведение) липсват на вашите служители? :**

- a. Иновативно мислене
- b. Поемане на отговорност (вземане на решения)
- c. Инициативност
- d. Работа в екип
- e. Управление на времето
- f. Работа под напрежение
- g. Разрешаване на проблеми
- h. Честност и откритост
- i. Готовност за споделяне на знания и опит
- j. Комуникативност
- k. Внимание към детайлите
- l. Разбиране бизнеса на компанията
- m. Грижа за околната среда

**5. От какъв тип специалисти имате недостиг?**

(моля посочете максимум 5)

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....
- e. ....

**6. По какъв начин усъвършенствате знанията и уменията на своите служители?**

- a. Висши училища
- b. Семинари и обучения
- c. Конференции



- d. Вътрешнофирмени обучения
- e. Обучение през целия живот
- f. Достъп до специализирана литература

**7. Какви смятате, че ще са бъдещите знания и умения на вашите служители, от които ще имате нужда в дългосрочен план (5 години)?**

(моля посочете максимум 5)

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....
- e. ....

**8. По какъв начин мотивирате вашите служители?**

- a. Диференцирано заплащане
- b. Тийм билдинг
- c. Свободни дни
- d. Възможност за работа от вкъщи
- e. Ваучери
- f. Допълнителни здравни осигуровки
- g. Друго (моля, посочете какво)

**9. Посочете с кои от следните рискови фактори се „сблъскват“ при управлението на персонала?**

- a. Неправилно планиране нуждите от персонал – нива на йерархия, ключови мениджъри и помощен персонал
- b. Рискови фактори при нелоялно/некомпетентно изпълнение на служебните задължения, оказващи влияние върху компанията, клиентите и партньорите
- c. Управление на качеството и ефективността от предлагане на услугата в състояние на намален персонал (при оптимизация на персонала)
- d. Спад на личната мотивация на служителите
- e. Работа без ежедневен мониторинг на процеси и дейности
- f. Делегиране на права без задаване на конкретна стратегия за развитие
- g. Възможност за корупционни схеми сред персонала
- h. Риск при нелоялно ползване на вътрешнофирмена информация
- i. Конфликтни взаимоотношения между служителите
- j. Текучество на персонала
- k. Дискриминация
- l. Вредни навици, свързани с тютюнопушене, употреба на алкохол, лекарствени средства

**10. Кои от следните фактори ще повлияят най-много върху жизнения цикъл на предлаганите от вашата компания продукти? (оградете максимум 3 от опциите):**

- a. Човешкия фактор
- b. Технологични фактори
- c. Природни фактори
- d. Законови фактори
- e. Вътрешнофирмени фактори
- f. Икономически фактори
- g. Демографски фактори
- h. Социо-културни фактори

**11. Кои закони, законови разпоредби или наредби трябва да се променят, за да се подобри административната среда за работа на вашата компания и как според вас може да се постигне това?**

.....  
.....  
.....

---

## Списък на таблиците и фигурите

---

Таблица 1	Структурен профил на сектор „Фасилити мениджмънт”, раздел 68 и 81 по NACE Rev. 2, 2011 г. ....	9
Таблица 2	Водещи страни по добавена стойност и заети в сектора.....	10
Фиг. 1	Структура на предприятията в сектор „Фасилити мениджмънт” според броя на заетите, 2010 г. ...	10
Фиг. 2	Структура на предприятията в сектор „Фасилити мениджмънт” по тип предприятия, 2010 г. ....	11
Таблица 3	„Дейности по обслужване на сгради и озеленяване” – разходи, производителност и ефективност, ЕС-27, 2012 г. ....	11
Таблица 4	Основни икономически показатели за сектор „Фасилити мениджмънт” .....	12
Таблица 5	Брой на предприятията и персонала в сектор „Фасилити мениджмънт” .....	12
Таблица 6	Дълготрайни материални активи в сектор „Фасилити мениджмънт”, в хил. лв.....	13
Таблица 7	Преки чуждестранни инвестиции в сектор „Фасилити мениджмънт”, в хил. лв. ....	14
Таблица 8	Водещи предприятия в сектор „Фасилити мениджмънт”, 2011 г. ....	14
Таблица 9	Възрастова структура на заетите в сектор „Фасилити мениджмънт”, 2012 г. ....	20
Таблица 10	Квалификационна структура на заетите в сектор „Фасилити мениджмънт” през 2012 г. според класовете на заеманите длъжности (НКПД) .....	20