



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 „Туризъм“

Текущи тенденции, проблеми и потребности

София, юли 2013 г.

РЕЗЮМЕ

Настоящият анализ задълбочава и обобщава изследването на тенденциите в управлението на човешките ресурси в сектор „Туризм“, като се отчитат 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.

В анализа са включени икономическите дейности по КИД-2008, съответно NACE 2.2. I „Хотелиерство“ и „Ресторантьорство“, както и от сектор N „Административни и спомагателни дейности“ – „Туристическа агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации“. За разлика от предходните секторни анализи (2011, 2012 г.) специално място е отделено на туроператорската и туристическата агентска дейност.

Данните за 2012 година показват, че в сектор „Туризм“ не се наблюдават динамични и резки промени. Броят на предприятията незначително е намалял (-2,3%), както и броят на заетите (-5,2%), но като цяло възнагражденията в сектора са едни от най-ниските в страната. Заслужава внимание изключително големият спад в преките чуждестранни инвестиции, които през 2012 г. са близо четири пъти по-малко от предходната година. Този спад се дължи преди всичко на подсекторите „Хотелиерство“ и „Ресторантьорство“, като при туроператорската и агентска дейност промяна няма. Като цяло се запазват структурата, динамиката и концентрацията на заетите в сектора с ръст от 10% във водещия за страната Югозападен регион.

Общо в сектор „Туризм“ заетите са средно 5,5 човека в предприятие, което е над средния брой (3,3 човека) за сектора на услугите. По структура на предприятията 91,57% се определят като МСП с най-голям дял на микро предприятията – 41,76%.

Секторът предлага нетипични условия на заетост и труд, което намира отражение както в работното време, така и във вида на сключваните договори. Туризмът е значително по-трудоемък от останалите сектори и това оказва пряко влияние върху производителността, която остава сравнително ниска. Сред водещите проблеми пред сектора с пряко отношение върху заетостта са сезонността, текучеството, миграцията, застаряването на населението, временната заетост, ниското възнаграждение и много други.

Безспорно качеството на туристическия продукт все повече ще зависи от повишаване на компетенциите на работната сила. По-добре квалифицирана работна сила би подобрила качеството на предлагане и би повишила конкурентоспособността на туристическия продукт. Задържането на

кадрите и повишаване на тяхната квалификация и занапред ще е приоритет на работодателите в туризма.

Настоящият анализ потвърждава заключенията от предходните два секторни анализа относно необходимостта да се заложи на два критерия: на компетенциите на работната сила по места и на качеството на квалификация и преквалификация на работното място. За количествено изразяване на първия критерий могат да се използват валидацията на знанията по конкретната професия, овладени техники и правила на работа на конкретно работно място, качество и хигиенни изисквания на заеманата позиция. Вторият критерий поставя връзката с формата на обучение, надграждане на знания, трупане на умения и тяхното прилагане в практиката. За прилагане на по-горе посочените показатели се предлага внедряването на компетентностния подход и компетентностния модел. Предприятията и експертите от сектора биха могли да ползват вече ресурсите и инструментите, които предлага разработената от БСК Информационна система за оценка на компетенциите (МуCompetence).

Разработката на конкретни модули, ключови кутии и работни листи ще създаде възможност за обучение на работното място и пестене на време. Залага се на он-лайн обучение с гъвкав квалификационен компонент и надграждане в професията, гъвкава сигурност през целия професионален път на развитие.

***Раздел 1** включва въведение, целта на документа във връзка с други проучвания. Дефинирани са и основни терминологични понятия според класификацията на икономическите дейности и източниците на информация. Специално място е отделено на „методологията на анализа” – очакваните резултати са подчинени на поставената задача и конкретизираната цел. Прилаганите методи на работа от експертите при Секторния консултативен съвет „Туризм” като анализ, синтез, проучвания и обобщение на информацията от място (Desk Research) позволяват да се направят редица констатации и изводи и да се пристъпи към очаквани прогнози и предложения.*

*В **раздел 2** са анализирани основните икономически показатели за състоянието на равнище ЕС-27, така и в България. Основния акцент е върху човешките ресурси.*

По данни на Световния съвет за туризъм и пътувания (WTTC)¹ директният принос на сектора е 2,1 трилиона USD в световен мащаб (по цени от 2012 г.) и създава над 101 млн. работни места (3,4% от заетостта в света), или едно на всеки 11 работни места. Отчитайки директното и индиректно влияние на сектора, може да се оцени, че туризмът генерира 6,6 трилиона USD и създава над 260 млн. работни места. В световен мащаб туризмът създава 9% от БВП, 5% от всички инвестиции и 5% от световния износ. Прогнозите за 10-годишен

¹ www.wttc.org

период (2013-2023 г.) са за среден годишен ръст от 4,4% на БВП директен принос на туризма и създаване на 340 млн. работни места. За настоящата 2013 година прогнозите са за 125 млн. работни места (3,7% от всички работни места в света). Към 2012 г. туризмът дава работа на всеки 1 от 11 работещи, като прогнозите на Световния икономически форум са за 1 на всеки 10 работни места през 2023 година.

В ЕС в сектор „Туризм“ работят над 1.8 млн. предприятия, като заетите в хотелиерство, ресторантьорство, туроператорска и агентска дейност са над 9.7 милиона души, преобладаваща част от които са млади хора на възраст до 35 г. (46% от заетите). Повече от половината заети в сектора имат средно и средно специално образование. По отношение на заетостта секторът е доминиран от жените – над 55% от заетите.

Анализът на сектор „Туризм“ в България показва, че през 2012 г. броят на предприятията в сектора е 17 564 и незначително намалява (-2,3%). Оборотът нараства средно с 10,6%, а произведената продукция – с 9%, достигайки нива от преди икономическата и финансова криза. Разходите за персонал и възнаграждения са нараснали средно с 14%. Наетите лица в сектора достигат 127,35 хил. души, което е спад от 5,2% спрямо предходната 2011 г. Независимо от това средното възнаграждение в сектора е сред най-ниските за страната (средна месечна заплата от 498,50 лв.).

В **раздел 3** са представени основните фактори, влияещи върху развитието на човешките ресурси и състоянието на работната сила в сектора. Специално внимание е отредено на влиянието на икономическите показатели, демографските особености и други рискови фактори. Направен е детайлен анализ на заетите в сектора по възраст, професионално-квалификационна и регионална структура на работната сила. Изтъкнати си прогнозите за развитието на сектора, промяна на технологиите и организационната структура в средно- и дългосрочен план. Фокусът е върху наличните и очакваните нови професии, специалности и работни места, както и дефинирането на дефицитните професии и специалности в сектора.

Достига се до основния извод, че съществува относителна трайност и стабилност в компетенциите на болшинството позиции в туризма и хотелиерството. Важните промени са свързани с модификациите в структурата на туристическите предприятия и главно с развитието на отговорностите и компетенциите на някои ключови позиции, свързани преди всичко с маркетинга, резервациите, дирекциите по техническа поддръжка и отделите по информационни технологии.

От направения задълбочен анализ се налага основният извод за отсъствие на сериозен проблем в сектор „Туризм“ с дефицит на кадри, специалности, професии и компетенции. Доколкото такива проблеми съществуват, то те са преодолими и нямат силно негативно отражение върху работата на предприятията в отрасъла.

Това обаче далеч не означава, че няма дефицити в секторната политика по отношение на подготовката и развитието на кадрите. Те също са преодолими, но затова е нужна регулиращата и стимулираща роля на държавата и браншовите организации.

Към нововъзникващите компетентности са глобалните езикови умения, съчетани с межкултурна компетентност. Най-важните нови компетенции, които се появяват като изисквания, са за разширени умения и специфични знания в нови тематични области и по отношение на клиенти с увреждания. Сред другите специфични области са още познания за различните начини на живот, повишено внимание към здравето, сигурността и устойчивостта.

*В **раздел 4** са разгледани стратегиите за управление и мотивация при заемане на нови умения и компетенции, свързани с опита и добрите практики. Набляга се на политиките, свързани с компетенциите на работна сила и стимули, свързани със заплащането на труда. Инвестициите в човешките ресурси се изразяват чрез отделни квалификационни програми. Препоръката към системата на професионалното образование и фирмените центрове в сектора е авангардна и е насочена към промени, свързани с образованието и насърчаване на ученето през целия професионален път на развитие. Няма съмнение, че проблемите на образованието в туризма и квалификацията на кадрите ще намират все по-стойностно развитие с мотивацията на работната сила и с конкурентоспособността на създаваните от нея материални и нематериални туристически продукти.*

***Раздел 5** включва анализ на административната среда, включително препоръки за промяна в нормативната уредба на страната, касаещи трудовото законодателство и специфични за туризма закони и подзаконови нормативни документи. Основен акцент в текста е приетият Закон за туризма (Обн. ДВ. бр. 30 от 26 март 2013г.). По отношение на въпросите за развитието на човешките ресурси внимание заслужават въвеждането и приемането на регламентирани професии – „планински водач“, „ски учител“, „аниматор“ и „екскурзовод“, пряко свързани с обслужването и директната комуникация с туристите. Те ще трябва да покрият определени изисквания за квалификация, които допълнително ще бъдат изготвени в наредба, съгласувана с образователното министерство.*

*В **раздел 6** са представени основните изводи и заключения от направения секторен анализ за компетенциите и уменията на работната сила в туризма.*

Заглавие на анализа:	Секторен анализ на сектор Туризъм
Срок за изпълнение:	25.07.2013
Дата на представяне:	25.07.2013
Наименование на дейността:	Провеждане на основни анализи и проучвания
Задача :	5.3.2.3
JEL код ² :	L83,F14, F16, I20, J21, J23, J44
ISBN:	978-954-9636-35-2
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:	Алекс Орешков, Елена Петкова
Отговорник:	Петър Денев
Ръководител на дейността:	Силвия Тодорова
Партньор	<input type="checkbox"/> КНСБ <input type="checkbox"/> КТ „Подкрепа”
Редактори:	Мария Жечева, Екатерина Попова
Коректор:	Анета Алашка
Кратко резюме	<p>Целта на този документ е да задълбочи изследването на тенденциите в управлението на човешките ресурси в сектор „Туризъм”, като се отчитат очакваните промени в технологично и организационно отношение за периода 2014-2020 г. Водещ акцент в изследването е прогнозата на вероятностните нови умения, компетенции и професии в сектора, едновременно с очертаване на дефицитните работни места, професии, специалности, умения и компетенции.</p> <p>Използваната методология включва информационни източници от НСИ, Евростат, НОИ, МИЕТ, СТО, Европейски парламент, Световен икономически форум, доклади и анализи по проекта на БСК. За провеждане на проучването са използвани подходящи индикатори и критерии, методи и техники за събиране на данни, обработка, анализ, синтез и обобщение на данни.</p> <p>Специално внимание в анализа е отделено на човешките ресурси – структура и вероятностите сценарии за развитие. Анализирани са основни групи кадри, длъжностните характеристики за различните групи персонал. Направен е анализ на ролята на сектор „Туризъм” в икономиката на Европа и България в частност. В анализа намират място и въпросите за организацията на образователната и професионална подготовка в туризма. Анализирани са основните фактори и движещи сили за промяна, както и стратегиите за управление и мотивиране на човешките ресурси, повишаване компетенциите на работната сила.</p>
Ключови думи	Туризъм, прогноза, нови умения, компетенции, специалности, професии, дефицитни работни места.

² http://www.aeaweb.org/journal/jel_class_system.php.

Съдържание

Резюме	2
Раздел 1. Въведение	10
1.1. Цел на документа и връзка с другите проучвания/ изследвания/ анализи	10
1.2. Цел на анализа.....	10
1.3. Дефиниции, терминология и източници на информация	11
1.4. Методология.....	14
Раздел 2. Основни показатели за сектора	16
2.1. Основни показатели за състоянието на сектора: секторът в икономиката на Европа и място на България в неговото развитие.....	16
2.2. Секторът в икономиката на България.....	25
Раздел 3. Основни фактори, влияещи върху развитието на човешките ресурси и състояние на работната сила в сектора.....	36
3.1. Влияние на икономическите показатели върху работната сила в сектора	36
3.2. Демографски особености и други рискови фактори	38
3.3. Заети в сектора, възрастова, професионално-квалификационна и регионална структура на работната сила.....	42
3.3.1. Динамика и структура на заетите в сектора.....	42
3.3.2. Състояние на професиите, знанията и уменията в сектора и наличието на компетентностни модели на работната сила.....	48
3.3.2.1. Основни работни места в сектора.....	48
3.3.2.2. Ключови знания, умения и компетенции на заетите в сектора.....	50
3.3.3. Нови работни места – характеристики и качество	51
3.4. Прогнози за развитие на сектора, промяна на технологиите и организационната структура в средно и дългосрочен период	52
3.5. Изводи за наличните и очакваните да се проявят нови професии, специалности и работни места	54
3.6. Дефиниране на дефицитни професии и специалности в сектора.....	57
Раздел 4. Стратегии и подходи за управление и мотивиране на човешките ресурси, повишаване компетенциите на работната сила.....	60
4.1. Стратегии за управление на дефицитите в човешкия капитал.....	61
4.1.1. Политики и системи на управление, заплащане и стимулиране (вкл. изследване на налични и съществуващи за сектора компетентностни модели на национално ниво)	64
4.1.2. Инвестиции в развитието на човешките ресурси	70
4.2. Образователна система и човешки ресурси	72
Раздел 5. Административна среда. Препоръки, включително за промяна в нормативната уредба.....	76
Раздел 6. Изводи и заключения.....	78
Раздел 7. Литературни източници	82

Използвани съкращения:

<i>Съкращение</i>	<i>Описание на съкращението</i>
БВП	- Брутен вътрешен продукт
БНБ	- Българска народна банка
БСК	- Българска стопанска камара-съюз на българския бизнес
БТК	- Българска туристическа камара
ВУ	- Висше училище
ДОИ	- Държавни образователни изисквания
ЕК	- Европейска комисия
ЕКР	- Европейска квалификационна рамка
ЕС	- Европейски съюз
ЕСТК	Европейска система за трансфер на кредити
ЗПОО	- Закон за професионалното образование и обучение
ИКТ	- Информационни и комуникационни технологии
КИД	- Класификатор на икономическите дейности
МИЕТ	- Министерство на икономиката, енергетиката и туризма
МОМН	- Министерство на образованието, младежта и науката
МСП	- Малки и средни предприятия (и микро)
МТСП	- Министерство на труда и социалната политика
НАОА	- Национална агенция за оценяване и акредитация
НАПОО	- Националната агенция за професионално образование и обучение
НАССР	- Hazard Analysis Critical Contril Point - Системата за оценка на опасностите и за контрол на критичните точки
НКПД	- Национална класификация на професиите и длъжностите
НОИ	- Национален осигурителен институт
НПО	- Неправителствена организация
НРМ	- Национална референтна мрежа
НСИ	- Национален статистически институт
ОИСР	- Организация за икономическо сътрудничество и развитие
ОКС	- Образователна квалификационна степен
ПЧИ	- Преки чуждестранни инвестиции
СКС	- Секторен консултативен съвет
СППОО	- Списъка на професиите за професионално образование и обучение
СТО	- Световна туристическа организация

ТА	- Туристически агенции
ТО	- Туристически оператори
ХОРЕКА	- Хотел, ресторант, кафе
ЦПО	- Център за професионално обучение
ESCO	- European Skills, Competencies and Occupation – Европейски умения, компетенции и професии (обща рамка за ЕС)
ISCED	- International Standard Classification of Education /Международна стандартна класификация на образованието/
MyCompetence	- Информационна система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони

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”. 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 „Туризм”. 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

При дефинирането на обхвата на анализа се определят следните **основни дефиниции и използвана терминология** според класификацията на икономическите дейности КИД-2008³, както и съответствието с NACE:

Сектор – група от една или няколко икономически дейности, в които се осъществява сходна стопанска дейност.

Бранш – дял, клон или отдел в производство, търговия, индустрия и др., обединяващ стопански субекти, осъществяващи стопанска дейност в един и същи сектор на икономиката.

Хотелиерство⁴ - предоставянето на туристически услуги във всички видове категоризирани по закона или с издадено временно удостоверение за открита процедура за категоризиране средства за подслон, места за настаняване и туристически хижи.

Ресторантьорство - предоставянето на туристически услуги във всички видове категоризирани по закона заведения за хранене и развлечения и заведения за хранене, прилежащи към туристически хижи⁵.

Туристически продукт - съвкупността от туристически услуги, предлагани и/или предоставяни в един или няколко туристически обекта. Туристическият продукт представлява широк и сложен комплекс от обективно съществуващи ресурси, условия, стоки и услуги в дадена туристическа дестинация.

Основни туристически услуги - нощувка и хранене, както и транспортни услуги, осъществявани при спазване изискванията на действащото законодателство в областта на транспорта.

Допълнителни туристически услуги - услуги, свързани с пътувания, развлечения, прояви и други събития с културен и опознавателен характер, спортно-анимационни, балнеолечебни и други медицински услуги, конгресни и делови прояви, ползване на въжени линии, отдаване под наем на плажни съоръжения, екипировка и превозни средства, школи и клубове по езда, яхтинг, сърф, ски-училища, училища за водни спортове и други услуги, способстващи развитието на туризма.

Туристическа дестинация - страна, регион, град или друго място, което привлича туристи, явява се основно местоположение на туристическата дейност и съсредоточава в себе си по-

³ <http://www.nsi.bg/Classifics/KID-2008.pdf>

⁴ Закон за туризма, Допълнителни разпоредби

⁵ Пак там.

голямата част от времето и разходите на туристите. Главна концентрация на туристически атракции, средства за подслон и други удобства за туристите, където се проявяват и главните въздействия на туризма.

Регион – според административно-териториалното деление на страната съответства на всяка една от 28-те области. За целите на настоящия анализ район и регион се използват синонимно като дефиниращи административните области на страната.

Използваните данни са на база класификация на териториалните единици за статистически цели (NUTS), Единен класификатор на териториалните и административно-териториалните единици (ЕКАТТЕ).

Статистически район – съгласно Заповед РД 07-421 от 11.12.2008 г. на председателя на НСИ, обнародвана в Държавен вестник бр. 11 от 10.02.2009 г., в сила от 14.02.2009 г., териториалните единици „статистически район” и „област” са определени както следва:

Таблица 1 Статистически райони в България

Статистически район	Област
Северозападен	Видин, Враца, Ловеч, Монтана, Плевен
Северен централен	Велико Търново, Габрово, Разград, Русе, Силистра
Североизточен	Варна, Добрич, Търговище, Шумен
Югоизточен	Бургас, Сливен, Стара Загора, Ямбол
Югозападен	Благоевград, Кюстендил, Перник, София, София (столица)
Южен централен	Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Смолян, Хасково

Данните от НСИ и НОИ са на база съгласно: Националната класификация на професиите и длъжностите - 2011 (НКПД-2011), Класификация на икономическите дейности (КИД - 2008) в сила от 01.01.2008 г., съвместима със Статистическата класификация на икономическите дейности на Европейската общност NACE 2.2.

В настоящия анализ са включени икономическите дейности по КИД-2008, съответно NACE 2.2. I „Хотелиерство и ресторантьорство“ (55, 56), както и от сектор N „Административни и спомагателни дейности“ – „Туристическа агентска и операторска дейност, други дейности свързани с пътувания и резервации“ (79).

Към „Хотелиерство“ (55) се отнасят още „Хотели и подобни места за настаняване“ (55.1), „Туристическо и друго краткосрочно настаняване“ (55.2), „Къмпинги и терени за каравани и къмпинги-автомобили“ (55.3) и „Други места за настаняване“ (55.4).

„Хотел⁶” е сграда или функционално свързани сгради с минимум 15 стаи за настаняване, в която се предлагат основни и допълнителни туристически услуги, свързани с пребиваването на туристите. За хотели, изградени преди 1 юни 2003 г., и за хотели в населени места или в части от тях с историческо, археологическо, етнографско или архитектурно значение се допуска броят на стаите да е по-малък с 20 на сто. Хотелът разполага поне с едно заведение за хранене и развлечения.

„Къмпинг” е охраняван терен със съответната инфраструктура и с необходимите условия за пребиваване на туристи със собствена или наета палатка или каравана, както и за паркиране на автомобили и предлагане на туристически услуги. На територията на къмпинга може да се разполагат бунгала, каравани (временно стационарно подвижно (колесно) място за настаняване без задължително изискване за кухненски бокс и санитарен възел), други места за настаняване, хранене и търговия⁷.

⁶ Закон за туризма, 26.03.2013

⁷ Закон за туризма, Допълнителни разпоредби.

Към „Ресторантьорство“ (56) се отнасят „Дейност на ресторанти и заведения за бързо обслужване“ (56.1), „Приготвяне и доставяне на храна“ (56,2), „Дейност на питейни заведения“ (56.3).

„Ресторант“ е заведение, в което се предлагат кухненска и сладкарска продукция, алкохолни и безалкохолни напитки. Обслужването на клиентите е с квалифицирани сервитьори с използване на специални форми на сервиране.

„Заведение за бързо обслужване“ е заведение, в което се предлага ограничен типизиран асортимент от кулинарна продукция и/или готови пакетирани стоки, десерти, напитки - безалкохолни и алкохолни. Има висока пропускателна способност. Самообслужването е основна форма на обслужване.

„Питейно заведение“ е заведение, в което се предлага богат асортимент от алкохолни и безалкохолни напитки и закуски към тях.

Към „Туристическа агентска и операторска дейност, други дейности свързани с пътувания и резервации“ (79) се отнасят:

„Туроператорска дейност“ е организирането на групови и/или индивидуални туристически пътувания с обща цена, предлагани за продажба пряко или посредством туристически агент⁸.

„Туристическа агентска дейност“ е извършването на посредничество при: продажби на организирани туристически пътувания с обща цена на крайни потребители; пасажерски авиационен, воден и автобусен превоз; резервационни, визови и други допълнителни туристически услуги, както и застраховки, свързани с туристическото пътуване.

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

1. Доклади и анализи по проекта, в т.ч.:
 1. Анализ на състоянието и перспективите пред икономиката на Република България (2013)
 2. Анализ на състоянието и развитието на българските предприятия по сектори и региони (2013)
2. Статистически източници
 - НСИ, www.nsi.bg
 - НОИ, www.nssi.bg.
 - Министерство на икономиката, енергетиката и туризма, www.tourism.government.bg
 - ЕВРОСТАТ, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>
 - Световната туристическа организация, <http://unwto.org>
 - Световен съвет по туризъм и пътувания, www.wttc.org
 - Европейска комисия по туризъм, <http://www.etc-corporate.org/>
 - Европейският парламент, Документи свързани с туризма <http://www.europarl.europa.eu>
Евробарометър, http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm
 - Световен икономически форум, www.weforum.org
3. Други източници

⁸ Пак там.

- браншови асоциации, сдружения и др. на местно, регионално, национално и международно равнище;
- най-добри практики;
- 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;
- европейски и международни организации
- собствени експертни заключения и оценки.

1.4. МЕТОДОЛОГИЯ

Методологията на анализа включва проучването и анализа на изходното състояние и очакваните тенденции на компетенциите на работната сила в сектор „Туризъм“. Тя е подчинена на целта, на основните задачи и очакваните резултати, на обхвата на изследването, на изискванията, които се поставят на анализа. Освен това методологията на анализа е съобразена със спецификата на основните източници на данни и тяхното набиране. За постигането на целта на анализа е извършено следното:

- Събрана, анализирана и синтезирана е информация от различни аспекти за развитието на сектора НСИ, НОИ, ЕВРОСТАТ, Световната туристическа организация, Министерство на икономиката, енергетиката и туризма и други;
- Отчетени са основните стратегически документи, както и насоки на работа от национални и регионални програми в сферата на туризма;
- Анализирани са различни източници на констатации, изводи и насоки на работа от анализи, брошури и други документи на Европейският парламент, Икономически и социален съвет, Комисията за защита на потребителите, Министерство на икономиката, енергетиката и туризма, ЕВРОБАРОМЕТЪР, Европейската комисия по туризъм, научни и учебни организации (Оксфорд, Лутън и др.);
- Събрани, анализирани и синтезирани са теоретични и емпирични изследвания, свързани със сценарии и прогнозни очаквания за развитието на човешките ресурси и състоянието на работната сила в туризма;
- Отчетени са водещите официални стратегически документи, свързани с управлението на дефицитите на човешкия капитал в туризма;
- Очертани са състоянието и развитието на образователната и професионално-квалификационна структура на заетите в сектора и отделните икономически дейности;
- Специално внимание е обърнато на изискванията за нови професии и компетенции;
- Направен е анализ на административната среда с отношение към човешките ресурси в туризма;
- Проведени са консултации с партньорите по проекта и експерти в тази област;
- Използвани са резултатите от провеждането на аналитични и други проучвания от този проект, както и полезна информация от проектите на другите партньори по проекта.

Използваната методология включва:

- информационни източници за провеждане на анализа;
- използването на различни индикатори и критерии;
- методи и техники за събиране на данни;
- методи и инструменти за обработка на данни;
- методи и подходи за анализ на резултатите от анализа.

Прилаганите основни **методи** на работа са:

- анализ, синтез и обобщение на информация;
- кабинетни проучвания от място (Desk Research);
- сравнителни и аналитични методи;
- експертни оценки и анализи.

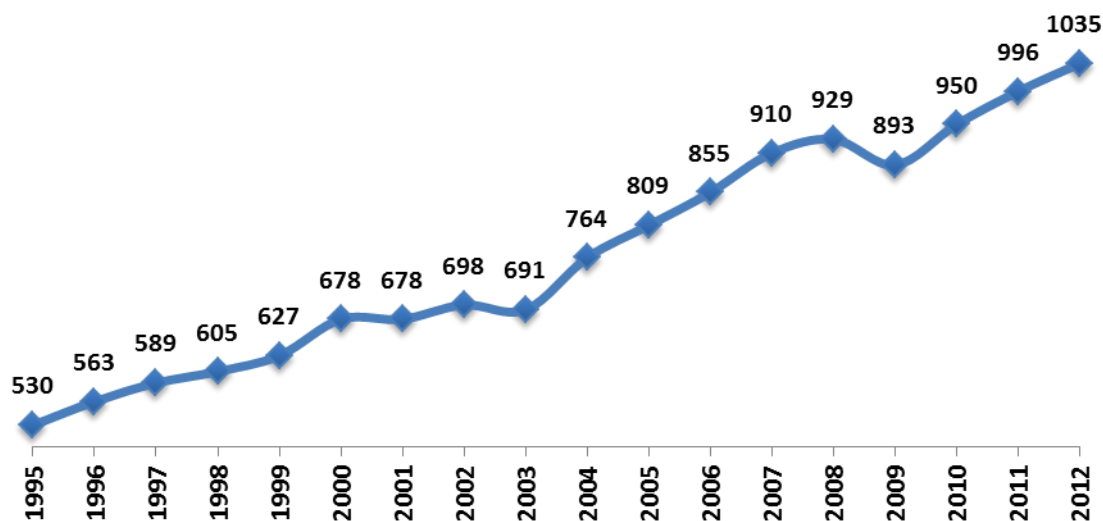
Раздел 2. ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА СЕКТОРА

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

По данни на Световната туристическа организация (СТО)⁹ туризмът остава един от най-динамично развиващите се сектори, които бележат непрекъснат ръст. За 2012 г. туризмът в световен мащаб представлява средно 9% от БВП и създава всяко 1 на 11 работни места. От 25 млн. туристи през 1950 г., през 2012 г. техният брой надхвърля 1 млрд. при среден годишен ръст от 3,6%, генериращи над 1 млрд. USD (837 млн. EUR) приходи от туризъм. Това дава основание да се твърди, че туризмът и в бъдеще ще се очертава като основен икономически сектор в световен мащаб, като прогнозите до 2020 г. са за достигане на 1,4 млрд. туристи, а до 2030 г. – до 1,8 млрд. туристи.

През последните шест десетилетия туризмът е обект на разширяване и диверсификация, което го превръща в един от най-бързо развиващите се сектори в световната икономика. Появата на множество нови дестинации представлява предизвикателство за традиционни дестинации като Европа и Северна Америка. Тенденцията за по-бърз растеж на новите икономически дестинации в сравнение с напредналите се очаква да се запази и в бъдеще. Очакванията за периода 2012-2030 г. са новите икономики да превишат два пъти растежа на международни туристи (+4.4% годишно) в сравнение с този на напредналите икономики (+2.2% годишно). Пазарният дял на новите икономики е нараснал от 30% през 1980 г. до 47% през 2012 г., като очакванията са той да достигне 57% през 2030 г., което е еквивалент на 1 млрд. международни туристи.

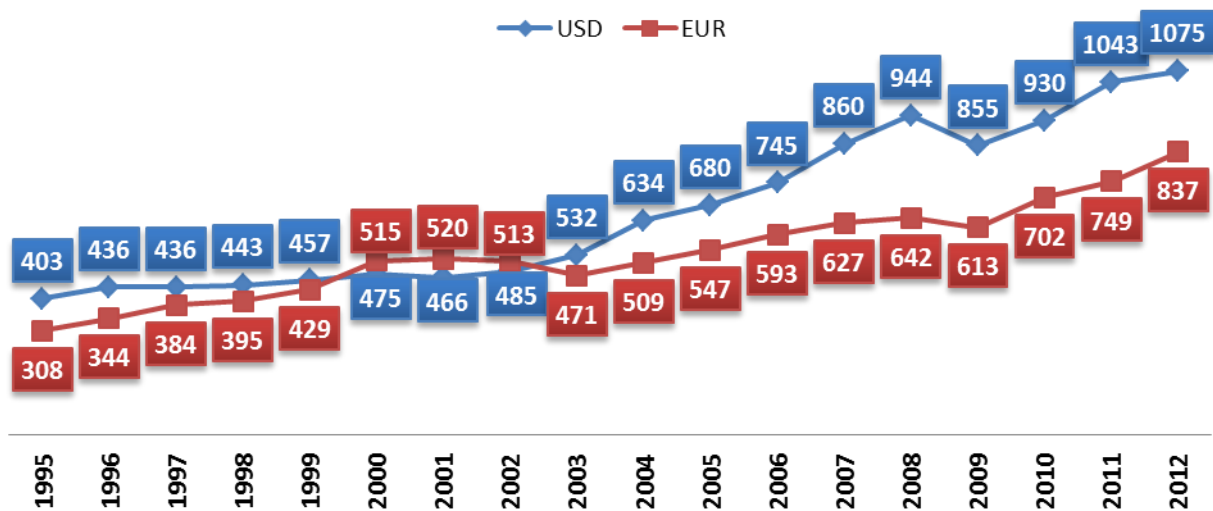
ФИГУРА 1 ТУРИСТИЧЕСКИ ПРИСТИГАНИЯ В СВЕТОВЕН МАЩАБ (МЛН.) 1995 -2012 Г.



Източник: СТО

⁹ www.unwto.org

ФИГУРА 2 ПРИХОДИ ОТ ТУРИЗЪМ 1995 – 2012 г. (млрд.)



Източник: СТО

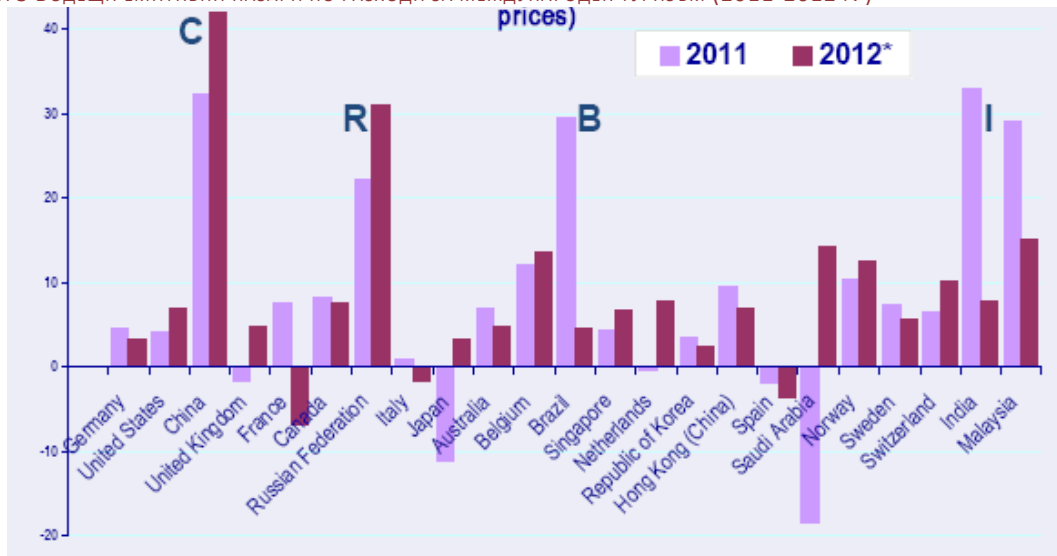
През 2012 г. международният туризъм достига ръст от +4%, като за пръв път в своята история надхвърля рекордните 1 млрд. туристи. Азия и Тихоокеанският регион бележат най-голям растеж на международни туристи (+7%). Въпреки икономическите предизвикателства, ръстът на международните туристи в световен мащаб през 2013 г. се очаква да продължи с малко по-слабо темпо (от +3 до +4%) в съответствие с дългосрочната перспектива Tourism Toward 2030, която в периода 2010 и 2020 г. прогнозира среден годишен ръст от +3.8%. Докато Азия и Тихоокеанският регион бележат най-голям растеж, в регионален план Югоизточна Азия и Северна Африка отбелязват най-голям ръст на международни туристи (общо +9%), следвани от Централна и Източна Европа (+8%). Сред 10-те топ-дестинации значителен ръст на приходите през 2012 г. бележат САЩ (+9,2%), Хонг Конг (+16%), Китай, като спад бележат Испания (-6,6%) и Италия (-4,2%). В Европа най-голям ръст на международни туристи през 2012 г. отбелязват Централна и Източна Европа (+8%). Множество дестинации, включително някои по-големи страни отбелязват силен растеж, особено Русия (+13%) и Полша (+11%), както и някои по-малки бързоразвиващи се страни като Грузия (+56%).

През 2012 г. Западна Европа бележи ръст на международни туристи от +3%, като най-добри резултати отбелязват Германия (+7%) и Австрия (+5%). Северна Европа бележи скромнен ръст от +0.4%, което е резултат от отрицателните темпове на Норвегия и Швеция и нулевия растеж на Великобритания и Ирландия. Европейските дестинации в Южно Средиземноморският регион консолидират постигнатите през 2011 г. резултати, като през 2012 г. възвръщат своите нормални нива на растеж. Ръст на международните туристи се наблюдава при по-големите дестинации като Хърватия (+4%), Португалия (+4%), Испания (+3%) и Турция (+1%) за разлика от Италия, която не бележи ръст и Гърция, където е отбелязан спад (-6%).

Съществен принос за миналогодишните резултати на Европа имат две международни спортни събития, а именно Европейският футболен шампионат за купата на УЕФА в Полша и Украйна и Летните олимпийски и параолимпийски игри в Лондон, Великобритания. За пръв път миналата година 27-те страни членки на Европейския съюз преминаха границата от 400 млн. туристи, което представлява ръст от +2%. Експертите на СТО отдават успеха преди всичко на пониския курс на еврото. Несигурната икономическа ситуация в някои от страните в еврозоната оказва въздействие върху доверието на потребителите и бизнеса, което дава своето отражение и върху търсенето.

В абсолютни стойности, Европа има основен дял както по отношение на приходите (43% от световните приходи от туризъм), така и по брой на пътувания (535 млн. или 51%).

Фигура 3 Водещи емитивни пазари по разходи за международен туризъм (2011-2012 г.)



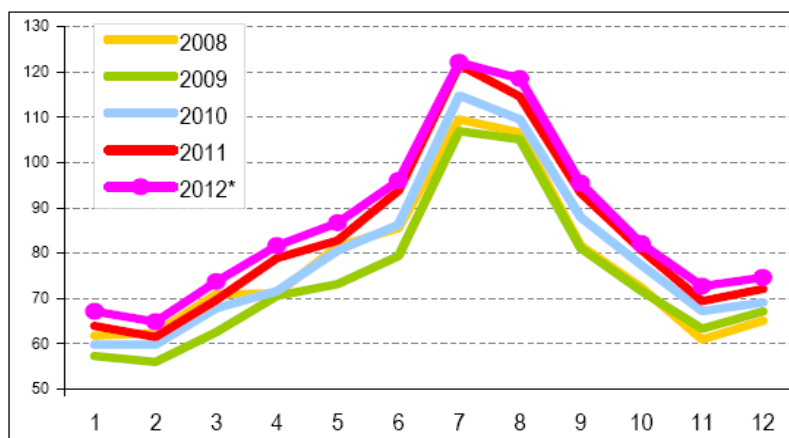
Източник: СТО

Основните емитивни /изпращащи/ пазари, генериращи туристопотоци през последните години, се променят динамично и на световната сцена се открояват т.нар. страни CRBI от английските наименования на страните Китай, Русия, Бразилия и Индия. През изминалата 2012 г. изключително силно се открояват Китай и Русия от гледна точка на ръста на разходи за международен туризъм.

Туризмът се отчита като ключов сектор по отношение на заетостта в световен мащаб, особено в период на продължаващата финансова и икономическа криза. Това е един от малкото сектори, които в световен мащаб продължават да бележат ръст от средно 3,4%.

Запазва се изключително силно изразената сезонност в туризма, което оказва влияние и върху заетостта. Силно изразен пик в туристическите пътувания се наблюдава през юли и август. Кривата на концентрацията на туристическите пътувания в рамките на една календарна година на практика се припокрива със сезонността в заетостта в туризма, особено силно изразена в хотелиерството и ресторантьорството и в по-малка степен в туроператорската и агентска дейност.

Фигура 4 Сезонност в туристическите пътувания (2008 – 2012 г.)



Източник: СТО

По данни на Световния съвет за туризъм и пътувания (WTTC)¹⁰ директният принос на сектора е 2,1 трилиона USD в световен мащаб (по цени от 2012 г.) и създава над 101 млн. работни места (3,4% от заетостта в света). Отчитайки директното и индиректно влияние на сектора, може да се оцени, че туризмът генерира 6,6 трилиона USD и създава над 260 млн. работни места. В световен мащаб туризмът създава 9% от БВП или 5% от всички инвестиции и 5% от световния износ.

Работници¹¹, които започват кариерата си в туристическата индустрия днес, имат по-голям достъп до образователни възможности, потенциал за по-добро развитие и израстване в кариерата и постигане на по-високи равнища на възнаграждение. Освен това по време на висока безработица особено сред младите хора остава еластичен векторът на растеж в много страни, където данните потвърждават нарастването на заетостта в сектора независимо от финансовата и икономическа криза.

Прогнозите за 10-годишен период (2013-2023 г.) са за среден годишен ръст от 4,4% на БВП директен принос и създаване на 340 млн. работни места. За настоящата 2013 година прогнозите са за 125 млн. работни места (3,7% от всички работни места в света). Общият принос на туризма (директно и индиректно) е 261 млн. работни места през 2012 г. и прогнози за 338 млн. работни места през 2023 г. Световният икономически форум прогнозира, че към 2023 г. туризмът ще дава работа на 1 от всеки 10 заети .

Нарастването на броя на пътуващите, съпътствани с премахване на много от ограниченията за пътуване, развитието на транспорта и в частност навлизането на нискобюджетните авиокомпании и достъпа до все повече нови и отдалечени дестинации, развитието на новите ИКТ, нарастващата глобализация, ръста в реалните доходи на населението, увеличеното време за отдих, са сред по-значимите фактори, отговорни за бурното развитие на туризма. Независимо от сравнително високия инвестиционен капитал за стартиране на бизнес (особено в хотелиерството), както и високите инфраструктурни разходи, паралелно с това нараства и броят на заетите в сектора като цяло. Колкото по-голям е броят на пътуващите, толкова по-големи са потребностите от кадри, за да бъде осигурено адекватно обслужване. От една страна, това се дължи на изключително високия дял на човешкия труд, тъй като туризмът е сектор на услугите, от друга страна – на нарастването и диверсификацията на броя на предлаганите туристически услуги.

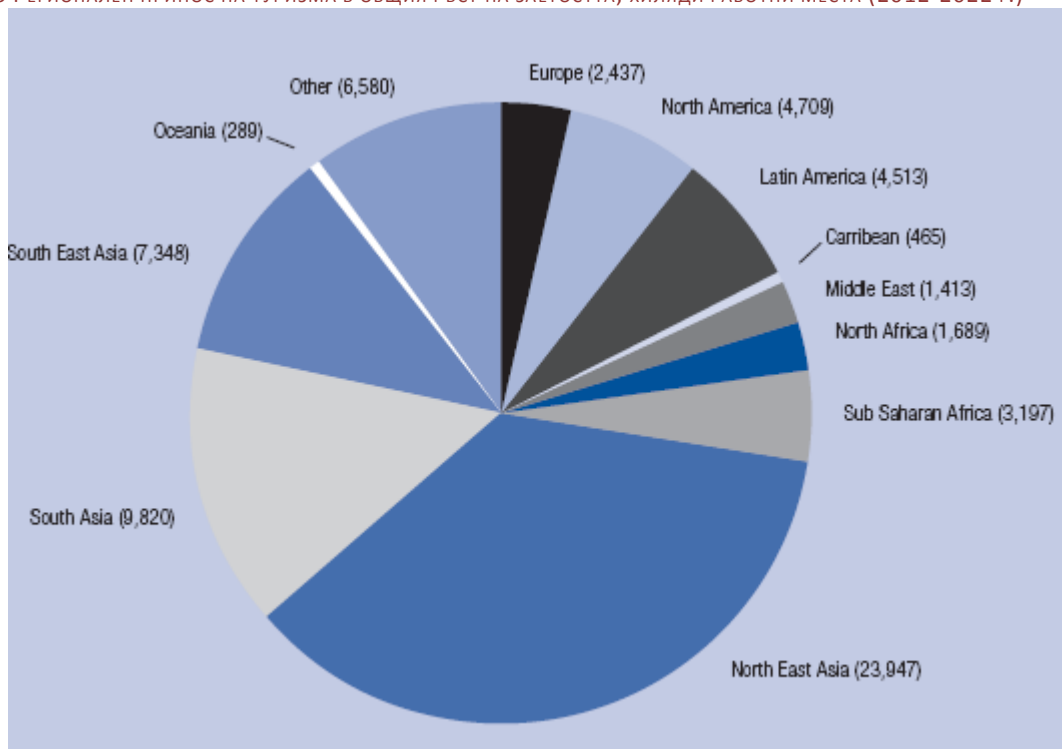
Туризмът е особено привлекателен вариант за стимулиране на развитието на селските райони, както и на страни и региони с ниски доходи, разчитали на селското стопанство, добива на природни ресурси. Секторът е особено подходящ за частното предприемачество, развитие на семеен бизнес и самонаемане.

В световен мащаб прогнозите за ръста на заетостта в туризма в периода 2012 - 2022 г. дават водещото място на регионите (съгласно делението на СТО) Североизточна Азия, Южна Азия, Югоизточна Азия, като очакванията за Азия са да обхване 66% от общата заетост в туризма до 2022 г. С изключение на Африка, заетостта в туризма нараства с темпове, по-високи (1,9% годишно) от средните за света от 1,2% годишно, което е и прогнозата за Европа.

¹⁰ www.wttc.org

¹¹ Съгласно анализ на Oxford Economics

ФИГУРА 5 РЕГИОНАЛЕН ПРИНОС НА ТУРИЗМА В ОБЩИЯ РЪСТ НА ЗАЕТОСТТА, ХИЛЯДИ РАБОТНИ МЕСТА (2012-2022 г.)



Източник: Oxford Economics, 2012.

По отношение на трудовия пазар важноста на сектора е още по-ясно изразена. След образованието туризмът е най-големият генератор на възможности за работа със средно 50 новооткрити работни места за всеки 1 милион похарчени щатски долара, което представлява два пъти повече работни места от тези, създадени от секторите финансови услуги, комуникации и автомобилостроене.

ФИГУРА 6 БРОЙ РАБОТНИ МЕСТА (ДИРЕКТНО) В ТУРИЗМА И ДЯЛ ОТ ОБЩИЯ БРОЙ РАБОТНИ МЕСТА В СВЕТА



Източник: WTTC, 2013.

Туризмът е сред секторите, които спомагат за икономическото развитие, тъй като освен че създава приходи за домакинствата, значителна част от тях остават в местната икономика.

От икономическа гледна точка туризмът като сектор е един от малкото, който ще запази положителен тренд на развитие. Този ръст се дължи преди всичко на нарастването на покупателната способност на средната класа на развиващите се пазари и страните BRICS (Бразилия, Русия, Индия, Китай и Южна Африка).

През 2012 г. се открояват структурни промени като нарастване броя на стратегическите алианси в туризма, вливания, обединения и инвестиции както във въздушния транспорт, така и в он-лайн туристическите услуги, които бележат траен ръст. Ангажиментите, свързани с ограничаването на въглеродните емисии и опазването на околната среда активизираха редица мерки, които трайно ще продължават да оформят облика на сектора през следващите няколко десетилетия. Световният икономически форум отбелязва и някои бариери и предизвикателства в сектора, които следва да бъдат отчитани. От една страна, това са структурните бариери, като например достъп до пазара, търговски и екологични ограничения. Изтъква се необходимостта от мерки, които да не позволяват появата на протекционизъм, която спъва ръста на туризма. В редица развиващи се страни, където туризмът има ключова роля, от решаващо значение е политическата подкрепа за елиминирането и ограничаването на посочените по-горе структурни промени в сектора.

През изминалата 2012 г. се откроява комюникето от юни - G20 Los Cabos communiqué, в което за пореден път се изтъква значимостта на туризма като „двигател за създаването на работни места, икономически ръст и развитие”, обвързан с и подпомагащ „инициативи, подкрепящи откриването на нови работни места, качеството на труд, намаляване на бедността и глобалния растеж”.

Заетите в туристическия сектор са концентрирани основно в подсекторите „Хотелиерство“ и „Ресторантьорство“, включително кетъринг и развлекателни услуги (които не са обект на настоящото изследване). Съгласно доклада на ОИСП за 2012 г. (12) една от основните характеристики на сектора е недостигът на адекватни умения за пазара на труда, като едно от предизвикателствата за работодателите ще бъде развитието на стратегии, които да им позволят да останат конкурентни с по-малко, но по-добре обучен и подготвен персонал. От една страна, това се дължи на продължаващата световна икономическа и финансова криза, а от друга страна, на промените в потребителското поведение, начина на живот, общото застаряването на населението главно в Европа, достъпа до информация и нови ИКТ и други. Сезонният и цикличен характер на сектора го прави привлекателен и опция на емигранти, което е удобно решение за много работодатели в сектора, но това допълнително утежнява проблемите, свързани с липсата на достатъчни умения и квалификация на пазара на труда.

Туризмът е значително по-трудоемък, отколкото останалите сектори и това оказва пряко влияние върху производителността, която остава сравнително ниска спрямо други отрасли. От друга страна, оценката на производителността в туризма е изключително трудна, поради което редица европейски страни официално са отчели необходимостта от национална стратегия за туризма, която да включва политика за развитие на работната сила и тристранно сътрудничество между правителство, бизнес и образование.

Перспективите са да нарастват изискванията за комплексността и нивото на умения и компетенции на заетите в туризма. Независимо от това, през 2011 година ЕК докладва, че 2/3 от заетите в сектора са с ниски умения и това се идентифицира като проблем.

Ролята, която изпълнява туризмът както за предприятията, така и за гражданите в ЕС, през последните десетилетия значително е нараснала. Туризмът в ЕС-27 генерира повече от 5% от брутния вътрешен продукт (БВП). В „Хотелиерство и ресторантьорство“ са заети над 2,3 милиона души в ЕС-27, а общата заетост в целия туристически отрасъл на ЕС-27 се оценява на 12—14 милиона души.

¹² www.oecd.org

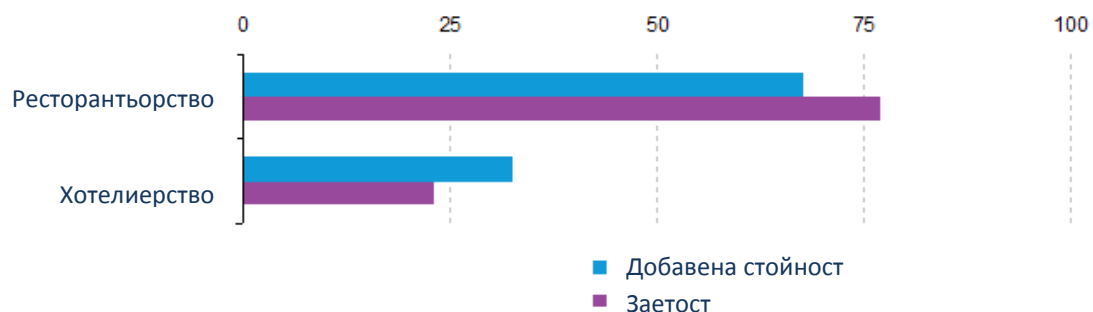
В структурно отношение секторът е доминиран от микро и малки предприятия, като 38% от предприятията са с до 1 зает, 53% имат между 2 и 9 заети. При прилагане на дефиницията за малки и средни предприятия според критерия на броя на заетите големи предприятия в сектора на туризма с над 250 души заети са едва 0,09%, съответно 0,23% в хотелиерството и 0,06% в ресторантьорството.

В ЕС в сектор „Туризм“ работят над 1.8 млн. предприятия, като заетите в хотелиерство, ресторантьорство, туроператорска и агентска дейност са над 9.7 милиона души, преобладаваща част от които са млади хора на възраст до 35 г. (46% от заетите). Повече от половината заети в сектора имат средно и средно специално образование. По отношение на заетостта секторът е доминиран от жените – над 55% от заетите.

По данни на ЕВРОСТАТ през 2011 г.¹³ хотелиерството и ресторантьорството (NACE Rev.2, секция 55 и 56) генерира над 196 млрд. EUR (ЕС-27), като броят на заетите е над 10 млн. души, значителна част от които не на пълен работен ден. Основна характеристика на заетите в сектора е, че работят изключително голям брой работодатели и „неплатени“ семейни работници, което се дължи на големия дял МСП в сектора и развитието на т.нар. семеен бизнес, особено за по-малките обекти.

На ниво подсектори ресторантьорството (секция 56) е значително по-голямо по брой предприятия от хотелиерството (секция 55). На ресторантьорството се падат над 85% от общия брой предприятия в ЕС-27 през 2010 г. , като дава работа на 77% от всички заети в сектора. Съотношението на заетите в хотелиерството и ресторантьорството е приблизително 1:3.

ФИГУРА 7 ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО – СЕКТОРЕН АНАЛИЗ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ДОБАВЕНА СТОЙНОСТ И ЗАЕТОСТ



Източник: ЕВРОСТАТ

По страни в абсолютни стойности Франция е страната, която генерира най-голяма добавена стойност в хотелиерството (над 34 млрд. EUR). Следват Великобритания (17,4%), Германия (14,9%), Италия (13,6%) и Испания (12,7%). Взети заедно, тези страни съвместно осигуряват над 76% от добавената стойност общо за хотелиерство и ресторантьорство на ниво ЕС-27.

По отношение на заетостта в рамките на ЕС-27 обичайно най-голяма концентрация се наблюдава в същите тези утвърдени европейски дестинации Франция, Великобритания, Германия, Италия и Испания, като заедно петте държави дават работа на над 72% от общия брой заети в хотелиерството и ресторантьорството. По брой работни места се откроява Германия, а по отношение на добавената стойност лидерската позиция е на Франция. В световен мащаб най-много заети в абсолютни стойности са в страни като САЩ, Китай, Индия, а

¹³ Официални данни на ЕВРОСТАТ публикувани април 2013.

в относителни стойности на база средногодишен ръст на заетите в туризма се открояват страни като Макао (Китай), Киргизтан, Азербайджан, Катар.

Производителността на труда в туризма е сравнително ниска (ЕС-27). Това се дължи на изключително ниската производителност на подсектор „Ресторантьорство“, където добавената стойност е средно 17 хил. EUR на един зает спрямо 27,2 хил. на зает в хотелиерството. Идентично разходите за труд в ресторантьорството са сравнително по-ниски (14,7 хил. EUR на зает) спрямо хотелиерството (20,4 хил.). Като цяло ресторантьорството е един от подсекторите с най-ниски средни разходи за персонал в нефинансовата сфера по класификацията на NACE. Сред причините за това са сравнително високият дял на заетите на непълен работен ден и сезонната заетост.

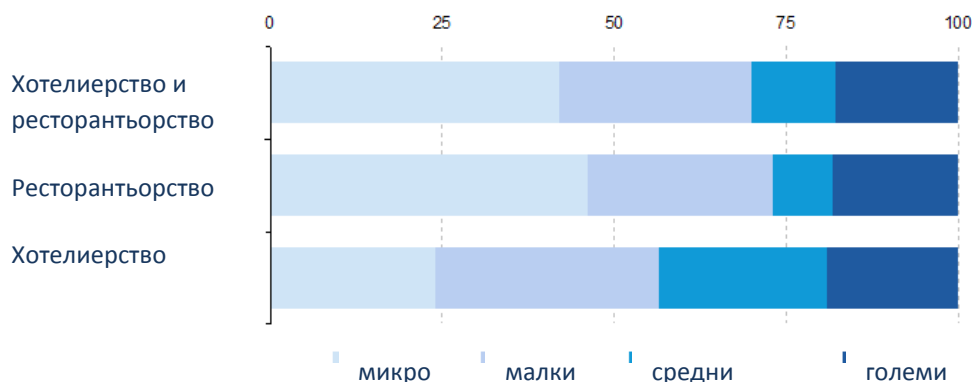
ТАБЛИЦА 2 СТРУКТУРЕН ПРОФИЛ НА „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО” NACE 55 - 56, 2011 г.

	Предприятия, хил.бр.	Заети лица, хил.	Оборот, млрд.EUR	Добавена стойност, млн.EUR	Разходи за персонал млн. EUR
ЕС- 27	1786.0	10 139,1	467513.0	195639.0	134852
България	26.1	138.1	1447.6	473.5	300.8
Германия	216.1	1895.2	63611.0	29197.7	19080.0
Франция	239.6	992.6	80322.8	34467.7	26742.1
Испания	282,9	1230.7	57861.1	24851.8	18523.9
Италия	294.1	1261.1	67105.9	26515.6	16386.0
Турция	201.8	608.8	11974.4	3558.8	227.2

Източник: Евростат

Броят на заетите лица от гледна точка на структурата на предприятията в „Хотелиерство и ресторантьорство“ показва, че на ниво ЕС-27 над 82% работят към МСП, разпределени респективно 42% в микропредприятия, 28% в малки предприятия, 12% в средни предприятия. Останалите 18% се падат на големи предприятия (с персонал над 250 души). В България 92% са предприятията, които попадат в категорията МСП (42% микропредприятия, 32% малки предприятия, 6% средни предприятия), като големите предприятия са под 9%.

ФИГУРА 8 СЕКТОРЕН АНАЛИЗ НА ЗАЕТИТЕ ПО ГОЛЕМИНА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В ЕС-27.



Източник: Евростат

При **туроператорската и агентска дейност** (NACE 79) данните значително се променят, като над 74% от заетите работят в МСП, а в България – 100%. По данни на ЕВРОСТАТ през 2011 г. туроператорската и агентска дейност (NACE Rev. 2 секция 79) е представявана от малко над 89 000 предприятия, даващи работа на над 500 000 души, генериращи над 150 000 млн. EUR оборот. Само туроператорската дейност (N7912) представлява около 23% от броя на всички регистрирани предприятия от туроператорска, агентска и свързани допълнителни резервационни дейности.

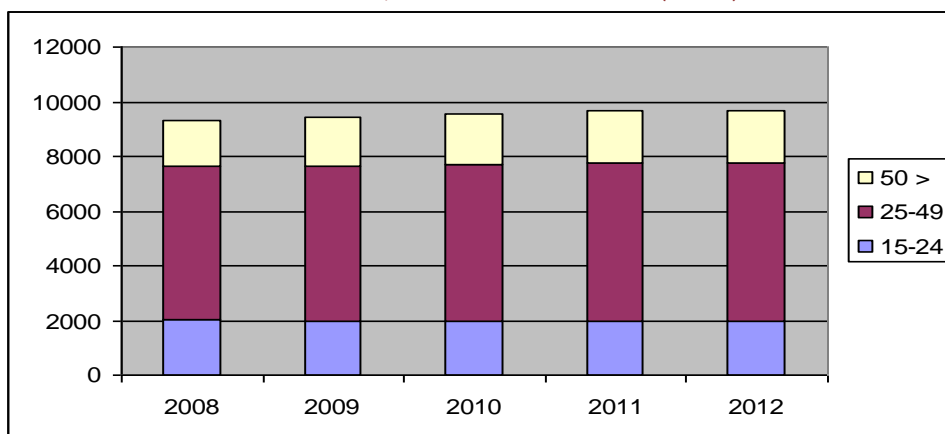
Таблица 3 СТРУКТУРЕН ПРОФИЛ НА „ТУРОПЕРАТОРСКА И АГЕНТСКА ДЕЙНОСТ“ NACE 79, 2011 г.

	Предприятия, хил.бр.	Заети лица, хил.	Оборот, млн.EUR	Добавена стойност, млн.EUR	Разходи за персонал млн. EUR
ЕС- 27	89.6	493.0	150000	22500	12600
България	1,6	6,3	369,3	31.9	20.8
Великобритания	6.4	101.2	38521.2	5714.7	3011.6
Германия	10.4	84.0	23034.0	6324.4	2210.8
Франция	6.0	39.4	13512.0	1848.8	1671.9
Испания	10.8	54.2	17573.2	1878.6	1399.4
Италия	14.3	48.9	12572.8	1436.5	960.1
Турция	5.4	27.7	4386.4	500.1	182.1

Източник: Евростат

Разрезът по държави показва, че *повече от половината от добавената стойност* на ниво ЕС (2011) е създадена от туроператори от Великобритания (26,5%) и Германия (24,7%). Тези данни реално отразяват силния емитивен характер на тези два пазара и обема на реалното туристическо търсене. Освен това данните предполагат, че именно в тези държави са концентрирани сравнително малко на брой, но едни от най-големите туроператори в ЕС. Въпреки че държави като Италия и Испания имат числено превъзходство, техният дял в добавената стойност е почти наполовина по-малък - респективно 6% и 9,3% от добавената стойност на подсектора на равнище ЕС-27. От гледна точка на броя на заетите лица в туроператорската и агентска дейност се открояват Великобритания със 17,7% и Германия – 16,3%, следвани от Испания – 12,1% и Италия – 10,4%. Взети заедно, тези четири държави представляват 56,5% от всички заети в сектора в ЕС. Не случайно в тези държави оперират и едни от големите предприятия в бранша като ТУИ, Томпсън, Фърст чойс, Томас Кук, STA Travel и много други. Тази специфика се дължи преди всичко на факта, че конкуренцията и най-големите туроператорски и туристически агенции са основно на генериращите пазари.

ФИГУРА 9 СТРУКТУРА НА ЗАЕТИТЕ В ХОТЕЛИЕРСТВО, ПО ВЪЗРАСТ 2008-2012 г. (ЕС-27)



Източник: Евростат

По отношение на структурата на заетите в „Хотелиерство и ресторантьорство“ преобладават заетите на възраст 25-49 години, които през 2012 г. представляват 56% от всички заети. В България това разпределение на практика се запазва, като лек превес имат заетите между 25 и 49 години за сметка на по-ниския дял заетите на 15-24 и над 50 години.

Основни изводи и тенденции за сектора:

Няколко са по-значимите тенденции в развитието на туризма, които ще имат пряко влияние върху човешките ресурси и новите професии в сектора.

На първо място, това е неразривното обвързване на сектора в контекста на принципите за устойчиво и отговорно развитие. Това ще се отрази както на търсенето, така и на предлагането, а не на последно място като изисквания и познаване на тези принципи от заетите в сектора.

На второ място, това са връзките на туризма и здравето не просто като начин на живот, но също така и по отношение на осигуряване на равен достъп и обслужване на хора в неравностойно положение. На ниво ЕС вече са в ход няколко работни проекта по темата.

Значимостта на сектор „Туризм“ в световен мащаб ще продължава да расте и през следващите десетилетия. През 2012 г. международният туризъм за пръв път в своята история надхвърли рекордните 1 млрд. туристи и приходи от над 1 млрд. USD (837 млн. EUR). Общият принос на туризма (директно и индиректно) е 261 млн. работни места през 2012 г. и прогнози за 338 млн. работни места за 10-годишен период до 2022 г.

Ролята, която изпълнява туризмът както за предприятията, така и за гражданите в ЕС, през последните десетилетия значително е нараснала. Туризмът в ЕС-27 генерира повече от 5% от брутния вътрешен продукт (БВП), а само в „Хотелиерство и ресторантьорство“ са заети над 2,3 милиона души в ЕС-27, а общата заетост в целия туристически отрасъл на ЕС-27 се оценява на 12–14 милиона души.

2.2. СЕКТОРЪТ В ИКОНОМИКАТА НА БЪЛГАРИЯ

Според данните на Световния икономически форум за 2013 г.¹⁴, България заема 50-то място сред 140 държави по конкурентоспособност на туристическия отрасъл, като преди нея са класирани почти всички западноевропейски държави, както и съседните туристически дестинации - Турция, Гърция, Кипър, Хърватия. Страната е загубила две места в класацията за последните две години като основните причини за това са по-ниските оценки по няколко показателя, включително и за ценови условия.

Според прогнозите на организацията в периода 2013-2022 г. туристическият сектор в България ще отбележи малък ръст на приходите от туризъм – 2,6%, но същевременно броят на работещите в отрасъла ще намалее с 2.2%.

При проучването, което се провежда веднъж на две години, се отчитат 14 показателя, свързани с равнището на развитие на туристическия сектор. Сред тях са законодателна уредба, безопасност, приоритетност на туристическия отрасъл, транспортна инфраструктура, туристическа инфраструктура, ценова конкурентоспособност, бизнес климат, човешки, културни и природни ресурси.

Данните от Доклада на Световния икономически форум за 2013 г. показват още, че туризмът през 2012 г. в България представлява 12,4¹⁵% от БВП на страната, като прогнозите за ръст в периода 2012-2022 г. са средно за 2,5%.

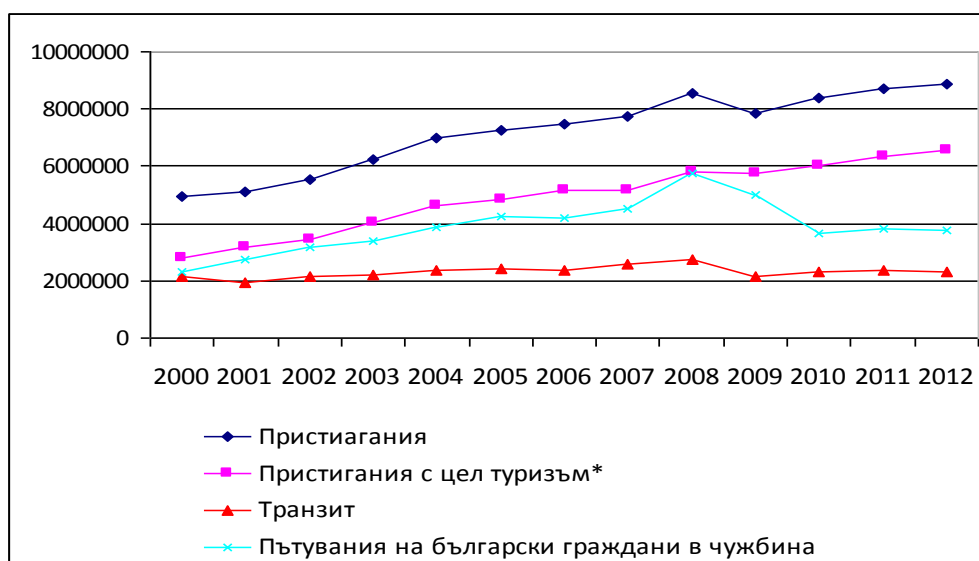
¹⁴ www.weforum.org/ttcr

¹⁵ Налице са значително разминаване спрямо данните на НСИ главно поради използваната методика на изчисляване.

Заетостта (на 1000 работни места) в абсолютни стойности е 347 или 11,3% от общия брой заети в страната, като прогнозите за 2012-2022 г. са за отрицателен ръст.

През изминалата 2012 г. ръстът на чуждестранните туристи, посетили България, е 3,4%, което е и средното за Европа. Общият брой на туристите е 6,541 млн., като увеличение се регистрира при посещенията с цел бизнес (+7,1%) и посещенията с цел гостуване на близки, приятели и роднини (+8,4%). Най-нисък ръст бележат посещенията с цел почивка и ваканция (+3,1%). Прегледът на пристиганията на чуждестранните туристи в периода 2000-2012 г. показва сравнително стабилна тенденция на растеж. От *фигура 7* е видно, че пристиганията с цел туризъм изпреварват пътуванията на българските граждани, с изключение на 2008 г., когато стойностите се изравняват. От 2009 г. вследствие на икономическата и финансова криза пътуванията на българите рязко спадат, а последните три години се задържат на нивото от 2004 г.

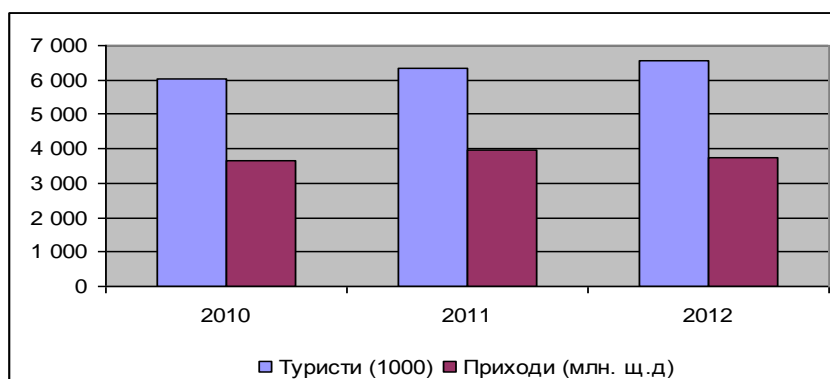
Фигура 10 Пристигания на чуждестранни туристи в България и пътувания на българи зад граница (2000 – 2012 г)



Източник: МИЕТ

Основните емитивни /изпращащи/ пазари за България през 2012 г. са съседните Румъния и Гърция, следвани от Германия и Русия. Най-забележителен ръст се регистрира в пристиганията на граждани на Русия (+31%), Турция (+59%), Беларус (+105%) и Молдова (+33%). Спад в пристиганията бележат Израел (-31,3%), Великобритания (-7,1%), Франция (-7,5%), Дания (-13%) и други. Като цяло ЕС продължава да бъде най-важният генериращ пазар за България с относителен дял от 63,2% от общия обем туристи.

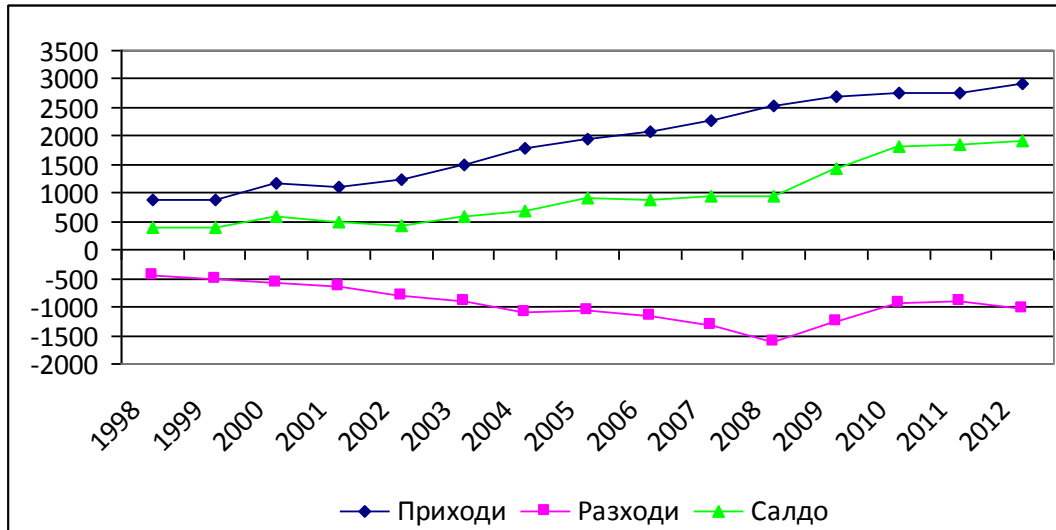
Фигура 11 Пристигания и приходи от туризъм в България (2010-2012 г)



Източник: НСИ, СТО.

Данните от **Error! Reference source not found.** показват положително салдо в платежния баланс на страната, което ни определя като рецептивен пазар, главно за страните от ЕС. Приходите от международен туризъм в България през 2012 г. възлизат на 2 916,6 млн. EUR (3 748 млн. USD), което е 2,2% повече спрямо 2011 г. Разходите на българските граждани за пътувания в чужбина за януари-декември 2012 г. са общо 1 015.7 млн. EUR или с 5.9% повече спрямо 2011 г.

ФИГУРА 12 ТУРИЗМА В ПЛАТЕЖНИЯ БАЛАНС НА БЪЛГАРИЯ (1998-2012 г.)



Източник: БНБ, НСИ.

През 2012 г. българските граждани са реализирали общо 3 758 хил.. пътувания в чужбина по всички видове цели. Налице е намаляване на пътуванията на български граждани в чужбина с 1.2% 2011 г. Спад има при пътуванията с цел гостуване (-32.8 %) и при пътуванията с цел бизнес (-31.3%). Увеличение има при пътуванията с цел туризъм, като са реализирани 1 238 хил. пътувания, което е с 16.7% повече на годишна база. Относителният дял на страните от Европейския съюз в пътуванията на българските граждани е 50.3%.

ОБХВАТЪТ НА СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ ПО КИД-2008 (

Таблица 4) включва подсекторите „Хотелиерство и ресторантьорство“ (55, 56 по NACE 2.2), както и туроператорска, агентска и друга дейност, свързано с пътувания и резервации (79 по NACE 2.2)

ТАБЛИЦА 4 СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“, ОБХВАТ ПО КИД-2008

5510	Хотели и подобни места за настаняване
5520	Туристическо и друго краткосрочно настаняване
5530	Къмпинги и терени за каравани и къмпинг-автомобили
5590	Други места за настаняване
5610	Дейност на ресторанти и заведения за бързо обслужване
5621	Приготвяне и доставяне на храна по конкретен повод
5629	Други дейности по приготвяне и доставяне на храна
5630	Дейност на питейни заведения
7911	Туристическа агентска дейност
7912	Туроператорска дейност
7990	Други дейности, свързани с пътувания и резервации

По-нататък в анализа в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ се включват всички дейности с кодове от 5510 до 5630 по КИД-2008.

Таблица 5 Основни икономически показатели за сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2002-2011 г.)

Наименование	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Брой предприятия - бр.	22833	23258	23135	22 655	22625	22046	22172	25962	26073	26071
Оборот - хил. лв.	1149040	1285699	1509382	1770303	2106571	2562612	2916145	2826352	2831185	3133917
Произведена продукция - хил. лв.	843441	988459	1178013	1390897	1632390	2010303	2400258	2306582	2231105	2433743
Добавена стойност по факторни разходи - хил. лв.	293735	350792	436975	550944	641006	782172	995970	930015	926145	1027551
Покупки на стоки и услуги - хил. лв.	906659	1030592	1195995	1355967	1609856	1991503	2240072	2187751	2098259	2281152
Разходи за персонала - хил. лв.	142980	191702	217126	262530	305108	390181	513907	592936	588292	671115
Разходи за възнаграждения - хил. лв.	103893	139699	158911	197478	241167	313379	423408	497625	498800	566593
Заети лица - бр.	83151	101104	105865	110716	114842	121869	128922	140467	138118	142524

Източник: НСИ

Анализът на сектора показва, че броят на предприятията в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ в периода 2010-2011 г. остава непроменен; оборотът (в хил. лв.) нараства средно с 10,6%, а произведената продукция с 9%, достигайки нива от преди икономическата и финансова криза (

Таблица 5). Идентична е ситуацията и с покупката на стоки и услуги. Разходите за персонал, както и разходите за възнаграждения, са нараснали средно с 14%.

В сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ оборотът през 2012 г. по съпоставими цени нараства с 3.2% в сравнение с 2011 г., което се дължи изцяло на ръста в дейност „Ресторантьорство“ (5.6%). В дейност „Хотелиерство“ се наблюдава увеличение от 0.8% (табл.6).

Таблица 6 Оборот в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2009-2012 г.), в млн. лв.

Икономическа дейност	2009	2010	2011	2012
Хотелиерство	1073	1083	1249	1276
Ресторантьорство	1753	1748	1885	2053
Общо „Хотелиерство и ресторантьорство“	2826	2831	3134	3329

Източник: НСИ

Таблица 7 произведена продукция на предприятията в сектор "хотелиерство и ресторантьорство" (хил. лв.)

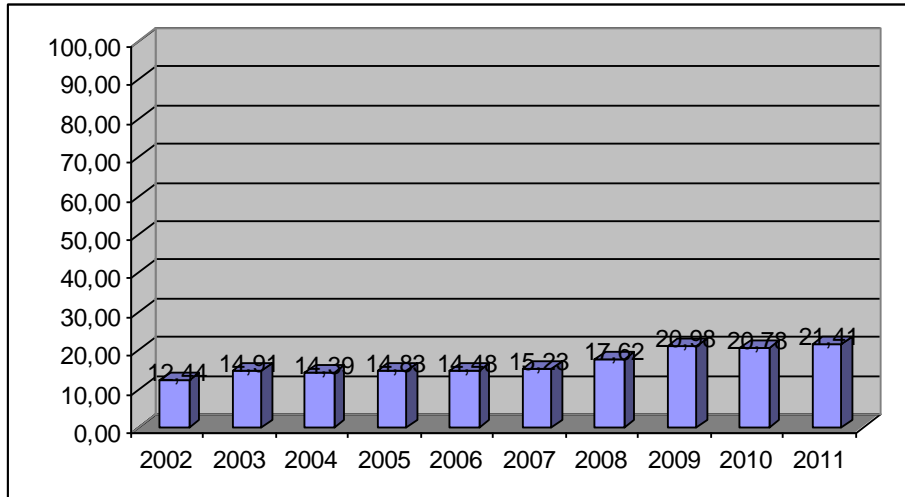
Икономически дейности	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Общо	788994	843441	988459	1178013	1390897	1632390	2010303	2400258	2306582	2231105	2433743
Хотелиерство	376830	393716	481676	593012	747031	866226	1086330	1234499	1122920	1066646	1164437
Ресторантьорство	412164	449725	506783	585001	643866	766164	923973	1165759	1183662	1164459	1269306

Източник НСИ

От гледна точка на произведената продукция на предприятията (Таблица 7) се наблюдава почти балансирано разпределение между хотелиерство и ресторантьорство с лек превес на последното (48% на 52%).

На Фигура 13 може да се проследи каква част от brutния приход се изразходва за персонала. Делът на разходите за персонал в абсолютни стойности нараства през целия период с изключение на 2010 г.,когато има незначителен спад (-1%). Като дял от оборота делът на разходите за персонал расте от 12,4% през 2002 г. до 21,4% през 2011 г., но независимо от това изостава от средните стойности за Европа. За сравнение, в Испания това съотношение е над 30%, а след нас в ЕС-27 са единствено страни като Румъния, Литва, Латвия, Естония.

ФИГУРА 13 СЪОТНОШЕНИЕ МЕЖДУ РАЗХОДИТЕ ЗА ПЕРСОНАЛ И ОБОРОТА В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ (2002-2011 г.)



Източник: НСИ

По данни на Евростат през 2012 г. почасовото възнаграждение на заетите в туризма се е повишило средно с 11,7%. В България заплащането на труда в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ е сред най-ниските в Европа (НСИ, 2012).

В България и Румъния са отчетени най-ниските почасови разходи за труд в туризма в рамките на ЕС, съответно 3,5 EUR и 4,2 EUR , показва още проучването на Евростат. В дъното на европейската класация на почасовите разходи за труд освен България и Румъния се нареждат Литва - 5,5 EUR на час и Латвия - 5,9 EUR на час. През 2011 г. най-високи почасови разходи за труд са отчетени в Белгия - 39,3 EUR на час, Дания - 38,6 EUR на час, Франция - 34,2 EUR на час, Люксембург - 33,7 EUR на час, Холандия - 31,1 EUR на час и Германия - 30,1 EUR на час. Тези предварителни оценки за почасовите разходи на труд в ЕС обхващат предприятия с повече от 10 служители, уточнява публикацията на Евростат.

В проучване на Евростат (2012) работещите в хотелския и ресторантьорски бизнес в България получават около 5 лв. на час, което е по-малко от работещите в производството и разпределението на топлинна и електрическа енергия, чийто труд се оценява на 18 лева на час; от работещите в добивната промишленост - 16 лева на час, служителите във финансовия и застрахователен сектор - по 13 лева на час, работещите в транспорта и съобщенията - по 8 лева на час, служителите в държавното управление - 7,86 лева на час, както и работещите в сферата на образованието със заплащане от 6,50 лева на час, показват данните на НСИ. По-ниско, отколкото в туризма, са платени само служителите в административния и спомагателен сектор, които получават по 2,72 лева на час, както и служителите в държавното управление, заети в областта на културата, спорта и развлеченията - по 4,89 на час.

Тази тенденция е стабилна и няма промяна от 2005 г. насам, което красноречиво говори за икономическата непривлекателност на сектора за цяло и в частност за младите хора. Средният осигурителен доход на заетите в сектора е показан в Таблица 8. Прави впечатление, че през

последните две години (2011-2012 г.) без промяна остават подсекторите „Туристическо и друго краткосрочно настаняване“, както и „Други места за настаняване“. За целия период 2008-2012 г. като цяло е налице ръст в средния осигурителен доход с изключение на „Туристическо и друго краткосрочно настаняване“ (5530).

Таблица 8 Среден осигурителен доход на заетите в сектор „Туризъм“ (2008-2012 г)

КИД 2008	Сектор	Доход към	Доход към	Доход към	Доход към	Доход към
		12.2008	12.2009	12.2010	12.2011	12.2012
5510	Хотели и подобни места за настаняване	398,48	422,86	447,17	487,16	522,68
5520	Туристическо и друго краткосрочно настаняване	672,64	615,56	544,38	496,16	496,04
5530	Къмпинги и терени за каравани и къмпинг-автомобили	297,06	282,82	303,14	406,23	365,87
5590	Други места за настаняване	547,93	536,10	599,97	607,35	607,54
5610	Дейност на ресторанти и заведения за бързо обслужване	245,53	269,95	301,08	324,28	358,54
5621	Приготвяне и доставяне на храна по конкретен повод	318,50	366,78	381,76	384,01	467,48
5629	Други дейности по приготвяне и доставяне на храна	387,17	407,19	435,83	451,22	465,90
5630	Дейност на питейни заведения	222,20	245,74	289,14	306,54	332,71
7911	Туристическа агентска дейност	394,64	429,37	479,40	502,18	541,94
7912	Туроператорска дейност	431,38	466,81	500,64	519,07	552,81
7990	Други дейности, свързани с пътувания и резервации	386,74	407,73	396,46	506,31	502,92

Източник: НОИ

Както е видно от Таблица 9, през 2012 г. е налице лек спад в наетите лица по трудово и служебно правоотношение в „Хотелиерство и ресторантьорство“ (-5%), като основният дял на заетите се пада на частния сектор, даващ работа на 95,4% от заетите в подсектора. Общественият сектор има незначителен дял за хотелиерството и ресторантьорството, което е характерно за целия сектор „Туризъм“.

Таблица 9: Наети по трудово и служебно правоотношение в „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2011-2012 г.)

Икономическа дейност	Общо		Обществен сектор		Частен сектор	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Хотелиерство и ресторантьорство	114856	109813	5310	5030	109546	104783

Източник: НСИ, 2013.

В България към 14.03.2013 г. регистрираните туроператори и туристически агенции, вписани в Националния туристически регистър на МИЕТ, са общо 2586. От тях регистрираните само като туроператор заедно с тези, които са регистрирани и като туроператор, и като туристически агент, представляват 60 % от всички регистрирани фирми (Таблица 10).

Таблица 10 Регистрирани ТО и ТА към 14.03.2013 г.

	Общо регистрирани	ТА	%	ТО	%	ТО, ТА	%
Български	2578	1044	41,0%	551	21,0%	983	38%
Чужди ¹⁶	8	1	12,5%	5	62,5%	2	25%
Общо	2586	1045	40,0%	556	22,0%	985	38%

Източник: МИЕТ

¹⁶ Регистрирани туроператори и туристически агенти на основание чл. 5, т. 2, чл. 17, ал. 2, чл. 18, ал. 11, чл. 61, ал. 1 от Закона за туризма - туроператори и туристически агенти установени в държава - членка на ЕС или в друга държава - страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство

Туристическите агенции и туроператори представляват под 6% от всички регистрирани предприятия в туризма (

Таблица 11). Данните на НСИ показват, че туроператорските фирми са почти 2,5 пъти повече от туристическите агенции, като тези диспропорции се изострят през последните години за сметка на ръста на броя на туроператорските фирми.

ТАБЛИЦА 11 Брой фирми - туристическа агентска и туроператорска дейност (2008-2011 г.)

КИД 2008	Сектор	Бр. фирми към 12.2008		Бр. фирми към 12.2009		Брой фирми към 12.2010		Брой фирми към 12.2011		Брой фирми към 12.2012	
		Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %	Дял %
7911	Туристическа агентска дейност	357	1,75	342	1,87	332	1,99	292	1,63	295	1,68
7912	Туроператорска дейност	623	3,05	602	3,29	573	3,44	719	4	747	4,25
	Общо за туризма	20420	100	18318	100	16653	100	17969	100	17564	100

Източник: НСИ, собствени изчисления.

Както е видно от таблица 12, общият брой на предприятията на практика остава непроменен. По подсектори известно намаление бележат питейните заведения (КИД-2008, 5630), ресторантите и заведенията за бързо обслужване (КИД-2008, 5610) и дейностите, свързани с резервации и пътувания (КИД 2008, 7990).

ТАБЛИЦА 12 Брой фирми по дейности в сектор „Туризм“

КИД-2008	Сектор	Брой фирми				
		2008	2009	2010	2011	2012
5510	Хотели и подобни места за настаняване	1854	1761	1679	1816	1929
5520	Туристическо и друго краткосрочно настаняване	174	155	143	178	172
5530	Къмпинги и терени за каравани и къмпинг-автомобили	38	4	41	16	11
5590	Други места за настаняване	142	127	122	148	158
5610	Дейност на ресторанти и заведения за бързо обслужване	6272	5640	5101	6094	6050
5621	Приготвяне и доставяне на храна по конкретен повод	119	109	96	79	70
5629	Други дейности по приготвяне и доставяне на храна	425	383	355	365	384
5630	Дейност на питейни заведения	10160	8896	7948	8080	7595
7911	Туристическа агентска дейност	357	342	332	292	295
7912	Туроператорска дейност	623	602	573	719	747
7990	Други дейности, свързани с пътувания и резервации	256	259	263	182	153
	Общо	20420	18318	16653	17969	17564

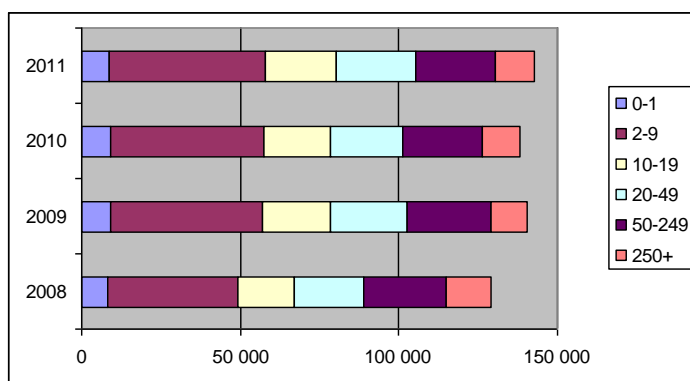
Източник: НОИ

Годишните данни на заетите в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ за периода 2008-2011 г. според броя на заетите лица в предприятията са представени на

Фигура 14. Предприятията с до 1 зает формират трайно около 6% от всички заети в подсектора. Малко над една трета от заетите са в предприятия с 0-9 човека. Прилагайки дефиницията, основана на критерия брой заети лица, микропредприятията (0-9 души) в „Хотелиерство и ресторантьорство“ заемат средно около 41% в страната. Малките предприятия представляват 33% през 2011 г., като се забелязва лек ръст спрямо броя им от 2009 г. Предприятията с 20-49 души са сравнително устойчив брой, леко надвишаващи предприятията със заети между 10 и 19 души.

Т.нар. средни по големина предприятия (50-249) в изследвания период намаляват от 20,2% през 2008 г. на 17,7% през 2011 г. (фигура 15). Подобна тенденция се забелязва и при големите предприятия, които от близо 11% през 2008 г. (преди кризата), през 2011 г. представляват едва 8,4% от всички предприятия в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (NACE 2.2, секции 55-56).

ФИГУРА 14 РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЗАЕТИ В „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО“ СПОРЕД БРОЯ НА ЗАЕТИТЕ В ПРЕДПРИЯТИЯТА (2008-2011 г.)

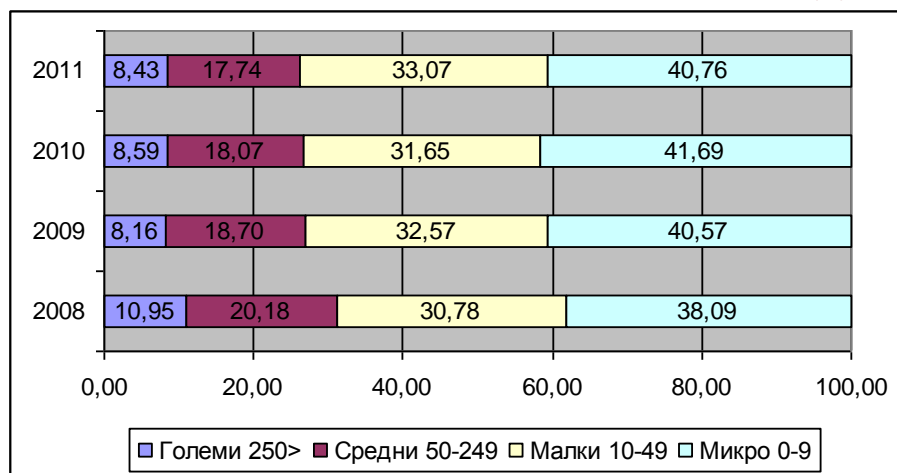


Източник: НСИ

ПРЕЗ 2011 Г. СРЕДНИЯ БРОЙ НА ЗАЕТИТЕ ЛИЦА В ПОДСЕКТОР „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО“ (РЕСТОРАНТЪОРСТВО“ (

Таблица 13) е 5 човека за МСП и 500 човека за големите предприятия (над 250 души заети). Тези данни не се различават особено от предходните няколко години. Общо за подсектора заетите са 5,5 човека в предприятие, което е над средния брой (3,3 човека) за сектора на услугите. Преобладаващата част от предприятията в „Хотелиерство и ресторантьорство“ са МСП, традиционно характерни с малък брой заети лица, главно поради водещия принос на микропредприятията в него.

ФИГУРА 15 СТРУКТУРА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО“ (%)



Източник: НСИ

ТАБЛИЦА 13 СРЕДЕН БРОЙ ЗАЕТИ В „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО“ ПО СТРУКТУРА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА, 2011 Г.

Наименование	Общо	Микро	Малки	Средни	МСП	Големи
		0-9	10-49	50-249	0-250	250+
Брой предприятия - бр.	26 071	23 222	2 530	295	26 047	24
Заети лица - бр.	142 524	58 095	47 138	25 276	130 509	12 015
Среден бр. заети лица	5,47	2,50	18,63	85,68	5,01	500,63

Източник: НСИ, собствени изчисления.

Адекватността на заплащането в сектор „Туризъм“ може да се проследи от сравнителните данни за средните разходи за персонал по сектори. България изостава средно 8 пъти от страните в ЕС-27 по отношение на средните разходи за персонал. Това се определя като бариера за конкурентоспособността и качеството на туристическия продукт поради невъзможността за привличане и адекватно заплащане на квалифицирани кадри от другите

европейски страни. Друго последствие на ниското заплащане на труда са сравнително високите нива на текучество, усложнени от сезонния характер на туризма.

Средната годишна заплата на 95% от заетите в частния сектор на подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ и ресторантьорство“ се е повишила спрямо предходната 2011 г. (+21%), като остава на най-ниските равнища за ниските равнища за страната със средна месечна заплата от 498,50 лв. (

Таблица 14).

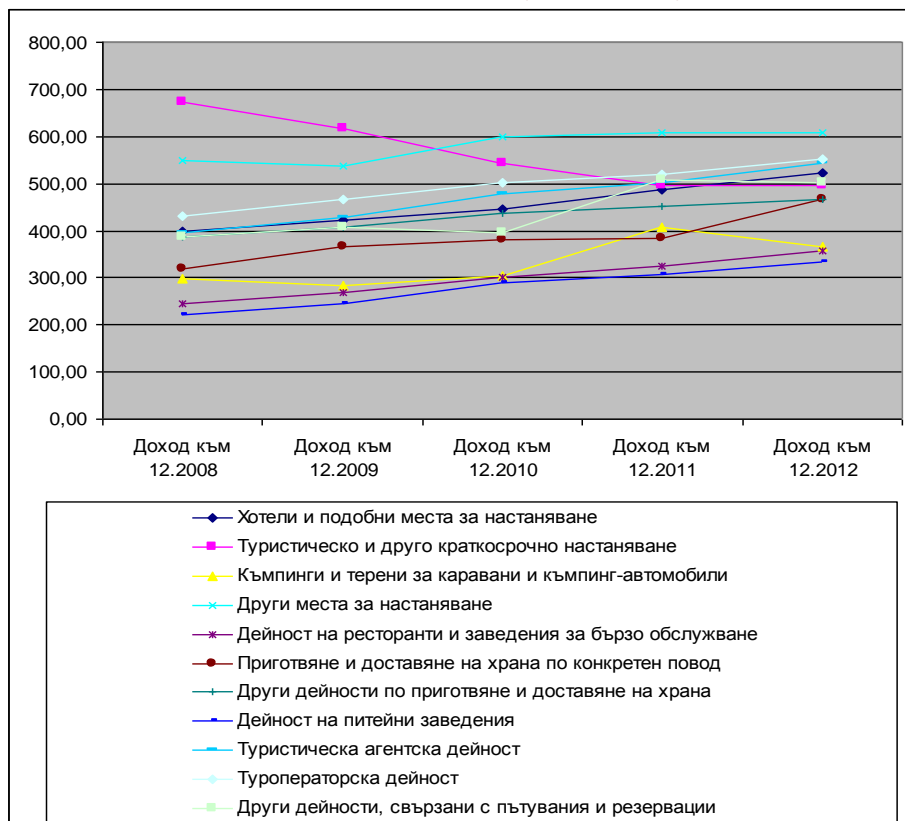
Таблица 14 Средна годишна заплата (2011-2012 г)

Икономическа дейност	Общо		Обществен сектор		Частен сектор	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Хотелиерство и ресторантьорство	4995	6018	6537	6761	4920	5982
Общо за страната	8230	9324	9133	9555	7926	9245

Източник: НСИ, 2013.

По подсектори в абсолютни стойности най-висок осигурителен доход (фигура 16) имат заетите в „Други места за настаняване“ (КИД 5590), а най-нисък - заетите в питейните заведения (КИД 5630). Средният годишен осигурителен доход за целия сектор през 2012 г. е бил в размер на 474 лв. при средна работна заплата за страната от 814 лв. Важно е да се отбележи, че с най-голям спад и силно изразен негативен тренд е средният осигурителен доход в „Туристическото и друго краткосрочно настаняване“, както и при къмпингите. Възходяща е динамиката на средния осигурителен доход на заетите в „Туроператорска, турагентска дейност и дейности, свързани с пътувания и резервации“ (КИД 79), както и на заетите в ресторантите и заведенията за бързо обслужване, питейните заведения, кетъринга. За целия петгодишен период осигурителният доход нараства и остава най-висок през последните три години.

Фигура 16 Среден осигурителен доход в сектор „Туризм“ (2008- 2012 г.)



Източник: НОИ

Таблица 15 Приток на преки чуждестранни инвестиции в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ през 2010-2012 г. (млрд. EUR)

Икономически дейности	2010	2011	2012
Хотелиерство и ресторантьорство	51,7	142,3	36,8
Общо за страната	1 151,20	1 314,60	1 478,30
Дял на Хотелиерство и Ресторантьорство от общите ПЧИ	4,49%	10,82%	2,49%

Източник: НСИ, БНБ.

Преките чуждестранни инвестиции в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ драстично са се понижали през 2012 г. спрямо предходната година, като спадът е почти 4 пъти или със 74%. От почти 11% дял на подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ в общите преки чуждестранни инвестиции през 2011 г., през 2012 г. този дял представлява скромните 2,5%.

През периода 2008 - 2010 г. преките чуждестранни инвестиции и при туроператорска и при туристическата туристическата агентска дейност бележат растеж с почти еднакви темпове. (Виж

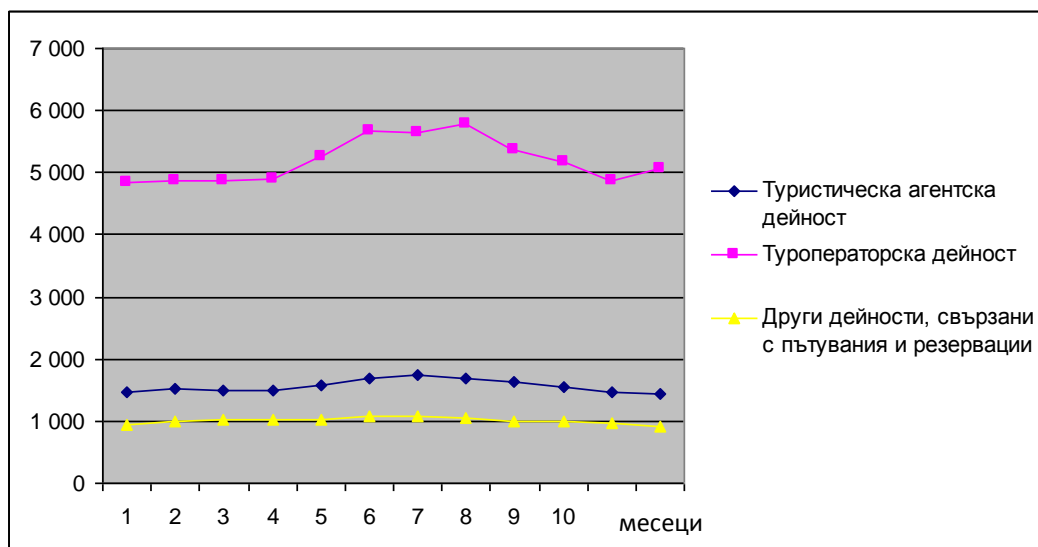
Таблица 16).

Таблица 16 Преки чуждестранни инвестиции в нефинансовите предприятия от туристическата, агентска и туроператорска дейност. (хил. лв.)

КИД 2008	Сектор	2008	2009	2010
79	Туристическа агентска и операторска дейност; други дейности, свързани с пътувания и резервации	15 307,9	39 384,1	44 519,2
79.1	Туристическа агентска и операторска дейност	15 248,8	38 394,5	44 611,5

Източник: НСИ

Фигура 17 Сезонност сред заетите в туроператорската и агентска дейност, 2012 г.



Източник: НОИ

По отношение на туроператорската и агентска дейност е важно са се посочи, че подсекторът се отличава от всички останали дейности в сферата на туризма с ниска зависимост от сезонни колебания и текучество на кадрите, с малки изключения за туроператорската дейност (

Фигура 17). Това се дължи преди всичко на разкриването на временни представителства през летния сезон в големите български морски курорти, които се закриват след приключване на сезона.

Основни изводи и тенденции за значимостта на сектора:

Анализът на сектор „Туризъм“ в България показва, че през 2012 г. броят на предприятията в сектора е 17 564 и незначително намалява спрямо предходната година (-2,3%). Оборътът нараства средно с 10,6%, а произведената продукция – с 9%, достигайки нива от преди икономическата и финансова криза. Разходите за персонал и възнаграждения се увеличават средно с 14%. Наетите лица в сектора достигат 127,35 хил. души, което представлява спад от 5,2% спрямо 2011 г. Средното възнаграждение в сектора е сред най-ниските за страната (средна месечна заплата от 498,50 лв.). Средният брой заети в едно предприятие е 5,5 човека, което е над средния брой (3,3 човека) за сектора на услугите. Според размера на предприятията 91,57% от тях се определят като МСП, като с най-голям дял са микропредприятията – 41,76%.

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

Трудовата заетост на човешките ресурси в туризма се характеризира с голяма динамика поради сезонния характер на туристическата дейност и ниското заплащане. Това предопределя сравнително голямата подвижност на заетите в сектора, които се насочват към или напускат ежегодно тази индустрия. Съществува сериозна разлика между продължителността на безработица при младите и другите възрастови групи. При първите тенденцията е към чести и кратки промеждутъци на безработица и интензивно движение във и извън работната сила и групата на безработните, докато останалите възрастови групи по-често остават дълго време безработни, когато изагубят работата си. От друга страна, поради относително голямото търсене в туризма на служители със сравнително ниска степен на квалификация пазарът на труда позволява навлизането в състава на работната сила на хора, които не са завършили своето образование или на безработни след кратки курсове за придобиване на съответната квалификация. Т.е. пазарът на труда в туризма се очертава като благоприятен за създаване на временна заетост както за възрастовата група под 25 години, така и за безработни с квалификация, образование и умения, различни от туризма. Неслучайно туризмът е сред приоритетните отрасли при мерките за намаляване на безработицата. Причината са сравнително ниските изисквания към нивото на образование и квалификация за голяма част от търсената работна ръка.

Друг изключително значим фактор, оказващ влияние върху работната сила в сектора, е **сезонния характер** на туризма. Това означава, че една значителна част от заетите в сектора получава заплата средно между три и шест месеца в годината, като през останалото време е или без доходи, или се пренасочва към друга икономическа дейност. Силно изразената сезонност в развитието на сектора (особено подчертано в морските туристически комплекси) усложнява твърде много кадровия проблем - професионалната квалификация на наетия персонал се понижава, качеството на общия и персоналният мениджмънт е ниско, заплащането на труда не стимулира към по-качествено производство и обслужване, проявява се тенденция към недостиг на персонал (производствен и обслужващ) и др. Всичко това безусловно се отразява неблагоприятно и върху качеството на предлагания продукт. Краткият туристически сезон допълнително влияе върху нагласите и мотивацията на работната сила, като често пъти работата в сектора не се възприема като сериозно начинание, а по-скоро като временно занимание. Това в значителна сила важи за младите кадри – учащи, които се опитват да съчетават летните месеци и ваканцията между семестрите с работа в сектора.

Макар осигуряването на частична или сезонна заетост на човешките ресурси в туризма да е слаба страна на сектора, важно е да се посочи, че в по-голямата си част тези работни места се създават в райони с малко или никакви други алтернативни форми на трудова заетост. Голяма част от работните места привличат хора, търсещи предимно временна заетост (като студенти и ученици например), а освен това чрез сезонността се създава възможност за собствениците на вилни имоти и апартаменти в курортните места да ги отдават под наем и да си осигурят

допълнителен доход. Ако се направи равносметка за динамиката на трудова заетост върху икономическата ефективност на туризма за местното население, може да се каже, че туризмът предлага трудова заетост в райони, където липсва друга добре развита индустрия.

Заплащането на труда като мотивиращ икономически фактор в някои случаи има обратен ефект в разглежданата взаимовръзка със сезонността, тъй като спира да оказва влияние след приключването на активния туристически сезон.

От друга страна, високите изисквания за образователна и квалификационна подготовка на кадрите, преди всичко за езиковата подготовка, създават благоприятни предпоставки за търсене на работа извън страната. Туризмът е сред най-засегнатите от изтичането на кадри сектори, като при това често се наблюдават процеси на пренасочване на работната сила към други сектори, независимо от образованието и професионалната подготовка, получени в сферата на туризма. Това се дължи, от една страна, на универсалността на изискванията за качества, умения и познания на работната сила в сектора. Огромните различия във възнагражденията за един и същи труд в България и останалите страни в ЕС дават мощен тласък за изтичане на кадри.

Всички тези характеристики се обуславят от основните черти на туристическата индустрия, като най-универсално се проявяват следните¹⁷:

- постоянни промени в изискванията на потребителите, както в къси, така и в по-дълги периоди от време;
- преносимост на умения от една организация в друга;
- устойчивост на заеманата длъжност и почти липсваща ротация на работните места (напр. хората не променят работата си в организацията, освен ако не израснат в длъжност, а ако решат да променят работата си, обикновено напускат организацията и се насочват към друга);
- висок дял на неквалифицирани, съответно лесни за усвояване длъжности с ниско заплащане (като барман, сервитьор, администратор, камериерка и др.);
- голяма част от висококвалифицираните длъжности изискват повече комплексност, отколкото дълбочина на познанията;
- работното време преобладава в т.нар. асоциални часове (в които хората от другите индустрии обикновено почиват)

Може да се обобщи, че значителна част от подготвените и квалифицирани кадри напускат страната и се реализират навън, като на българските работодатели често пъти се налага да правят компромиси по отношение на минималните изисквания за съответния пост или работно място. Текучеството се предопределя от сезонността, ниското заплащане, ефективността на управление на човешките ресурси, както и от промените в потребностите и мотивите за работа на заетите в туризма. Текучеството затруднява задържането на професионално пригодните кадри за по-дълъг период от време. Този факт налага управлението на човешките ресурси за туристическата индустрия да се включи в дългосрочни програми за усъвършенстване и развитие на заетите в туризма.

Анализът би бил непълен, ако за развитието на туризма и работната сила в сектора в национален и международен план не се отчитат и икономически фактори като:

¹⁷ Нешков М., Ракаджийска С. и колектив, Въведение в туризма, ИУ- Варна, 2007. с. 195-196

- различни икономически стимули и инвестиционно подпомагане (данъчни преференции, кредитни и финансови облекчения, субсидии и др.);
- жизнен стандарт на населението и неговата покупателна способност (доход на населението и обем на свободните парични средства);
- интензификация на труда и производителността;
- изменения в индекса на цените и валутните курсове;
- развитие на сектора „Туризъм“ като част от националната икономика на страната (развитие на инфраструктура, комунални услуги, административно обслужване и т.н.);
- потенциал за икономически растеж;
- нива на възвръщаемост на инвестициите;
- макроикономическа и финансова стабилност на икономиката;
- данъчно облагане;
- нива на инфлация;
- състояние и развитие на банковата система;
- състояние на пазара на труда, квалификация на работната ръка, нива на работни заплати, езикова подготовка и др.;
- географско местоположение, климат, туристически ресурси и правен режим на експлоатация;
- нива на оперативните разходи;
- правителствена и международна финансова подкрепа за приоритетни инвестиционни проекти.

Социалната структура на човешките ресурси в туризма се обуславя както от особеностите на труда в тази индустрия, така и от икономическите процеси в микро- и макроаспект. Спецификата на човешките ресурси по основни показатели като брой, пол, възраст, образование е представена в следващите раздели на настоящия документ.

3.2. ДЕМОГРАФСКИ ОСОБЕНОСТИ И ДРУГИ РИСКОВИ ФАКТОРИ

Структурата на човешките ресурси в туризма се влияе и от демографските тенденции в страната. Особено значение в това отношение имат увеличаването или намаляването на раждаемостта, на емиграцията и имиграцията, стареенето на населението, измененията в икономически активното население, в образователната и квалификационна структура на населението, в етническата и културната структура на населението и др. Застаряването на населението в ЕС и необходимостта от млади специалисти ще се превръща във все по-осезаем за Европа, а и за България проблем.

От една страна, **демографските особености** трябва да се отчитат от гледна точка на търсенето на туристически продукти, тъй като в Европа броят на по-възрастните групи ще продължава да нараства. По-възрастните хора ще продължат да бъдат привилегирани от по-ранно пенсиониране и ще бъдат с високи пенсии. От друга страна, демографските промени безспорно ще окажат влияние и върху предлагането на пазара на труда.

Туризмът е силно зависим от промените в демографския профил на световното население. Познаването и изпреварването на демографските промени ще е решаващо за успешното развитие на сектора. През следващите години се очертават **три основни целеви групи** пътуващи, всяка от които с различни предпочитания и различен модел на потребление на туристическия продукт. Най-значимата от тях е групата на възраст между 18-31 години, която ще продължава да има преобладаващ дял както при организираните, така и при неорганизираните туристически пътувания. Този възрастов сегмент ще има определяща роля най-вече при изходящия туристопоток от Азиатския регион.

В развитите европейски страни и Япония най-бързо растящите сегменти на населението са на възраст над 50 години. Много от тях са неотдавна навършили пенсионна възраст в резултат на реструктурирането на пазара на труда. Групата на т.нар. „трета възраст“ е финансово обезпечена и разполага с необходимото свободно време за туристически пътувания. Определящи за потреблението на туристически продукти освен техните навици и предпочитания, също така са и размерът на приходите им след пенсиониране. Очакванията за този пазарен сегмент са за по-продължителен престой в посещаваните дестинации и по-големи разходи на пътуване.

Третият водещ пазарен сегмент ще е на семейните туристи, пътуващи с деца (family market). Туристическото пътуване се приема като възможност за отделяне на повече време за семейството и децата, поради което търсенето ще е насочено към ваканционен тип настаняване и семейна почивка.

Структурата на семействата ще се променя с нарастване на броя на работещите жени, самотните майки/бащи, семейства без деца и нетрадиционни семейства. Тези промени от страна на търсенето неизменно ще налагат промени в туристическото предлагане.

Освен демографските фактори влияние оказват още засилените процеси на урбанизация, мобилността, интензитетът на миграционните процеси. Като цяло нараства свободното време на хората и възможността да пътуват с голям интензитет и по-къса продължителност. Това се дължи на факта, че освен регламентирания платен годишен отпуск за нарастването на краткосрочните и уикенд пътувания допринасят и многото почивни дни. По данни на ЮНЕСКО среднестатистическата държава празнува по 12,2 дни в годината. Броят на неработните дни в Европа варират от 9 до 12 дни годишно, а „най-почиващите“ страни в света са Бутан, Бразилия, Индия, Русия и Беларус.

Промените в климата са едни от най-големите проблеми, с които се сблъсква туристическата индустрия и биха могли да доведат до загуба на много дестинации, чиято привлекателност зависи от природните дадености. Много от крайбрежните райони с ниска надморска височина са застрашени от повишаване нивото на водните басейни. От гледна точка на сектора това означава познаване и изпълнение на нарастващите нормативни мерки и ограничения, свързани с опазването на околната среда. Средствата за поддръжка на основните природни ресурси ще се увеличават, от една страна, поради климатичните промени (необходимост от изкуствен сняг). От друга страна, заради стремежа на правителствата да ограничат емисиите, оказващи влияние върху парниковия ефект, съществува голяма вероятност за налагане на екологични такси, което пък ще предизвика повишаване на цените за транспорт и настаняване.

Обслужващият сектор и туроператорите ще трябва да се справят със загубите, които нанасят промените в околната среда. Те ще трябва да развият кризисния си мениджмънт, както и системи за превенция и ограничаване на риска.

Въпросите за **сигурността и безопасността** ще бъдат сред ключовите, които ще предопределят развитието на туризма. Мерките за безопасност ще бъдат сред приоритетите в туризма, както и необходимостта от координация на информацията за влиянието на бедствията и създаването на механизъм за незабавно възстановяване, гъвкаво планиране за справяне с възможни редукиции в туристическите потоци.

Здравословните условия, безопасността и сигурността на туристите са фактори, които имат определяща роля за движението на туристопотоците. Възобновената поява на някои считани за изчезнали заразни болести като холера и малария в някои развиващи се страни, световната заплаха от СПИН, ТОРС, информация за поява на щамове на “луда крава”, “птичи грип” оказват силно негативно влияние върху туристическите пътувания. Постоянно се повишава загрижеността за спазването на изискванията и стандартите, гарантиращи безопасността на храните, водата, лекарствата, санитарно-хигиенните изисквания в заведенията за хранене и развлечения в посещаваните дестинации. Така например, разширяването на ЕС и навлизането на единните европейски стандарти за сигурност и безопасност (например HACCP, системи за качество и др.) допринесоха за повишаване на доверието за безопасността на туристите, което директно се отрази в завишаване на туристическите пътувания към новите страни-членки.

Терористичните заплахи, нивата на престъпност, военните конфликти, природните бедствия застрашават сигурността и безопасността на туристите. Така например, терористичните атаки през 2001 г. върнаха назад мощен туристически пазар като САЩ за цели три години по туристически пристигания. Различни проучвания показват, че сигурността и безопасността са сред най-чувствителните фактори, оказващи влияние при вземането на решение за или против пътуване.

През последните години законодателството в областта на безопасните и здравословни условия на труд придобива все по-комплексен характер. Тъй като 90% от обектите в сектора са малки предприятия, работодателите често не разполагат нито с времето, нито със средствата да разберат и да следват нормативните предписания в тази област. Прилагането на законодателството на равнище предприятие се явява сериозен проблем за сектора. На равнище ЕС работниците са защитени от Рамковата директива 89/391/ ЕИО. Съгласно тази директива работодателите са задължени да извършват оценка на риска и имат общото задължение да се грижат за безопасните и здравословни условия на труд на работниците и служителите си. Съществуват и известен брой политики, създадени специално за нуждите на сектора ХОРЕКА. Някои от тях, като например системата за анализ на опасностите и контрол на критичните точки (HACCP) и забраната на тютюнопушенето, накараха държавните институции и доставчиците на услуги по превенция да насочат в по-голяма степен вниманието си към проблемите в сектора. В отделни случаи това доведе до въвеждане на допълнителни мерки за безопасни и здравословни условия на труд.

В България като страна членка на ЕС въвеждането на HACCP системата за оценка на опасностите и за контрол на критичните точки или процедури в съответствие с нейните принципи е задължително съгласно Закона за храните (чл.12, ал.3в). Наредбата за забрана на тютюнопушенето окончателно влезе в сила от 1.06.2012 г.

Най-значимите рискове, произтичащи от работата в този сектор, са:

- големи физически натоварвания, свързани с дълги периоди на стоене прав и в статични пози, носене и повдигане, повтаряеми действия, често пъти в съчетание с неблагоприятни условия на труд като неправилно проектиране на работното място;

- излагане на въздействието на високи нива на шум;
- горещи или студени работни помещения, особено съчетанието на висока температура с въздушни течения, отворени врати, редуване на работа в топла и влажна среда с престой на студено, например в складови помещения;
- порязвания и изгаряния, особено в сферата на ресторантьорството;
- подхлъзвания, спъвания и падания, дължащи се на мокри и хлъзгави повърхности, препятствия и падане от височина;
- опасни вещества, например широко разпространената употреба на почистващи вещества и биологични агенти в храните.

При туроператорската и агентска дейност тези рискове се допълват още и с:

- продължителна работа на компютър, натоварване на зрението и изкривявания на гръбначния стълб;
- опасност от наднормено тегло и затлъстяване поради изключително заседналият начин на живот, стрес на работното място поради естеството на работата, натовареността и пропускането на редовни хранения.

Сред най-важните **психосоциални рискови фактори** са:

- продължително и ненормирано работно време; секторът се характеризира с продължителни работни смени, нередовно и необичайно работно време; голяма част от работата се извършва в часове, когато другите хора не са на работа;
- трудности в поддържането на баланса между работа и почивка, особено с оглед на непредвидимостта на работното време, продължителността на работния ден и липсата на контрол върху работата;
- голямо работно натоварване и притискане от времето;
- слаб контрол върху работния процес: повсеместно разпространение на монотонна, лишена от творчество работа, изискваща твърде малко инициативност;
- продължителните контакти с клиенти могат да доведат до натрупване на стрес, а в най-лошите случаи — до тормоз или прояви на насилие;
- липсата на обучение и образование – някои елементи на работата не изискват формално образование или изискват много ниско ниво на обучение и опит. Хората не винаги са добре обучени да изпълняват своята работа, което може допълнително да генерира стрес.

Създаването на здравословни и безопасни условия на труд на работното място в туризма и осигуряване на превенции по предотвратяване на злополуки в работния процес е задължение на работодателя. Системата за управление на условията на труд трябва да гарантира защита от технологичните производствени опасности и минимизиране на риска и изключване на грешки в производствения процес. В ресторантьорството имаме най-бързо производство, на място и непосредствена реализация на кулинарната продукция. Изискванията за бързина в производството засилват и рисковете в производствения процес, откъдето и трябва да се осигурят и надеждни здравословни и безопасни условия на труд. В Република България здравословни и безопасни условия на труд са регламентирани със ЗЗБУТ (обн. ДВ, бр. 124 от 1997г.), както и с наредби и правилници. Планирането, внедряването, организацията и контролът по здравословни и безопасни условия на труд в туристическия сектор са част от

производствения процес и предпоставка за намаляване на риска на заеманата длъжност и увеличаване на производителността. За предотвратяване на риска от значение за различните професии се явяват:

- намаляването на трудоемките ръчни производствени процеси в подготовката на продукти;
- намаляването на трудоемките производствени процеси и обезопасяването на технологичните процеси в производствените помещения топла, студена кухня, сладкарски цех;
- намаляването на трудоемките операции по предвиждане и предотвратяването на рискове по линиите за издаване на храна и напитки;
- намаляването на трудоемките операции за работещите в търговска зала /сервитьори и др./;
- намаляването на опасностите за административно обслужващия персонал.

Други рискови фактори, свързани с труда в туризма, са:

- мотивацията на персонала и отношението към работния процес, „опорочени” от сезонния характер на заетостта за голям брой заети в сектора;
- полагането на извънреден труд, често пъти без заплащане от работодателите (например нощни дежурства);
- неизплащане на годишен платен отпуск и използването на неплатения годишен отпуск като форма на разпускане на персонала в неактивния туристически сезон.

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

3.3.1. ДИНАМИКА И СТРУКТУРА НА ЗАЕТИТЕ В СЕКТОРА

През 2012 година най-голям е делът на **ЗАЕТИТЕ ЛИЦА** в ресторантите и заведенията за бързо обслужване – 39% бързо обслужване – 39% (КИД 2008, 5610), следвани от ЗАЕТИТЕ в питейните заведения – 26% (КИД 2008, 5630) и (КИД 2008, 5630) и тези, работещи в хотели и други подобни места за настаняване – 22% (КИД 2008, 5510). 2008, 5510). Взети заедно, тези дейности обхващат 87% от всички работещи в сектор „Туризъм“. Общо на Общо на туроператорската и агентска дейност се падат едва 4% от всички заети в сектора 127347 души. През 127347 души. През 2012 г. се наблюдава спад от 6% в общия брой на ЗАЕТИТЕ ЛИЦА в сектора, връщайки почти на връщайки почти на ниво от 2010 година (

Фигура 18).

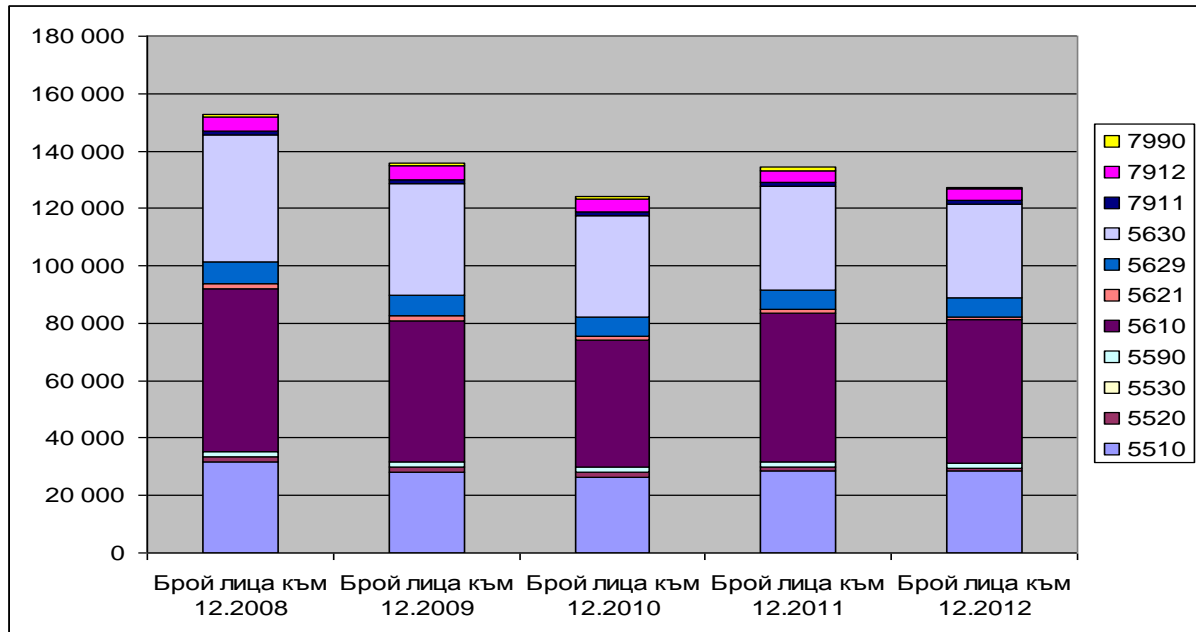
При туроператорската и агентска дейност (КИД-2008, 7912, 7911) основният дял на заетите лица се пада на туроператорската дейност. През 2012 г. се забелязва лек спад на заетите, по-силно осезаем сред туристическите агенции (

Таблица 17). През 2012 г. броят на заетите е почти равен на този от 2008 г. - годината преди финансовата и икономическа криза. По данни на НОИ туроператорската дейност създава над 4000 работни места или почти три пъти и половина пъти повече от броя на заетите в туристическата агентска дейност, но въпреки това подсекторът като цяло има незначителен дял (4,17%) спрямо всички останали заети в сферата на туризма.

По отношение на възрастовата структура на заетите в сектора, през 2012 г. се запазва разпределението от предходните години паралелно с намаляването на общия брой зети лица. Водещо остава мястото на заетите във възрастовите групи 25-34 и 35-44 г., като най-малък спад се регистрира сред заетите между 35 и 44 г. Ръст спрямо 2009 г. е налице за всички възрастови групи с изключение на най-младите (15-24 г.), където има спад (

Фигура 19).

ФИГУРА 18 ЗАЕТИ ЛИЦА В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ ПО КИД-2008 В ПЕРИОДА 2008-2012 Г.



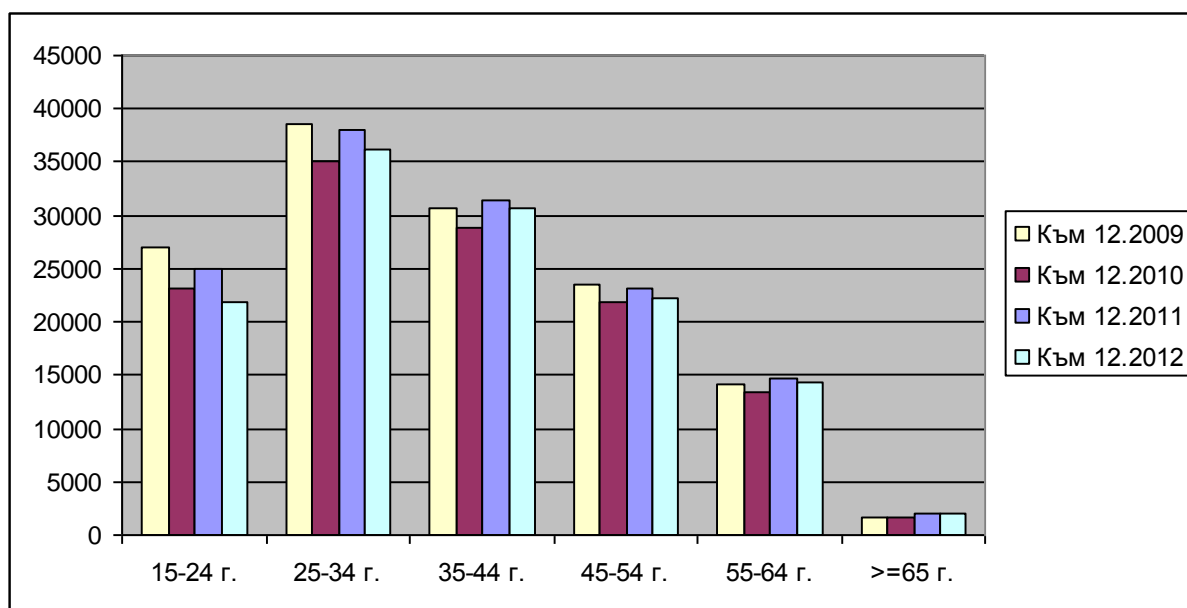
Източник: НОИ

ТАБЛИЦА 17 ЗАЕТИ В ТУРИСТИЧЕСКА И ТУРОПЕРАТОРСКА ДЕЙНОСТ В БЪЛГАРИЯ (2008-2012 Г.)

КИД 2008	Сектор	Бр. лица 12.2008	Дял		Бр. лица 12.2009	Дял		Бр. лица 12.2010	Дял		Бр. лица 12.2011	Дял		Бр. лица 12.2012	Дял	
			%			%			%			%				
7911	Туристическа агентска дейност	1 457	0,95		1 425	1,05		1 402	1,13		1 234	0,92		1 171	0,92	
7912	Туроператорска дейност	4 643	3,04		4 667	3,44		4 286	3,46		4 115	3,07		4 144	3,25	
	Общо за туризма	152 694	100		135 691	100		124 028	100		134 235	100		127 347	100	

Източник: НОИ, собствени изчисления.

ФИГУРА 19 БРОЙ ЗАЕТИ ПО ВЪЗРАСТОВИ ГРУПИ В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ (2009-2012 Г.)



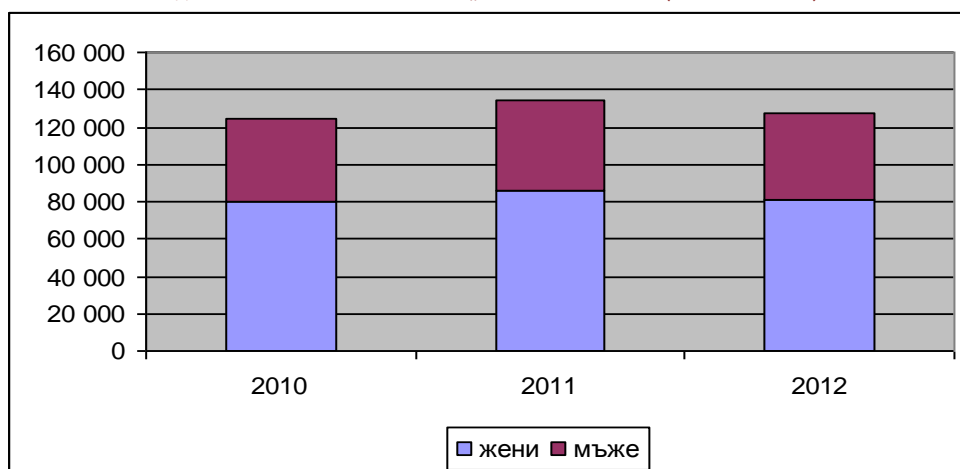
Източник: НОИ

От гледна точка на възрастовата структура на заетите в туроператорската и туристическата агентска дейност преобладават младите на възраст между 25-34 години, като заедно с възрастовата група 35-44 двете групи представляват над 63% от всички заети в сектора. В периода 2009-2012 г. съотношението на заетите от различните възрастови групи остава почти непроменено. Този факт има значение, тъй като, когато става въпрос за конкурентоспособност, способност за творчество, иновативност, знания и нови технологии, възрастта безспорно е фактор. Младите хора са значително по-открити към новите технологии, готови за експериментират и по-малко инертни.

От гледна точка на структурата на заетите по пол през последните три години делът на жените се запазва устойчив – 64%, спрямо този на мъжете – 36% (

Фигура 20). Този дисбаланс е специфичен за туризма, като на национално ниво съотношението на работната сила между мъже и жени е респективно 53% на 47% в полза на мъжете.

Фигура 20 РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЗАЕТИТЕ В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ ПО ПОЛ (2010-2012 г.)



Половата структура показва, че в България в туризма като цяло преобладават жените (64%), като най-балансирано полово присъствие се наблюдава при възрастовата група 25-34 г.

Делът на жените в България е значително по-висок, отколкото в Европа (ЕС-27), където жените представляват средно 55% от общия брой заети в сектор „Туризм“.

Това донякъде се обяснява и със сравнително ниските нива на възнаграждение в сектора (498,5 лв. средно за 2012 г.), което се утежнява с традиционните за туризма сезонност, мобилност и текучество. Съотношението жени/мъже в заетите в туризма остава във всички възрастови групи в полза на жените.

Таблица 18 Възрастова структура на заетите в сектор „Туризм“, 2012 г.

	15-24 г.	25-34 г.	35-44 г.	45-54 г.	55-64 г.	Над 65 г.	Общо
БРОЙ ЗАЕТИ, в т.ч.:	21923	36137	30643	22289	14292	2063	127347
– Мъже	8 050	13 927	11 770	7 254	4 664	717	46 382
– Жени	13 873	22 210	18 873	15 035	9 628	1 346	80 965
Дял от общата численост на заетите, %, в т. ч.:							
– Мъже	36,72	38,54	38,41	32,55	32,63	34,76	36,42
– Жени	63,28	61,46	61,59	67,45	67,37	65,24	63,58

Източник: НОИ

Данните за **възрастовата структура** (таблица 18) показват, че преобладаващата част от заетите в сектора са млади хора на възраст до 34 г. Това се дължи до голяма степен и на изискванията при наемане, особено що се отнася до сезонните длъжности. Мобилността на младите хора, привлекателността на индустрията поради предлаганата динамична и интересна работа с многобройни социални контакти, както и неустановеният им семеен статус, насочва хората от тази възрастова група за начало на професионалната им кариера и натрупване на професионален опит именно към туризма.

Анализът на териториалното разпределение и концентрация на заетите във водещите дейности на туризма, които заедно обхващат 87% от всички заети в сектора, е представен само за:

- ресторанти и други заведения за хранене – 39% (КИД 2008, 5610);
- питейните заведения – 26% (КИД 2008, 5630);
- хотели и други подобни места за настаняване – 22% (КИД 2008, 5510).

Динамичните характеристики на трудовите пазари в туризма се открояват¹⁸ с:

- висока степен на вътрешно-фирмена мобилност;
- почти равни нива на хората, насочили се за работа към туризма и тези, напуснали тази сфера;
- мобилност в професиите.

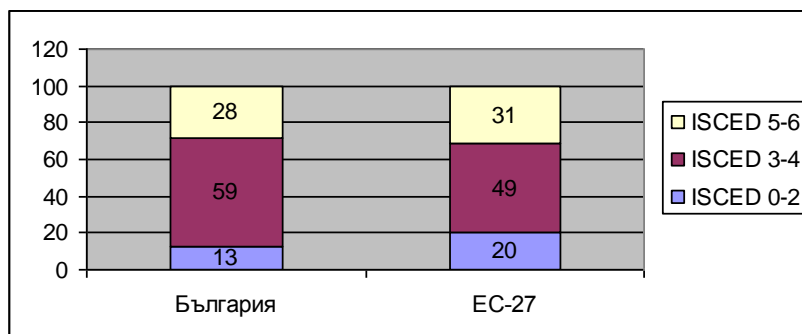
За съжаление няма статистически данни, които категорично и безспорно да потвърдят гореизложените твърдения, но редица проучвания, провеждани както от научно-изследователски институции, така и под формата на официални доклади от различни международни институции, безспорно се обединяват около тях като предизвикателства за пазара на труда в сектор „Туризм“.

Данни на ЕВРОСТАТ (2012) показват, че временната заетост на ниво ЕС-27 е около 18%, докато за хотелиерство и ресторантьорство този процент е значително по-висок – 28%. Временната заетост е много по-силно изразена в подсектор „Хотелиерство“ (19%), отколкото в ресторантьорството (9%).

¹⁸ Нешков М., Ракаджийска С. и колектив, Въведение в туризма, ИУ- Варна, 2007. с. 195

По **ниво на образование**, делът на заетите в сектор „Туризъм“ с най-ниските степени на образование, съгласно международната стандартна класификация на образованието (ISCED 0-2) в ЕС е 20%, докато в България той е значително по-нисък – 13%. С най-голям дял са заетите със степен 3-4 по ISCED, които представляват почти 60% и 50% от всички заети в сектора съответно в България и в ЕС. Различията в дела на заетите с най-висока степен на образование (5-6 по ISCED) са по-незначителни (фигура 23).

ФИГУРА 21 СТРУКТУРА НА ЗАЕТИТЕ В „ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО“ ПО СТЕПЕН НА ОБРАЗОВАНИЕ, 2012 Г.



Източник: Евростат

От гледна точка на **ПРОФЕСИОНАЛНАТА КВАЛИФИКАЦИЯ** НА ЗАЕТИТЕ В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“ основният извод, който може да се направи, (

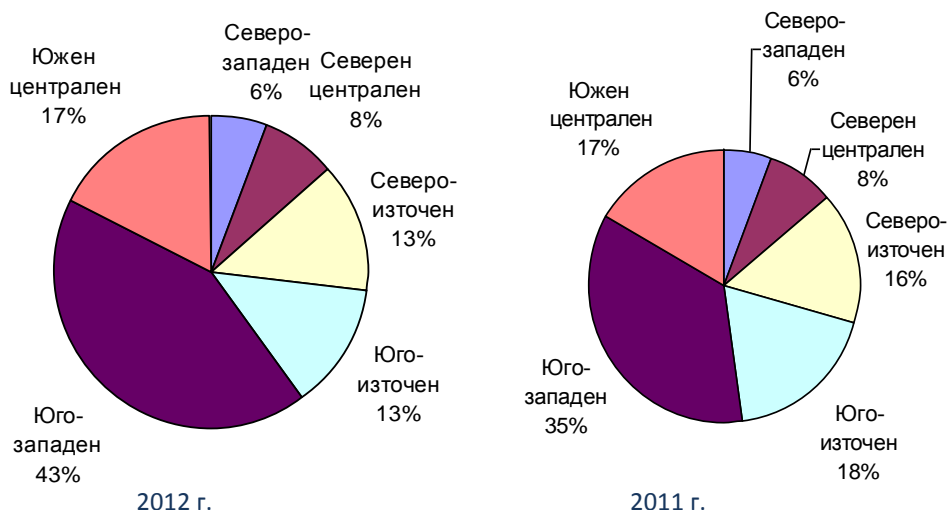
Таблица 19) е, че повече от половината (53%) от заетите в сектор „Туризъм“ през 2012 година са категория персонал, зает с услуги, търговия и охрана, следван от персонала, зает в професии, неизискваща специална квалификация (близо 19%). Незначителен е делът (под 3%) на специалистите, тесните специалисти, квалифицираните работници. Ниската професионална квалификация на заетите заедно с ниските нива на работна заплата в сектора в значителна степен са „отговорни“ и за качеството на туристическия продукт.

Таблица 19 Квалификационна структура на заетите в сектор „Туризъм“ според класовете на заеманите длъжности - НКПД (2011- 2012 г)

№ по ред	Категория персонал	2011		2012	
		Броя	Относ. дял, %	Броя	Относ. дял, %
1.	Ръководители	4766	3,54	3 389	2,72
2.	Специалисти	2877	2,14	2 932	2,36
3.	Техници и приложни специалисти	3518	2,62	3 465	2,79
4.	Помощен административен персонал	9990	7,43	9 643	7,75
5.	Персонал, зает с услуги, търговия и охрана	72402	53,85	65 967	53,04
6.	Квалифицирани работници	1923	1,43	1 627	1,31
7.	Машинни оператори и монтажници	1907	1,42	1 870	1,50
8.	Професии, неизискващи специална квалификация	23 869	17,75	23 591	18,97
9.	Без професионална група	13211	9,83	11 885	9,56
	ОБЩО ЗАЕТИ:	134463	100	124 369	100

Източник: НОИ

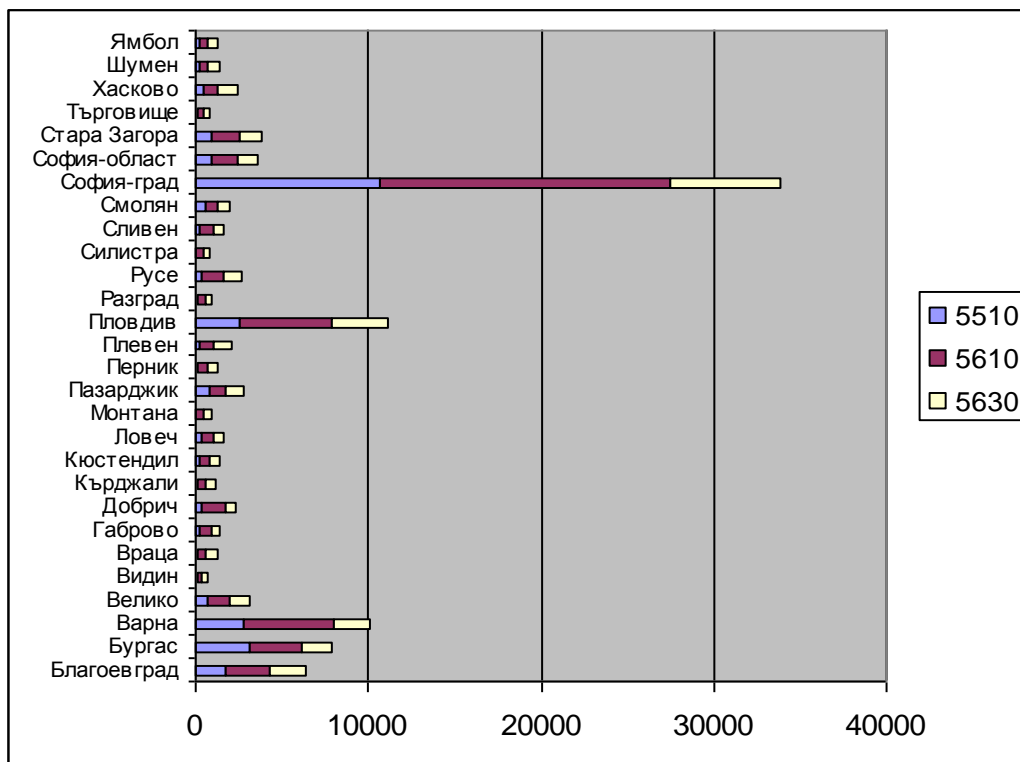
ФИГУРА 22 Разпределение на заетите в сектор „Туризъм“ по райони за планиране, (2011 - 2012 г.)



Източник: НОИ

По отношение на броя на зетите в туризма и през 2012 г. се потвърждава и запазва водещото място на Югозападен район, който от 35% се покачва на 43% по разпределение на зетите в сектор „Туризм”. Следва Южен централен (без промяна със 17%). Намалява броят на зетите в районите Югоизточен (-5%), Североизточен (-3%), без промяна остават районите на планиране Северозападен и Северен централен. Трите района Югозападен, Южен централен и Югоизточен концентрират 73% (спрямо 70% през 2011 г.) от зетите в сектор „Туризм”. Това е крайно небалансирано, но тази тенденция следва концентрацията и локацията на материално-техническата база в сектора и динамиката на развитие на отрасъла.

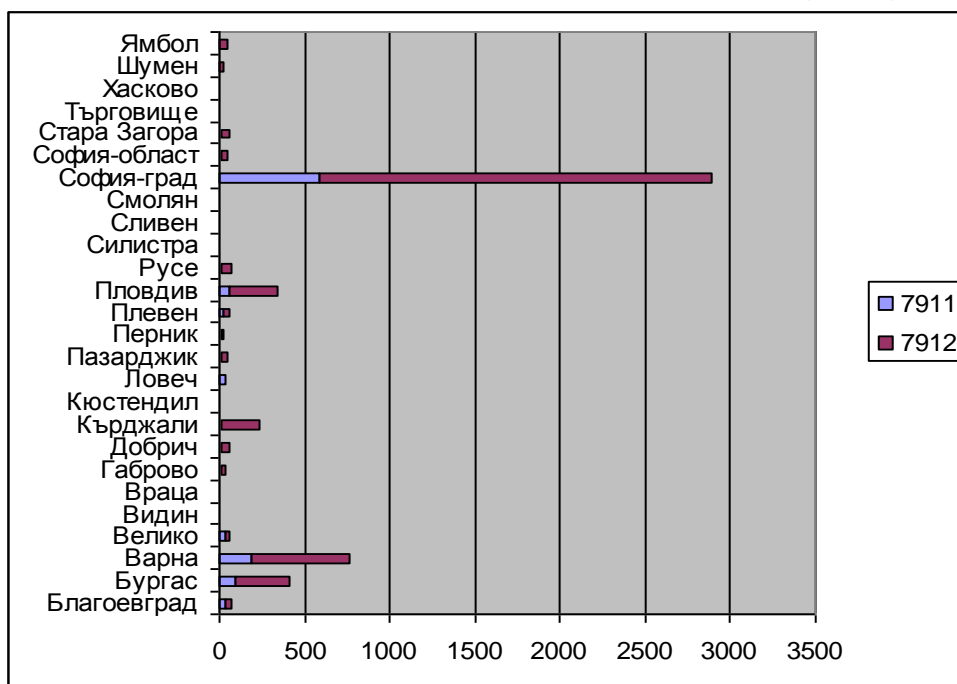
ФИГУРА 23 ТЕРИТОРИАЛНО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЗЕТИТЕ В СЕКТОР „ТУРИЗМ” ПО ВОДЕЩИ ДЕЙНОСТИ СПОРЕД БРОЯ ЗЕТИ ЛИЦА (КИД-2008) ПРЕЗ 2012 Г.



Източник: НСИ

Териториалната концентрация на заетите в туризма по области в страната отличава лидерското място на София-град с 30% от общия брой заети в сектора, следват Пловдив (10%), Варна (9%), Бургас (7%) и Благоевград (6%).

ФИГУРА 24 РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЗАЕТИТЕ В ТУРОПЕРАТОРСКА ДЕЙНОСТ ПО ОБЛАСТИ В СТРАНАТА (2012 г.)



Източник: НОИ

Териториалното разпределение на заетите в туроператорската и агентска дейност по региони в страната показва съсредоточаване основно в пет региона, като значително се откроява София-град, концентриращ над 54% от всички заети. Останалите области с най-много заети лица в туризма са Варна, Бургас, Пловдив и Кърджали (фигура 22). В периода 2011-2012 г. е налице лек спад в броя на заетите лица в туроператорска и агентска дейност в София-град. Наблюдава се нарастване на заетите в туризма във Варна и Бургас (с по 1%) и спад също с по 1% в Пловдив и Кърджали.

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

3.3.2.1. Основни работни места в сектора

Анализът на основните работни места, както и предходните секторни анализи на туризма (2011, 2012 г.), показва, че преобладават назначените на работа служители с ниско образование, защото голяма част от длъжностите в туризма не изискват висока квалификация. Характерно за управленските позиции обаче е, че на тях се назначават хора с висше образование. За тези работни места са необходими широк спектър от задълбочени познания и специфични управленски умения, чието получаване се постига във висшите образователни степени “бакалавър” и “магистър”.

Професионалната структура показва колко вида професии се упражняват в туризма и относителният дял на различните професии, които участват в осъществяването на

туристическото обслужване. Професионалната структура може да се разгледа в следните аспекти:

- **Заети в ресторантьорството** – около 62% от всички работещи в туризма работят в ресторантьорството. Включва

кухненски (кулинарни) работници, доставчици на хранителни продукти, пласирание, месене, сладкари, готвачи, майстор-готвачи, хигиенисти, електротехници и пр. Сервитьорите и барманите пряко осъществяват туристическото обслужване.

Ресторантьорският персонал се организира в такива длъжности (работни места) като: комплексен управител, управител на ресторант, ОТЗ (отговорник на търговска зала), иконом, домакин, сервитьори, отчетник, хигиенистки (чистачки), главен готвач, заместник главен готвач, готвач бригадир, сладкар, помощник-готвач, транжор, общи работници, миячки, охранители, бармани, сомелиери и пиколо.

Заети в хотелиерството – 24% от кадрите, работещи в туризма. Включва камериерски персонал и администратори, които представляват най-многобройна част от персонала в хотелиерството, а също работещи в пералното стопанство, управленски кадри, специалисти по маркетинг.

Заети в туроператорската дейност и турагентската дейност – около 7% от работещите. Към тях се отнасят организатор на туристически пътувания, туроператор, туристически агент, продавач на самолетни билети.

- **Заети в специализирания (вътрешен) туристически транспорт** – около 3 %. Това са шофьори, обслужващи специализирани туристически автобуси за екскурзии, монтьори и поддържащ персонал на транспортния парк. Съществуват специализирани транспортни фирми, занимаващи се с отдаване под наем на транспорт на туроператора.
- **Група на търговските работници** – 3 %. Те работят за специализирани търговски обекти в хотелите, в големите специализирани магазини в туристическите комплекси.
- **Всички останали професии:** екскурзоводи, работещи в парковото стопанство, работници в чистота, в паркингите, спасители на плажа, планински водачи, аниматори и др.

Характерни особености на труда и на кадрите в туризма:

- В резултат от труда на всички работници се създава туристически продукт, като във възпроизводството му участват различни професии. Завършен туристически продукт може да има само тогава, когато съществува тясна връзка между различните групи персонал (напр. при осъществяването на екскурзионно летуване на туристи участие взимат и екскурзоводи, и шофьори, и общи работници, и обслужващ персонал в хотелите);

- Туризмът се характеризира с разпръснатост на отделни групи персонал в зависимост от териториалното разположение на туристическите обекти;

- В туризма преобладават малките екипи, разграничени по вид дейност, която изпълняват, или по обекти. Тази особеност на туризма позволява да се развива семейният бизнес;

- Работният ден на персонала е съобразен с потребителското търсене, както и с интензитета на туристическия поток. Често това води до неравномерност в натоварването на персонала;

- За потребностите на туристическия персонал е необходимо създаване на специална инфраструктура - общежития, работнически столове, детски градини, медицинско обслужване;
- Туризмът е свързан със значителни служебни пътувания на персонала, което води до загуби на време;
- Върху качеството на труда на туристическия персонал могат да се отразят тежките и вредни условия на труд, продължителността на работното време, монотонността на извършваната дейност.
- Възможни са трудови злоупотреби.

Докато в индустриалния сектор е възможно да се въведат механизация и автоматизация, то при туристическия бизнес живият труд продължава да играе основна роля.

Непрекъснатото развитие на туризма у нас води до увеличаване относителния дял на туристическия персонал, който има по-продължителен трудов стаж и по-висока езикова култура. Освен тези се забелязват и други тенденции по отношение на структурата на туристическия персонал – много от заетите в туристическия сектор са със сезонна работа, липсва потомственост при туристическите кадри. Всяка година се подписва колективен трудов договор в туристическите предприятия, с който се уреждат редица въпроси между работодателя и колектива, като работодателят осигурява на работниците нормални трудови условия, добро заплащане, медицинско обслужване, отпуски.

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

Ключовите знания, умения и компетенции на заетите в туризма трябва да се разглеждат на няколко нива – такива, които са специфични и присъщи само за сектора; такива, които са съотносими към други сектори и такива, които имат универсален характер и се отнасят към всички сектори.

Универсалните (междусекторни) компетенции, умения и знания включват езикова подготовка, ИТ умения, междуличностно общуване и комуникационни умения.

Към втората група компетенции, умения и знания се отнасят такива, свързани с управлението, маркетинга, финансите и други, които, макар и пречупени през спецификата на сектора, не са специфични и уникални за него.

Специфичните компетенции, умения и знания са залегнали в образователните програми, учебни планове и ДООИ за всяка отделна професия. На равнище ЕС към ESCO - Европейски умения, квалификация и професии, е създадена и работи секторна референтна група по въпросите за ключовите компетенции, знания и умения. В процес е извеждането на общоевропейска рамка, обединяваща таксономични умения (skills), компетенции (competences), професии (occupations).

Според изследването на Института за развитие на персонала (CIPD) най-често срещаните компетенции в компетентностните модели в туристическите предприятия са: комуникативни умения, управление на хора, умения за работа в екип, умения за обслужване на клиенти/клиенто-ориентиран подход, ориентация към постигане на резултати, умения за решаване на проблеми.

Според Международната организация по труда (ILO) по-съществените изисквания към заетите в сферата на туризма са:

- мултифункционалност;
- умения за пряк и постоянен контакт с клиентите;
- търговски способности.

Анализът на отделните професии и длъжности и в туризма към настоящия момент показва, че преобладаваща част от туроператорите са с висше образование, също и управителите на хотели, а управителите на ресторанти са с по-ниско образователно равнище. В хотелиерството с най-ниско образователно равнище е камериерският състав. Тенденцията е да се намалява персонала с основно образование и да нараства дялът на специалистите с висше образование.

Изискванията за езикова подготовка за различните професии са различни. Най-добра е езиковата подготовка в туристическите агенции, следват управителите на хотели, администратори и екскурзоводи. Все още около 45% от администраторите владеят само един език и едва около 35% - два езика. С развитието на туризма през последните години се наблюдава увеличаване на относителния дял на заетите кадри в туризма с по-продължителен стаж.

Познаването на межкултурните различия, породени от особеностите на социокултурната среда в дадена страна, и включването им в подготовката и обучението на кадрите за туризма предопределя формирането на качествени човешки ресурси за работа в индустрията.

При значителна част от изпълнителските длъжности (основно в хотелиерството и ресторантьорството) обучението на новите работници се прехвърля в повечето случаи на работодателя. Стандартните изисквания към кандидатите за работа на длъжности с ниска квалификация са предимно такива, свързани с личностните им качества: да бъдат приветливи, добронамерени, да могат да работят в екип и не на последно място изисквания за външен вид, особено за позиции от т.нар. предна линия, където ще имат пряк контакт и ще обслужват клиенти. По данни на КНСБ¹⁹ 81% от работодателите в сектор „Туризм“ са готови да наемат младежи при условие, че притежават необходимата професионална и чуждоезикова квалификация. Оттук и заключението, че основните изисквания от страна на бизнеса са свързани предимно с професионалната и чуждоезиковата подготовка.

Във връзка с динамичното развитие на туристическия сектор и агресивното навлизане на новите ИКТ ще се изискват умения на кандидатите за работа в туристически предприятия не само да се справят с различни инструменти на ИКТ, но и да изберат правилните инструменти на ИКТ. Туризмът и в частност маркетингът, реализацията, дистрибуцията и промотирането на туристическия продукт ще налагат изисквания за нови умения и компетенции за използване новите ИКТ в ежедневната работа на персонала, зает с тези дейности. Специалистите в туризма се нуждаят от умения за успешна навигация в нетната стойност, умения да се определят възможностите за кръстосано насърчаване и кръстосани продажби, умения за намиране на ефективни комбинации от канали за дистрибуция, умения за управление на продажбите в няколко канали за дистрибуция и реализиране на печалба от този процес. Много от тези умения се развиват с професионален опит, но туристическите образователни институции трябва да предоставят достатъчно познания и практика по тези теми за посрещане на новопоявилите се изискванията за умения в туристически пазар на труда. ИКТ курсовете не могат да бъдат напълно независими, а в контекста на прилагането им като част от маркетинга, обслужването на клиентите, за управление на приходите в туризма и др.. В допълнение към тези нови умения

¹⁹ Доклад на Института за синдикални и социални изследвания, КНСБ С. 2012.

традиционните умения за обслужване на клиенти, познаването на правните аспекти и межкултурното общуване са важна част от създаването на добавена стойност в туризма. За целта е необходимо активно да се работи за поддържане на устойчива взаимовръзка между туристическия бранш, образователните институции и браншовите организации, каквато е създадена чрез Информационната система за оценка на компетенциите на работната сила по браншове и региони (MyCompetence).

3.3.3. НОВИ РАБОТНИ МЕСТА – ХАРАКТЕРИСТИКИ И КАЧЕСТВО

На национално ниво по отношение на създаването на нови работни места са големи очакванията, свързани с предстоящата нова оперативна програма „Региони в растеж“ 2014 - 2020 г. част от Общата стратегическа рамка на ЕС за следващия програмен период. Основната ѝ цел е осигуряването на устойчив и балансиран икономически растеж и създаването на нови работни места. Една от основните оси на програмата е свързана с насърчаването на регионалния туризъм чрез използване на местния икономически потенциал за създаване на нови форми на заетост в регионите и постигане на устойчив икономически растеж и разкриване на нови работни места.

Към нововъзникващите компетентности са **глобалните езикови умения, съчетани с межкултурна компетентност** и специфични знания и умения сред персонала за клиенти с увреждания.

Характерно за новите работни места, особено за някои длъжности от т. нар. “първа линия” (свързани с директната работа с клиенти), ще бъде налагането на възрастови ограничения при наемането на работа, въпреки че в редица официални документи това се възприема като форма на дискриминация. Независимо от това, възрастовите ограничения според работодателите се налагат от факта, че трудът в конкретните случаи е свързан с голямо физическо и психическо натоварване, на което могат да издържат най-вече млади хора. Специфично условие, което налага известни ограничения към възрастта, е например работата на смени с продължителност 12 часа.

Нарастването на иновационния потенциал на предприятията от ресторантьорството и хотелиерството чрез инвестиции в техники и технологии, кулинарна обработка на нови продукти и реализация, изисква и нови работни места с нови знания на персонала. За да отговорят на търсенето на пазара туристическите кадри е необходимо да актуализират знанията си и да усъвършенстват уменията си. Компетенциите от знания, умения и опит по конкретната професия трябва да гарантират изпълнението на основните дейности в туризма на нужното ниво на квалификация.

Разширяването на туристическия пазар и навлизането на професии от спорта, алтернативния туризъм²⁰, медицината, енологията, диетологията и тяхното прилагане в обслужващия сектор ще подобрят качеството на услугите. Това налага повишаване на квалификацията и уменията, преминаване от любителско към професионално обслужване при спазване на стандарта на предлагане и реализация.

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

²⁰ Маринов, С., Копринаров, Б., Алтернативен туризъм. Бургас, 2010.

Туризмът е един от основните работодатели в световен мащаб. С намаляване темпа на нарастване на населението в индустриализираните държави, все повече ще се засилва потребността от работна ръка от други държави. Оттук се очакват проблеми, свързани с межкултурни различия, квалификация, професионална подготовка, езикови познания и други. Този недостиг на квалифициран персонал, съчетан с нарастващото търсене на качествени туристически продукти, ще допринесе за повишаване на възнаграждението, развитието на програми за повишаване на квалификацията и професионалната подготовка, както и за предоставянето на други насърчителни мерки за повишаване на атрактивността на заетите в туризма. Все по-актуален ще става въпросът за мобилността на работната сила, признаването на квалификация и натрупан опит, както и издигането на престижа на заетите в туризма.

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

В прогнозите за развитие на сектора не се очакват промени, като настоящият анализ потвърждава констатираните тенденции от предходните два секторни анализа на сектор туризъм (2011, 2012).

Безспорно водещо за туризма са развитието на новите ИКТ и когато става въпрос за оценка на прогнозите за развитие на сектора, промяната в технологиите и организационната структура, основна предпоставка, определяща бъдещото развитие, освен интернет технологиите, е **развитието на финансовите услуги и картите за плащане (кредитни, дебитни, предплатени карти), необходими за реализация** на резервация и он-лайн плащане.

Прогнозите са през следващите десет години т.нар. развиващи се големи страни (БРИКС – Бразилия, Русия, Индия, Китай и Република Южна Африка) да разгърнат напълно потенциала си и да заемат своите позиции на туристическия онлайн пазар (т.нар. е-пазар), който продължава да е традиционно заеман от туристически предприятия от т.нар. развити (зрели) пазари от Европа и Северна Америка.

Свързано с новите технологии и тенденцията за развитие на е-туризма е **навлизането на мобилните услуги посредством т.нар. смартфони и таблети**, които се очертават като едни от основните канали за дистрибуция и резервация на туристически продукти в света, а вече навлизат и в България. Това ще допринесе за нарастване на продажбите в реално време на локално-базираните туристически продукти.

Развитието на новите ИКТ и в частност на туристическия онлайн пазар драматично ще променя изискванията за ИТ умения, модела и взаимоотношенията между работодател, персонал и клиенти. В този контекст нарастващото изискване за индивидуализиране на обслужването е сред другите важни фактори, оказващи влияние върху работната сила в туризма. Това налага работодателите да предявяват високи изисквания към професионалната и езикова квалификация, общата култура, етичното поведение, външния вид, хигиената и др.

Хотелиерството и ресторантьорството, както и туроператорската и агентската дейност трябва да имат дългосрочен стратегически поглед към предизвикателството за увеличаване на иновациите, уменията и компетенциите, които са основни за сектора и за бъдещите възможности на растеж и повишаване на конкурентоспособността в бранша. Целта е да се

очертаят структурите, тенденциите и двигателите на промяна в туристическите дейности, силното фокусиране върху труда, свързаните с това въпроси като промените в уменията, структурата на заетостта и нововъзникващите компетенции. Развитието на сектора вероятно ще допринесе за подобряване на секторната динамика на пазара на труда и ще се намалят рисковете от недостиг, пропуски и несъответствия на умения.

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

Развитието на новите ИКТ, адаптирането и ефективното им използване от страна на туристическите предприятия се посочва като основна възможност за повишаване на конкурентоспособността чрез съкращаване на разходи, диференциране на предлаганите продукти, подобряване на обслужването (24/365), управлението и дори за оцеляване на пазара.

В резултат на развитието на е-туризма туроператорите трябва да преосмислят своите **бизнес модели**, насочени преобладаващо към придобиването на познания за своите потребители (профил, предпочитания, очаквания и т.н.), към активна и **ползотворна интерактивна комуникация и взаимодействие**.

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

Двата секторни анализа на компетенциите на работната сила в сектор „Туризъм“ от 2011 и 2012 година очертаха водещите тенденции в туризма, отговорни за формирането на нови професии, специалности и работни места в резултат от технологичните, иновационни и организационни промени в сектора.

Важно уточнение е, че идентифицираните нови професии са само онези, които са специфични и присъщи за сектора и туристическите дейности по смисъла на Закона за туризъм (2013). Това уточнение е важно, защото в редица случаи някои нови професии са от външни за туризма отрасли и сектори (основно свързани с новите технологии). Не са взети предвид дейности от други икономически отрасли (по КИД-2008), а само дейностите „Хотелиерство и ресторантьорство“, както и „Туристическа агентска дейност“.

Нови професии в ХОТЕЛИЕРСТВОТО И РЕСТОРАНТЬОРСТВОТО

Всички нововъзникващи професии в **хотелиерството** са свързани с появата на потребности на клиентите от новости във вече съществуващите и набиращите сила нови продукти. Приетият през март 2013 година Закон за туризма частично отразява някои от тези потребности, от които произтичат такива професии като:

- Управител „Балнеолечебен (Медикъл СПА) център“, „СПА център“, „Уелнес център“ или „Таласотерапевтичен център“.

Тези професии, макар и част от туризма, имат своя специфика, дължаща се преди всичко на предоставяните услуги. Възходът на загрижеността за здравословния начин на живот сред широката общественост и по-добрата информираност за специфични индивидуалните нужди

сред клиентите доведе до качествено ново положение при предоставянето на уелнес услуги в областта на туризма. Днес е изключително силна връзката между туризъм, спорт и здравеопазване. Знания в областта на здравеопазването (лечение и профилактика) се изискват от работещите в сектора на туризма, като същевременно си остава необходимостта от традиционните знания в сферата на хотелиерството и културата. **Това предполага качествено нови, интердисциплинарни и комплексни квалификации**, за които обучението е все още изключение или се извършва посредством натрупан практически опит.

– Хостел мениджър

Спецификата на тази професия е породена от спецификата на туристическия обект, която значително се различава от традиционното хотелиерство.

Друг тип нова професия от по-универсален характер в хотелиерството е

– Ревеню мениджър /Мениджър по приходите/ (Revenu manager)

Тази професия има своето приложение в туризма, изисква специфична подготовка и не може да бъде отнесена към други сектори като „Финанси“ например. През последните години се очертава като водеща в редица международни хотелиерски вериги и е част от предложението на референтната група по туризъм към ESCO.

Значима група за професиите в хотелиерството **трансформират съществуващи такива**, които се осъвременяват в съответствие със спецификата на извършваните дейности. Така например в конферентния туризъм (MICE- Meetings, Incentive, Conference, Events, Exhibitions), продиктувано от необходимостта за ефективност на провеждането на конгресни събития и прояви и най-вече за улеснение на участниците, се обособява позицията **„Червено сако“/“Red coat”/**. Същността на тази длъжност е да акумулира в себе си и да предава като ретранслатор на компетентните звена всички искания, промени, оплаквания и пр. от страна на участниците в средно големи и големи бизнес прояви. Идеята и наименованието са свързани именно с функцията на постоянно и ярко видим и разпознаваем „подвижен“ консиерж. Той/тя знае:

- всички подробности за договореностите между домакин и организатор;
- отговорните звена и хора за респективния въпрос, както и техните контакти;
- правата, възможностите и тайминга за изпълнение на всяко искане;
- проявява максимална гъвкавост при наложили се в „движение“ промени;
- осъществява обратната връзка към клиентите за резултата от техните искания и т.н.

Всичко това е продиктувано от стремежа към ефективност и най-вече задоволство от страна на клиентите.

Подобна на тази позиция, изпълняваща сходни функции и дейности, е длъжността „Ръководител програма“. Все повече туристически фирми и хотели развиват специфични продукти с различна насоченост към относително хомогенни групи. За разлика от класическите пътувания, в които хомогенността на участниците обикновено е на професионална основа, то тук обединяващи са възрастта, физиологията, интересите и хобитата на потенциалните клиенти. Характерни в това отношение са летните /“зелени“/ училища, програмите за оптимизация на теглото, шах и бридж турнирите и пр. Конкретни примери за подобни продукти и активности наблюдаваме в целогодишно работещите хотели в зимните курорти извън ски сезона. Така например едни от най-популярните програми в Банско са „Лъки кидс“ и „Лъки фит“ на хотел „Лъки“ - Банско, в хотел „Самоков“ в Боровец - младежките републикански шах турнири и олимпиади и пр. В тези случаи ръководителят програма се явява основно

действащо лице, което е с ранг на началник отдел, но ръководи не определена сфера, а определен продукт – програма, като координира всички дейности с останалите оперативни отдели. Отговорностите на ръководителя програма включват и набирането, подбора и супервизията на всички външни подизпълнители като преподаватели, треньори, лекари кинезитерапевти, собственици и мениджъри на допълнителни услуги – пикник, конна езда, тим бийлдинг игри и т.н. В редица случаи ръководителят програма е водеща фигура или креативен фактор при рекламата и продажбата на съответната програма и по този начин влиза в пряко взаимодействие с маркетинговите отдели.

Отново с цел по-пълното задоволяване на потребностите на гостите в големите верижни хотели и САЩ възникна позицията „Canfixit”, за което все още няма точен превод на български /както и за доста други длъжности като Бътлър, Ресепционист, Консиерж и др./, но по-общо преведено означава „специалист по всичко“. Това е техническа позиция, но за разлика от класическите електротехници, водопроводчици, строител и пр. Canfixit е отговорен за незабавното отстраняване на всички възникнали технически проблеми главно в стаите на гостите. Неговите задължения включват професионален оглед на готовата за настаняване хотелска стая с акцент върху годността и състоянието на всички уреди, оборудване, мебелировка, боя, тапети, мокети и пр. технически елементи. Чрез въвеждането на тази длъжност редица хотели постигат по-голяма ефективност в пригодността и атрактивността на хотелската стая чрез „разделение на труда” и специализация между хигиената – отговорност на отдел „Хотелско домакинство“, и професионалния поглед и умения на техника - специалист по всичко.

С подобни като насоченост, но значително по-мощни функции е сравнително бързо набиращата скорост позиция на т.нар. „Trouble Shooter”. Трабълшутингът /trouble shooting/ е вид консултантска дейност, целяща диагностицирането и отстраняването на отрицателните фактори във функционирането на даден хотелски комплекс. Тази дейност може да се осъществява от специалист от щата на хотела, но много по-често е външен консултант от специализирана фирма. За разлика от предишните изброени нови професии тази цели да оптимизира вътрешното гладко протичане на хотелските операции, усъвършенстване на системите за контрол и отчетност, финансовата дисциплина, да минимизира отклоненията от възприетите политики и процедури и в крайна сметка да възстанови и повиши в максимална степен рентабилността на хотела.

Нови професии в ТУРОПЕРАТОРСКАТА, АГЕНТСКА И ИНФОРМАЦИОННА ДЕЙНОСТ

Тези професии са свързани преди всичко с нарастващите потребности за персонализация, комуникация и информационно осигуряване на туристите. Друга част са свързани с управлението и маркетинга на туристическата дестинация (туристическия район), съгласно нововъведените терминологични понятия от новия Закон за туризма (2013) – организация за управление на туристическия район. Принципите за децентрализация и регионализация се наблюдават и сред други професии като екскурзовод, където европейската практика прави разграничение между национален, регионален и местен (локален) екскурзовод. В контекста на новите социални тенденции в търсенето на нови професии се откроява необходимостта от откриване на умения и компетенции, необходими за нови профили квалификация, които все още не са включени в национални квалификационни рамки. Към тези професии се отнасят:

- експерт/специалист за управление на (регионална) туристическа дестинация (за новообособените организации за управление на туристическите райони);
- мениджъри на обекти/атракции (Attractions manager) в туризма;

- Специалист „Туристически информационен център“ (ТИЦ).

Въпреки, че по НКПД съществуват такива дейности като „служител информатор“ и „служител запитвания“, може да се обобщи, че те са прекалено общи и не отразяват спецификата и реалните потребности за Туристическия информационен център.

Към групата на съществуващите професии, в които текат процеси на специализация и профилиране в нови професии със свои уникални изисквания за компетенции, умения и професионална подготовка, е споменатата професията на екскурзовода, от която се обособяват **професиите регионален / локален (местен) екскурзовод**. На практика тези професии, независимо че не са самостоятелно обособени, се упражняват и имат своята реализация и специфика. Друга такава професия е „он-лайн туристическият агент“, който, независимо че е профилиране на класическата професия на туристическия агент, има други изисквания, като някои традиционни такива отпадат (умения за комуникация, общуване, външен вид, приветливост и други).

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

Тенденциите, свързани с новите професии, специалности и работни места се подчинени на:

1. Появата на потребности на клиентите от новости във вече съществуващите и набиращите сила нови продукти;
2. Нарастващите потребности за персонализация, комуникация и информационно осигуряване на туристите;
3. Мултифункционалност;
4. Междукulturни комуникационни умения;
5. Новите ИКТ, е-туризма и он-лайн туристическите услуги и обслужване.

3.6. ДЕФИНИРАНЕ НА ДЕФИЦИТНИ ПРОФЕСИИ И СПЕЦИАЛНОСТИ В СЕКТОРА

Както и в предходните секторни доклади от 2011 и 2012 г., се потвърждава становището, че в сектор „Туризм“ отсъства сериозен проблем по отношение на дефицитни професии, специалности, работни места и компетенции. Основните причини за това се крият, от една страна, в **адекватната реакция на образователните институции и нарастващите възможности за учене през целия живот**, като например дистанционни форми на обучение, курсове за допълнителни квалификации и др. Другата основна причина за отсъствието на мащабен дефицит от кадри за туристическия сектор е неговата относителна традиционност по отношение на търсенето на кадри, особено за най-многобройните позиции, които са на пониско оперативное ниво. Не на последно по значение място, може да се добави и обстоятелството, че в повечето случаи висшите ръководни кадри, в т.ч. финансово-счетоводни, маркетингови, ИТ и пр., на практика следва да притежават до **80% общовалидни компетенции** за заеманите длъжности и едва 20% са тясно свързани със спецификата на туристическото управление и предлагане, като най-често те се добиват по линия на опита и практиката.

Малко по-различен аспект, но със силно влияние при справянето с проблемите на дефицитните кадри, представлява процесът по аутсорсинг, който постепенно навлиза и сектор „Туризъм“, най-вече при т.нар. „кол центрове“ и 24-часовото обслужване на туристите.

Първата група дефицитни специализирани кадри и компетенции са тези, които в момента се появяват и се очертава тяхната значимост да расте успоредно с тяхното все по-масово приложение. За тях все още няма създадени или поне завършили випуски в системата на специализираното туристическо или общопрофесионално образование, както и такива, залегнали в новия Закон за туризма (2013). Към тази група могат да се отнесат и съществуващи професии, които се разчленяват и специализират и придобиват самостоятелен характер с тясно профилирани изисквания за компетенции, умения и професионална подготовка.

Втората група дефицитни специалисти, професии и компетенции е тази на трудните за намиране кадри за съществуващи, действащи понастоящем в сектора. Тази група може да се нарече проблемна от гледна точка на съществуващия дефицит, тъй като директно се отразява на качеството на туристическия продукт, затруднява цялостния процес по предоставяне на качествени услуги, намалява ефективността от работата на туристическите предприятия.

Причините за съществуването на тези дефицити са разнообразни. Част от тях се коренят в общоприетото, но неправилно разбиране, че добрите специалисти в класическите професии **могат лесно да се адаптират** и включат в туризма. Друга причина е все още **недостатъчното съответствие на нуждите на практиката с образователните планове и програми**. Наличието на множество и добре подбрани специалности за подготовка на кадри за туризма не винаги означава, че изпълването на тези специалности със съдържание отговаря на практическите нужди в сектора.

Съществуват и търсени в практиката „редки“ специалисти, които поради тяхната спецификата **основно се „внасят“ от други страни** с традиции в развитието на съответните дейности. Характерни за този вид дефицит са специалистите в голф туризма, някои СПА и уелнес услуги, таласотерапия /лечение с морска вода и морски продукти/ и други екзотични и специализирани процедури, хазартния туризъм и други.

Като правило и тенденция, тези специалности са свързани с високи и разностранни компетенции и макар и плавно, броят на специалистите, които ги притежават, се увеличава. Очакванията са тази група дефицитни специалисти постепенно да се насити както по пътя на промените в образователните и квалификационни планове и програми, така и чрез набиране на опит в тези области на специалисти в близки сфери и дейности.

Не на последно място се нареждат причините, определяни като **„изтичане“ на кадри**.

На базата на изброеното дотук може да се направи изводът, че дефицитните за туризма специалности, професии, кадри и компетенции не са много, но се отнасят до важни ръководни и експертни позиции.

В хотелиерството в графата висококвалифицирани експерти и ръководители с разностранни компетенции са маркетинговите специалисти, тренинг мениджърите в отделите „Човешки ресурси“, клъстърните ръководители, ревеню мениджърите, финансовите контролери, администраторите на он-лайн резервационни канали и системи. С известна условност към дефицитните кадри могат да се причислят и тези на средномениджърски позиции като супервайзъри, ръководители смяна, старши специалисти и пр. Те, обаче, могат и обикновено се „издигат“ в резултат на опит, амбиция и желание за развитие „по места“ в предприятията, в които работят. От изпълнителските кадри могат да се посочат като дефицитни

само някои професии и то поради тяхната непривлекателност и ниско заплащане, а не поради липса на малкото и елементарни изискуеми компетенции. Те могат да се придобият на работното място благодарение на съществуващите правила, стандарти и процедури.

В ресторантьорството като дефицитни могат да се определят професиите на готвачи в специализирано кухненско производство – суши, паста, ориенталска, средиземноморска и др. атрактивни кухни. От друга страна, трудно се намират общи работници кухня /стюарди/, младши готвачи студена кухня /коми/, хигиенисти, поради тяхната непривлекателност, непрестижност, често липса на перспективност и най-вече мизерно заплащане.

Сред набиращите популярност и утвърждаващи в ресторантьорството нови професии са:

- Сомелиерът;
- Wine steward;
- Хост/ хостеса.

Първата и последната са включени в списъка по НКПД (2011), за втората няма точен превод на български език, като се използва общото наименование сервитьор. Хост/хостеса в европейските страни се отнася към по-широк спектър от услуги, свързани с посрещане, настаняване и персонализирано отношение дори извън обекта за хранене и развлечения.

В туроператорската и агентска дейност, както и в общото управление на туристическите дестинации дефицитни са професиите експерт информатор в туристически или посетителски информационен център. Липсват и експерти по управление на туристическите дестинации както на национално, така и на регионално ниво. Това се очертава като дефицит поради промените в Закона за туризма и въвеждането на организациите за управление на туристическите райони, където такива специалисти биха имали успешна реализация.

Специфична категория дефицитни кадри са **научноизследователските, внедрителските и консултантски позиции**. Неслучайно, но затова пък закономерно, голяма част от проектите, касаещи различни важни аспекти на туризма, финансирани по линия на европейските фондове, бяха спечелени и реализирани от социологически, маркетингови и други консултантски фирми. В съответствие с това са и постигнатите резултати и ползи за отрасъла.

Основните съществуващи дефицити са в **нарушената двустранна връзка между бизнеса и образователните институции** в България, както и подпомагащата регулираща, координираща и стимулираща роля на държавата.

Определен дефицит съществува и в разбирането на собствениците на хотели, ресторанти и други туристически обекти за **необходимостта от инвестиции за развитие на човешките ресурси**, като изключително много се разчита на образователната система, държавата и различни мерки, насочени към повишаването на квалификацията на заетите в туризма.

С голяма доза самокритичност трябва да се отбележи, че може би най-болезненият дефицит в сектора е необяснимото **отсъствие на активна работа и подкрепа по въпросите на компетентността на туристическите кадри от страна на браншовите организации**.

Основни изводи и тенденции за дефицитните професии, специалности, умения и компетенции:

Основният извод от направения анализ е отсъствието на сериозен проблем в сектор „Туризъм“ с дефицит на кадри, специалности, професии и компетенции. Доколкото такива

проблеми съществуват, то те са преодолими и нямат силно негативно отражение върху работата на предприятията в отрасъла.

Това, обаче, далеч не означава, че няма дефицити в секторната политика по отношение на подготовката и развитието на кадрите. Те също са преодолими, но затова е нужна регулиращата и стимулираща роля на държавата и браншовите организации.

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

Настоящият документ потвърждава и изведените в предходните секторни анализи стратегии и подходи за управление и мотивиране на човешките ресурси и повишаване на компетенциите на работната сила.

Анализът и изложението от предходните раздели извеждат на преден план такива движещи сили като динамичното и бурно навлизане на новите ИКТ, промени в потребителското поведение, необходимостта от отдих и туризъм на все по-значима част от населението на Европа. Други такива фактори са застаряването на населението и промени в посока нарастване на туристически продукти за хора от т.нар. „трета възраст“, но също така промяна в структурните характеристики на заетите. Отчитайки специфичните за туризма мобилност на работната сила, сезонност, преобладаващ дял на жените, работата в т.нар. асоциални часове и време налагат разработване на сценарии, обвързан с адекватна политика и стратегии за мотивиране и повишаване на компетенциите на работната сила в отрасъла.

Такива стратегически избори са свързани на първо място с образователните институции, актуализация на учебните планове, програми, практическа насоченост на подготовката и актуалност на знанията, които да създават обективни предпоставки за надграждане и формиране на ключови за сектора умения и компетенции.

На второ място, важна роля има държавата по отношение провежданата политика и националната стратегия за развитие на туризма, регионално и териториално планиране. Дефинираните държавни приоритети и политика безусловно ще окажат влияние върху обучението и подготовката на кадри в туризма.

На трето място ключово място има партньорството между бизнеса и образованието, където ролята на бизнеса е да подава адекватни параметри за търсените компетенции и умения, като влезе в ролята на активна страна в процеса на подготовка на кадрите. Положителна стъпка в тази посока е стартираният проект на МОН в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ „Актуализиране на учебните програми във висшето образование в съответствие с изискванията на пазара на труда“. По тази мярка са отпуснати близо 6 млн. лв. на 27 висши училища, където за първи път се предоставя безвъзмездно финансиране за подобна дейност.

Съчетаването на практическия опит с ученето в професионални и/или висши учебни заведения има ключова роля за подготовката на човешките ресурси в сферата на туризма и по-конкретно за повишаване както теоретичните, така и практическите умения.

Именно чрез човешкия капитал и обучението не само на професионалистите, които са в пряк контакт с потребителите, а най-вече на новите лица на управленско, ръководно и предприемаческо равнище, би могло да се спечели предизвикателството за ефикасна политика в областта на туристическата индустрия. В този смисъл от съществено значение е да се оползотворяват и насърчават съществуващите вече инициативи за професионално и академично обучение, да се свързват в мрежа и да се стимулират нови, които да бъдат в тесен контакт със света на бизнеса. Програми като „Еразъм за млади предприемачи“, насърчаващи мобилността на студентите (още по време на тяхното обучение) също са от съществено значение за развиването на нови професионални умения сред младите хора - умения и квалификации, които трябва да получат признание сред различните държави-членки.

Особено внимание следва да се посвети на подобряването на достъпа за хората с увреждания чрез приспособяване на помещенията и обучение на персонал за посрещане на тези потребности.

В прогнозния сценарий за управление и мотивиране на човешките ресурси е важно да се отчете необходимостта от повишаване на качеството на образованието чрез използването на програми за обучение през целия живот, които поставят акцент върху дейности, целящи мобилност (като "Леонардо да Винчи" за действия в областта на мобилността и подготвителни пилотни проекти като "Еразъм" за предприемачи и "Грундвиг"), както и да се подобрят обучението, знанията, уменията, капацитетът и професионалните перспективи за персонала на туристическите фирми посредством програми за обучение през целия живот. Насърчаването на европейската и международната мобилност на учащите от професионални и/или висши училища в областта на туризма, за да се учат от и да обменят най-добрите практики и да придобият практически познания, ще доведе до значително и трайно повишаване на езиковите умения.

4.1. СТРАТЕГИИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ДЕФИЦИТИТЕ В ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

Стратегия „Европа 2020“ е стратегията на ЕС за растеж през следващото десетилетие. За да стане ЕС *интелигентна, устойчива и приобщаваща* икономика, тези три взаимно подкрепящи се приоритета трябва да помогнат на ЕС и държавите-членки да постигнат високи нива на заетост, производителност и социално единство. По-конкретно съюзът си постави пет амбициозни цели – в областта на заетостта, иновациите, образованието, социалното приобщаване и климата/енергията, които трябва да бъдат постигнати до 2020 г. Всяка държава-членка прие свои собствени национални цели във всяка от тези области. Конкретни действия на равнище ЕС и на национално равнище служат за основа на стратегията.

Европейска квалификационна рамка за учене през целия живот

Рамката поставя две основни цели: насърчаване на мобилността на гражданите между отделните страни и улесняване на тяхното обучение през целия живот. От тази по-тясна връзка между квалификационните системи на страните ще бъдат облагодетелствани редица от тях :

1. ЕКР ще подпомогне по-голямата мобилност на учащи работещи;
2. ЕКР ще облагодетелства и отделните граждани, повишавайки техния достъп и участието им в процеса на учене през целия живот;
3. ЕКР може да подпомогне и лица, придобили интензивен опит в работен контекст или в други области на дейност, чрез валидиране на неформалното и самостоятелното учене;
4. ЕКР ще подпомогне индивидуалните потребители, както и организациите, предоставящи услуги в областта на образованието и обучението, чрез повишаване на прозрачността на квалификациите, придобити извън националните системи, например в рамките на отделни сектори или на многонационални компании.

В управлението на човешките ресурси все повече се използват и методи за личностно и професионално усъвършенстване. Важно е да се осъзнае фактът, че инвестирането в развитието на личностните умения на служителите не е загуба на средства, а инвестиция в бъдещето на компанията. За постигането на по-добра конкурентоспособност на българските служители на модерния пазар на човешки ресурси трябва да се поработи доста върху гъвкавостта,

дисциплината, чувството за йерархия и отговорност, самоконтрола и позитивното мислене и поведение.

Социална политика за продължаващо професионално обучение

Инвестициите в качеството на човешките ресурси са част от социалната политика. Необходимо е да се увеличат значително средствата, инвестирани от работодателите за поддържане и повишаване професионалната квалификация на заетата работна сила в предприятията. Очаква се след прилагане на такава стратегия:

- Увеличаване на броя на участници в продължаващо професионално обучение;
- Повишаване съответствието между търсене и предлагане на професионално обучение;
- Подобряване достъпа до електронно обучение чрез изграждане на инфраструктури като гъвкава форма на обучение и стимул за развитие на продължаващото професионално обучение;
- Намаляване на регионалните различия в заетостта и пазара на труда;
- Европейска стратегия за заетост в съответствие със стратегията „Европа 2020“.

Целта на Европейската стратегия за заетост е създаване на повече и по-добри работни места в целия ЕС. За постигането ѝ се насърчават мерки за изпълнение на три основни показателя до 2020 г.:

- 75% заетост сред хората на възраст между 20 и 64 години.
- дял на преждевременно напусналите училище под 10% и завършване на висше образование от поне 40% от хората на възраст между 30 и 34 години;
- поне 20 милиона по-малко бедни или застрашени от бедност и социално изключване хора.

Действията, посочени във водещата инициатива „Програма за нови умения и работни места“ са от съществено значение за постигането на тези цели.

Програма за нови умения и работни места

Чрез тази инициатива Комисията ще помогне на ЕС да постигне своята цел в областта на заетостта за 2020 г. Започнала през 2010 г., инициативата е част от общата стратегия на Съюза – Европа 2020 - за насърчаване на интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж през следващите 10 години и след това.

В програмата е представен набор от конкретни действия за:

- подкрепа на реформите за подобряване на **гъвкавостта и сигурността** на пазара на труда;
- развиване на **подходящи умения** у хората за работните места днес и в бъдеще;
- подобряване на **качеството на работните места** и гарантиране на по-добри **условия на труд**;
- подобряване на условията за **създаване на работни места**.

В Европейска квалификационна рамка за учене през целия живот са посочени осемте ключови умения, които всеки трябва да притежава, за да се справя успешно в общество на знанието:

- комуникация на майчин език;
- общуване на чужди езици;



- математическа компетентност и основни компетентности в областта на науката и технологиите;
- компютърни умения;
- умения за учене;
- социални и граждански компетентности;
- инициативност и предприемачество;
- културно съзнание и изразяване.

Първоначално системите за образование и обучение в рамките на ЕС следва да подкрепят развитието на тези компетенции във всички млади хора и възрастни. Трябва да се дадат реални възможности за всички възрасти постоянно да изграждат и поддържат уменията си чрез:

- Популяризиране на идеята за гъвкавост на фирменото управление и формиране на фирмена политика за развитие на човешките ресурси;
- Проучване на потребностите от обучение на заетите лица в различните икономически сектори и изготвяне на интегрирани секторни подходи;
- Формиране на нови професионални умения, свързани с промените в технологичното развитие;
- Увеличаване на възможностите за учене на работното място, особено тези за стажуване и чиракуване в предприятията;
- Обвързване на професионалното образование и обучение с потребностите на икономическите сектори.

На макрониво стратегиите за удовлетворяване на потребности от нови умения и компетенции имат отношение както с образованието, а така също с развитието на сектора и провежданата национална политика на изпълнителната власт²¹.

Висшето образование по туризъм има като отправна точка правителствената политика не само в областта на образованието, но и в областта на туризма, а последната трябва да е неразривна част от регионалната политика за развитие и нейните основни планови документи като Национален план за икономическо развитие, Национален план за регионално развитие, областните планове за развитие и общинските стратегии. Тези планове като основни инструменти на регионалната политика осигуряват координацията и партньорството между основните субекти, които имат отношение към развитието на туризма и адекватната подготовка на кадри за този отрасъл. Основните политически параметри на образованието по туризъм и обстоятелството, че над 90% от заетите в туризма са в частния бизнес, а основният производител на кадри са държавните образователни институции, обективно обуславят необходимостта в условия на пазарна икономика то да се развива в партньорска рамка, чиито основни субекти са правителството, академичните институции и туристическият бизнес (сектор „Туризъм“). Необходима е адекватна инвестиционна стратегия за развитие на туризма в България в съответствие с новите световни тенденции, в която да намери обективно своето място и инвестирането в хората чрез обучение и образование. Необходимо е въвеждането на европейските стандарти в областта на висшето образование по туризъм в България, тъй като те

²¹ Попова Н. Основни проблеми и насоки за развитие на висшето образование по туризъм в България във връзка с внедряване на европейските стандарти за висше образование.

отразяват спецификата на туристическата практика в Европейския съюз, която е изградила прави и обратни връзки с образованието и обучението. Сред основните стратегически избори, които трябва да се направят, е въвеждане и използване на MyCompetence и синхронизирането с ESCO (Европейски умения, компетенции и професии), което би допринесло за:

- Легитимност на знанието – лесно разпознаваеми дипломи на българските студенти с ясно параметризирани теоретични знания и практически умения;
- Професионална мобилност – в резултат на придобити знания и умения, отговарящи на съвременните потребности не само на българските, но и на чуждите работодатели

Сред основните отговорности на изпълнителната власт е провежданата инвестиционна стратегия в (1) хората – преки инвестиции във висшите училища; (2) ресурси за обучение – преки инвестиции за въвеждане на нови технологии. Освен това отговорност на изпълнителната власт е цялостно привеждане на нормативно-законовата база в съответствие с Европейската система за трансфер на кредити ЕСТК по отношение на нормативите за натоварване на преподавателите, механизмите за трансфер на европейския опит в областта на образованието, създаване на възможност за разгръщане на инициатива за генериране на средства от самите университети, създаване на нормативни стимули за спонсориране на висшето образование от страна на туристическия бизнес и други.

Сред основните отговорности на туристическия бизнес са активното му участие като равнопартньор в деклариране на потребностите си (видове квалификации, изисквания и бройки). Сегашната практика показва, че редица фирми изискват магистърска степен по туризъм, без да могат да предоставят съответстващи работни места. Партньорството между изпълнителната власт, висшето образование и туристическия бизнес е единствено възможният път за решаване на посочените проблеми в дългосрочен план, път, който не само ще приведе висшето образование по туризъм в съответствие с изискванията на добрата туристическа практика, но и ще доведе до трайното установяване на тази практика в България и до създаване и поддържане на качествен туристически продукт и произтичащо от това на устойчиво развитие на туристическата дестинация България.

На микроиво съществуват различни стратегии за управлението на дефицитите в човешкия капитал. Основните източници на кадри биват:

- Вътрешни, в рамките на туристическата фирма;
- Външни: завършили обучението си, безработни и др.;
- Алтернативни.

В сферата на туризма разпространена практика е привличането и запълването на дефицитни специалисти чрез „кражба“ или привличане срещу по-атрактивни условия на утвърдени такива. По-ресурсоемка и дълга е стратегията по изграждане на собствени кадри, която често пъти е предпочитана стратегия сред големите чуждестранни вериги. Подходящи примери в тази посока са Хилтън и МакДоналдс, които имат собствени „университети“ за подготовка на кадри.

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

В контекста на управление, заплащане и стимулиране работната заплата има широк спектър на въздействие върху работниците и служителите. Тя има за задача да стимулира

трудещите се в сферата на туризма за развитието и усъвършенстването на обслужването, за стимулиране на работниците и служителите, за непрекъснато развитие и усъвършенстване на икономическите показатели. В този смисъл и от тази гледна точка работната заплата се проявява и като едно от основните средства не само за задоволяване на материални потребности, но за съчетаване на личните с колективните и обществените интереси.

Със задълбочаването на разделението на труда и повишаването на степента на неговото обобщаване продуктът на труда все повече се превръща в колективен резултат на "съвкупния" работник. В тези условия обществената оценка на индивидуалния труд се опосредства от обществената оценка на продукта на колективния труд. Ето защо при определянето на работната заплата на работниците в туристическите предприятия трябва да се имат предвид както личният принос, така и приносът на колективите, като това е процес, който подлежи на управление.

За да се създаде оптималност и да се постигне в необходимата степен еднопосочност в интересите (лични, колективни и обществени), необходимо е при формирането на работната заплата в туристическите предприятия да се спазват следните принципи²²:

Първо, да се осигурява предимствено нарастване на производителността на труда пред нарастването на работната заплата;

Второ, трудът да се заплаща в съответствие с неговото количество и качество, като последователно се спазва изискването за равен труд - равна заплата;

Трето, да се осигури диференциация в равнищата на заплащането на труда на различните групи и категории персонал в зависимост от сложността, тежестта и отговорността на работата, от ефективността и приноса на всеки за постигане на крайните резултати в сферата на обслужването в туристическите предприятия.

За да се спазят тези принципи, е необходимо работната заплата да се регулира в следните направления:

Първо, работната заплата да се регулира, като се поддържа оптимално съотношение между продукта за обществото и продукта за себе си в общия обем на реализирания общ доход. Регулирането се осъществява в следните насоки:

- чрез регулиране на фонд „Работна заплата“ по отношение нарастването на реализирания общ доход в туристическото предприятие. Извършва се по определени нормативи от Министерския съвет. Нормативите са диференцирани (съобразно източника, от който се увеличава общият доход) и са в процент за всеки процент нарастване на общия доход. С тях се определя максимално възможният фонд „Работна заплата“ за дадено туристическо предприятие, като фактически отчислените средства за работна заплата (от предходната година) се коригират за всеки процент на нарастване на общия доход. Когато общият доход е увеличен за сметка на намаление на преките разходи по обслужването на един клиент, регулирането на фонд „Работна заплата“ (т.е. неговото увеличение) се осъществява на основата на икономията от намаляването на себестойността;

- чрез начина на определяне на фонд „Работна заплата“. Средствата по фонд „Работна заплата“ се установяват като разлика между дохода за туристическото предприятие и всички отчисления за другите фондове на туристическото предприятие, но не повече от максимално възможния му размер;

²² Шопов, Д., Л. Стефанов, М. Паунов, „Икономика на труда“, София, 1997

- чрез регулиране нарастването на средната брутна заплата спрямо предходната година. То се извършва по скала, утвърдена от Министерски съвет, и има за задача да предотврати необоснованото превръщане на печалбата във фонд „Работна заплата“.

Следователно, средствата за работна заплата съгласно изискванията на икономическия механизъм са остатъчна, резултативна величина и са в зависимост от ръста на общия доход, който остава за туристическото предприятие. Това означава, че фонд „Работна заплата“ ще нараства до размера, определен от постигнатия ръст на общия доход и в рамките на печалбата, която остава за разпределение, като се извършат всички плащания и отчисления.

Второ, работната заплата да се регулира в зависимост от сложността, тежестта, отговорността, квалификацията и други критерии, характеризиращи качеството на труда. На практика то се осъществява с приложението на единна тарифна система и единна щатна таблица.

Много често в практиката, когато даден служител се справя добре с поставените му задачи, по преценка на ръководителя на отдела се дава добра оценка, което може да намери и финансов израз включително и увеличение на заплатата. В случаите, когато управляващото ръководство няма пряко наблюдение върху работата на служителите, се взема мнението на ръководителя на отдела. Това не винаги е ефективен механизъм поради възможност от пристрастия, лично отношение и оценки.

Друг пример за стимулиране на персонала на хотела е следният: всеки ръководител на отдел разполага с определен годишен бюджет за отдела си от общия за хотела. Ако даден служител от отдел напусне хотела, неговата неизплатена заплата до края на годината остава като излишък на този отдел. С него може да се назначи служител с по-малка заплата от предходния и разликата се запазва като евентуален бонус за служителите в отдела за добри резултати. По този начин се стимулират работниците в даден отдел на хотела.

Към финансовото мотивиране и стимулиране на персонала може да се прибавят и социалните придобивки. За работещите нощна смяна се предоставят ваучери за такси или такива за разход на гориво на личен автомобил. Друга социална придобивка за служителите на хотела е осигуряването на служебна храна, приготвяща се в хотела, в зависимост от смяната на служителя – обяд, вечеря.

Осигурява се и работно облекло, което се почиства за сметка на хотела в пералното стопанство. Хотелът предоставя и възможност за освежаване преди, по време или след работно време с осигуряване на душ, пейка, шкафче – за поддържане на добрия външен вид на служителите.

Като мотивиращ фактор се смятат и предоставените отстъпки за служителите за бар, ресторант, фитнес на територия на хотела, които могат да се ползват само в извънработно време. Тази политика не винаги се оценява като успешна, тъй като дори и в извънработно време е възможно да се премине в по-неформални контакти с колеги, което създава неблагоприятен имидж на обекта пред останалите гости.

Възможно е и предоставянето на медицински услуги със специализирани изследвания, безплатни медицински прегледи за служителите, а в някои случаи и други бонуси като възможност за ползване на отстъпки от определени търговски обекти.

За повишаване мотивацията на сътрудниците за обслужване на особено високо равнище е възможно **прилагане на „бонусна“ система**, включваща писмена благодарност за всяко предложение за подобряване на работата, независимо дали е приложимо, като към личния му

картотечен номер се вписват определен брой точки; фирмени благодарствени картички и фирмени подаръци на сътрудниците, отличили се в обслужването или получили персонална благодарност от гостите; при разпределение на средствата за допълнително материално стимулиране част от общата сума се заделя за стимулиране качеството на обслужване; всички сътрудници, получили през отчетния период благодарствени картички, получават част от тази сума, пропорционална на броя на притежаваните от тях благодарствени картички; формиране на фонд „Рекламации на гостите“, свързан с качеството на обслужването – в случай, че няма рекламации и гостите са доволни, в края на отчетния период от този фонд се стимулират сътрудниците, които нямат допуснати нарушения; корпоративен бюлетин за съобщения и снимки на сътрудници, които имат оригинални предложения, свързани с подобряване на работата, като се оповестява и наградата, ако е получена такава, както и други инициативи.

Бонусната система се използва при повишаването на сътрудниците в длъжност и при определянето на тези, които ще бъдат изпратени да се обучават.

Размерът на трудовото възнаграждение на определен служител в сектор „Туризм“ обикновено се договаря между работодателя и служителя индивидуално при сключване на трудовия договор като основна заплата или чиста сума. Договорят се принципно с определени категории служители правата за заплащане на допълнително възнаграждение, обвързано с конкретни резултати от положения труд, социални придобивки или други форми за допълнително стимулиране на труда. Трудовото възнаграждение се изплаща веднъж месечно в края или до 10-то число на месеца, следващ този, през който е положен трудът.

В брутната работна заплата на служителите се включват:

1. основна работна заплата;
2. възнаграждения над основната работна заплата - работодателят определя за кои длъжности и в какви размери ще се изплащат допълнителни възнаграждения над основната заплата за постигнати конкретни резултати при изпълнение на трудовите задължения;
3. допълнително възнаграждение за придобит трудов стаж - работодателят заплаща допълнително месечно възнаграждение в процент върху основната работна заплата, не по-малко от 0,6% за всяка година трудов стаж, придобит във фирмата;
4. възнаграждение за платен годишен отпуск;
5. възнаграждение за положен извънреден или нощен труд;

За положен извънреден труд се заплаща увеличение в минималните размери по реда на чл. 262 от Кодекса на труда - 50% увеличение за извънреден труд, положен през работни дни от седмицата, 100% увеличение за труд, положен през официални празници. Увеличението се изчислява на базата на основната работна заплата и допълнителните трудови възнаграждения с постоянен характер на работника или служителя по индивидуалния трудов договор.

За всеки отработен нощен час или за част от него между 22,00 ч. и 6,00 ч. на работниците и служителите се заплаща допълнително трудово възнаграждение за нощен труд в размер не по-малък от 0,25 лв.

При сумирано изчисляване на работното време нощните часове се превръщат в дневни с коефициент, равен на отношението между нормалната продължителност на дневното и нощното работно време, установени за подневно отчитане на работното време за съответното работно място. Броят на отработените часове през месеца трябва да е равен на броя работни часове при петдневна работна седмица и осемчасов работен ден. При несъответствие на

часовете те се компенсират в следващите три месеца, а при невъзможност се заплащат като извънреден труд.

Трудовото възнаграждение се изплаща по лична банкова сметка, предварително декларирана в отдел „Счетоводство“. Ако служителят не разполага с лична банкова сметка, попълва формуляр за откриване на такава и го представя в отдел „Счетоводство“, както и копие на документ за самоличност.

В зависимост от начина за измерване на вложения труд **формите на работните заплати** са: сделна, при която трудът се измерва с количеството произведена продукция или обема на извършената работа, и повременна, при която трудът се измерва с количеството отработено време и квалификацията. Тези две форми се прилагат в различни разновидности (системи), които се конкретизират в зависимост от условията на работа.

Сделната форма на работна заплата и нейните системи (пропорционална-пряка, прогресивна, сделно-премиална, косвено-сделна и акордна) се прилагат в случаите, когато може сравнително точно да се измери изразходваният труд чрез количеството на произведената продукция - камериерки, сервитьори. В ресторантьорските и хотелиерски заведения може да се прилага и като процентна, а и като сделно-премиална. При нея възнаграждението при по-малък обем работа е едно, а по-високо за постижения над определената норма.

Повременната форма се прилага при длъжности в хотелиерските и ресторантьорски заведения, където отчитането на индивидуалните разходи на труд и ефекта от него е затруднено или невъзможно, в т.ч.: управленски персонал, портиери, администратори.

В индивидуалната брутна работна заплата на работниците и служителите се включват и доплащанията (санкциите) за изпълнението (или неизпълнението) на възложените задачи в съответствие с резултатите по количествените и качествените показатели.

С приложението на новата система на организация на работната заплата се поставя задачата за по-тясно свързване на заплащането на труда на всички работници и служители с крайните резултати от труда. Затова на практика индивидуалната или груповата брутна работна заплата на работниците и служителите се формира не само в зависимост от отработеното време или произведеното количество продукция, но и в зависимост от редица други количествени и качествени показатели (себестойност на продукцията, икономия или преразход от материални разходи, подобряване или влошаване на качеството на продукцията - респ. обслужването, изпълнение на плана за наблюдаваните изделия, изпълнение на плана за съвкупната печалба, задачи за внедряване на научно-техническите постижения, включително усъвършенстването на организацията на труда и др.)

При подбора на показателите, по които трябва да се формира индивидуалната или колективната брутна работна заплата на работниците и служителите, е необходимо да се спазват следните изисквания:

Първо, те да са в пряка връзка с крайния резултат и да съответстват на основните задачи на всеки работник и служител на дадено работно място;

Второ, да има пряка зависимост между избраните показатели и икономическите резултати;

Трето, да дават възможност на лицата за възприемане на резултатите от тях като средство за нарастване или намаляване на brutната им заплата.

В зависимост от характера на показателите, от възможността за определяне на техния количествен израз и от приетите форми за организация на труда с вътрешните правила за

организация на работната заплата на практика се прилагат няколко начина за отразяване на влиянието на съответните показатели върху размера на brutната работна заплата:

- при индивидуалните форми на организация на труда (и при колективните, когато приносът на отделните лица в крайните резултати може да се разграничи) brutната работна заплата се определя, като към тарифната (щатната) заплата се прибавят доплащанията (или приспаднат санкциите) за изпълнението (неизпълнението) на количествените и качествените показатели. В случая фактически се прилага сделната, респективно повременната форма на заплащане на труда, но на многофакторна основа;

- при колективните форми на организация на труда в случаите, когато приносът на отделните лица в крайните резултати не може да се разграничи, индивидуалната brutна работна заплата се определя като се вземат под внимание заработените средства за колектива и личният принос на всеки отделен работник.

Личният принос на служителите се определя на основата на личната база за участие, установена на основа на техните щатни заплати, коригирани с коефициенти, отразяващи конкретния им принос за постигнатите резултати, а за работниците и служителите - с коефициент за трудово участие, отразяващ квалификацията, тежестта, отговорността условията на труда и предполагаемия принос на всяко лице в изпълнението на нормираното планово задание.

С внедряването на икономическия механизъм при организацията на работната заплата в туристическите предприятия трябва да се решат и усъвършенстват следните въпроси:

- кръгът на показателите, по които ще се формира brutната работна заплата;
- методите на изграждане на личните бази за участие и на коефициентите за трудово участие;
- изграждането на нормирани планови задания;
- комплексна разценка за единица продукция или работа.

Бакшишът може да се разглежда като особена форма на финансови взаимоотношения в хотелиерското и ресторантьорско обслужване и има строги и неписани правила във всяка държава. Той се дава обикновено на портиери, пиколо, сервитьори и камериерки като допълнително възнаграждение за много доброто обслужване или голямото внимание, което е получил клиентът при обслужването.

Компетентностен модел

В сектор „Туризм“ приложението на **компетентностния модел** и подход за оценки на компетенциите (включително заплащане и стимулиране на заетите) е изключително слабо застъпено. Въпреки това за целите на настоящия анализ заслужава внимание непредставително проучване за оценката на равнището на компетентността на човешкия фактор в туризма²³, проведено за целите на докторска дисертация в сферата на хотелиерството, от което могат да бъдат изведени някои полезни изводи:

- По отношение на провеждането на допълнителни обучения анкетираните хотелиери потвърждават необходимостта от провеждане на такива обучения;
- Като най-ефективните подходи и инструменти от едно обучение според участниците в проучването се оказват измерване на прилагането на новите умения в работата;

²³ Непубликувана докторска дисертация на тема „Оценка, управление и развитие на капацитета и компетентността на човешкия фактор в туризма в РБългария“ с автор Десислава Шатарова.

- Налице е удовлетвореност от компетентността на управлението в хотелиерството;
- Хотелиерите отчитат, че най-добрият начин за стимулиране на компетентността им е материалното възнаграждение;
- Като най-ефективно се определя обучението на работното място, т.е. в процеса на практическото прилагане на техните знания и умения;
- Сред хотелиерите е налице положителна нагласа по отношение въвеждането на компетентности модели за оценката на знанията и уменията, тъй като това би било полезно за тяхната работа;
- Съществува съгласие и разпознаване на факта, че въвеждането на компетентностен модел ще повиши ангажираността им към работата;
- Като най-значими области на приложение на компетентностния модел се определят управлението на индивидуалното представяне, подборът и управлението на таланти служители;
- Като най-важни групи компетенции, по които хотелиерите биха искали да получат допълнително обучение включват „стратегическо планиране, управление на проекти и търговски умения”;
- Хотелиерите определят като най-значими за повишаването на компетентността въвеждащите професионални обучения за новоназначени служители;
- Като най-резултатната област при използването на компетентностен модел при управлението на човешките ресурси се определя „управлението на представянето на служителите и мотивиране на таланти служители”;
- Най-важните критерии за заеманата длъжност са знанията, уменията, натрупаният опит в професията, образователният ценз и квалификацията.

4.1.2. ИНВЕСТИЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Инвестициите в развитието на човешките ресурси в туризма могат да се разглеждат в три аспекта:

- В обучението като приоритет на държавата спрямо човешките й ресурси;
- В обучението като приоритет на предприятията спрямо служителите им;
- В обучението като приоритет на всеки индивид (учене през целия живот).

В сектор „Туризм” няма представителни данни относно инвестициите в развитието на човешки ресурси. Могат да се направят някои общо заключение по отношение на вътрешнофирменото обучение, което през последните години се радва на известно съживяване благодарение на някои програми и проекти, насочени към повишаване на квалификацията на работното място.

Настоящият анализ потвърждава всичко изложено и обобщено в предходните секторни анализи на БСК (2011, 2012). Може да се обобща, че като инвестиции – приоритет на държавата, следва да се разглеждат всички мерки, програми и проекти, насочени към инвестиции за развитие на човешките ресурси, включително в сектор „Туризм”, както от държавния бюджет, така и по линия на редица оперативни програми на ЕС, Световната банка (Активни услуги на пазара на труда), ваучерна система за финансиране на повишаване на квалификацията и други. Детайлни данни отделно за сектор „Туризм” няма, което

изключително затруднява реалната оценка на инвестициите в развитието на човешките ресурси в сектора.

Все пак именно благодарение на тези мерки и безвъзмездно финансиране може да се търси реален израз на инвестициите в развитието на човешките ресурси през последните няколко години. Повечето инвестиции са преди всичко в образование и обучение, насочени към одобряване на изпълнението на работата и характеристиките на организационния живот в туристическите предприятия, а именно:

- придобиване на нови и развитие на съществуващите знания и умения, развитие на потенциала на служителите в съответствие с изискванията на работата и приоритетите на организацията;
- подготвяне на персонала да се справя по-добре с промени и непредвидени обстоятелства (често дейностите по обучение играят роля и на катализатор за промяна);
- предоставяне на възможност за конкурентно предимство.

Освен очевидните преки ползи от усъвършенстването на персонала – подобряване изпълнението на служебните задължения и работата на екипите, могат да се изброят и други – например повишаване на удовлетворението от работата и личната мотивация, даване на възможност за делегиране на по-сложни задачи на служителите, развитие на новаторско мислене и др. Основните видове (методи) обучение без откъсване от работа са: инструктиране, наставничество, коучинг, ротация и обогатяване и разширяване на трудовите задължения. Най-често прилаганите методи за обучение, при които обучаваните са откъснати от работните си места са: лекция, мозъчна атака, казуси и изучаване на случай, дискусия, ролеви игри, работа в малки групи по определени задачи, дебат, демонстрация, симулации.

Резултатите от проучване на Американската агенция за международно развитие (AAMP)²⁴, макар и проведено през 2005 г., могат да бъдат релевантни и към днешна дата. Най-значимите инвестиции в човешки ресурси в сектора се наблюдават в бизнес и градските хотели и туристическите обекти, работещи в областта на конгресния туризъм. Това се обуславя както от несезонния характер на тези туристически обекти, така и от естеството на туристическия продукт, който те предлагат. Програмите за мотивация на персонала имат за цел основно да ограничат текучеството и да повишат ефективността на работа. По тази причина готвачите, барманите и сервитьорите, както и средният управленски персонал в хотелите, които са сред най-търсените в индустрията, са обхванати в много по-голяма степен от мотивационни програми, докато по-ниско квалифицираният персонал, отличаващ се със сравнително по-ниска мобилност, обикновено не е включен в подобни програми.

²⁴ Проучване на нуждите от квалифицирана работна ръка и специални учения в българската туристическа индустри, Проект „Пазар на труда” на AAMP, март 2005 г.

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

Въпреки че в сектора приложението на **компетентностния модел** и подход за оценки на компетенциите е сравнително слабо застъпено, положително е, че браншът идентифицира значимостта му и има положителни нагласи за внедряването му.

Стратегиите за управление на дефицитите на човешкия капитал трябва да бъдат по отношение на квалификацията и преквалификацията на кадрите в сектора. Браншът определя като най-ефективни инвестициите в обучение на работното място. В този контекст е важно да се изтъкне значимостта на създаването на квалификационни модули и информационна система за оценка на компетенциите /валидация на знанията/, която ще разшири обхвата на знанията по конкретните професии и ще даде възможност да се надгражда в професията. Разработването на такива модели ще има най-голям ефект в малките и средни предприятия и това най-бързо ще се усети от потребителите.

4.2. ОБРАЗОВАТЕЛНА СИСТЕМА И ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Обучението и образованието, свързано с подготовката на кадри за туризма, се осъществява на средно, професионално и висше равнище.

Средно образование, придобивано в професионалните училища и в професионалните гимназии, е регламентирано със Закона за народната просвета, Закона за степента на образование, общообразователния минимум и учебния план и с държавните образователни изисквания. Образованието е задължително за децата от 7 до 16-годишна възраст. Българската образователна система съвпада с традициите на континентална Европа. Основните типове на средно образование са: общо образование, професионално образование, езиково образование и чуждестранни училища. Има и частни училища, които вече успешно се конкурират с държавните.

По данни на МОМН, от общо 414 училища, осъществяващи професионално образование, 114 или 28% предоставят обучение в областта на туризма. По данни на НАПОО и регистъра на издадените активни лицензии към 19 юли 2013 година в страната има 885 лицензирани ЦПО, от които 462 за различни професии в туризма. Отделно от тях лицензираните вътрешнофирмени ЦПО са едва 28 към такива предприятия като „Албена“, „МакДоналдс“, „Балкантурист“ и други.

Професионалното обучение в туризма включва общата задължителна професионална подготовка за придобиване на ключови компетенции. Отрасловата задължителна професионална подготовка включва придобиване на базисни компетенции в сферата на туризма. Специфичната за професията задължителна професионална подготовка включва придобиване на специфични професионални компетенции по съответните професии и специалности.

При туризма от особено значение е съгласуваността между потребностите от обучение между бизнес средите и училищата. Обучението може да бъде определено по различен начин – като модификация на поведението чрез натрупване на опит; трансфер на умения и знания от тези, които ги имат, към тези, които ги нямат; значително подобрене на изпълнението като резултат от обучение, практика и опит. Обучението на кадрите и повишаване на

квалификацията и преквалификацията им се осъществява основно от няколко звена: професионални гимназии, центрове за професионално обучение, колежи, висши училища.

През 2013 г. няма съществени различия от предходните години, като съществуващите към настоящия момент ДООИ остават без промяна (

Таблица 20). Няма съществени промени в нормативно определени изисквания за знания, умения и компетенции по определени професии или професионални направления. Очакват се да бъдат разработени до края на 2013 г. допълнителни нормативни разпоредби към приетия Закон за туризма (Обн. ДВ. бр.30 от 26 март 2013г.), касаещи регламентирането на професиите „планински водач“, „ски учител“, „аниматор“ и „екскурзовод“, пряко свързани с обслужването и директната комуникация с туристите. Те ще трябва да покрият определени изисквания за квалификация, които допълнително ще бъдат изготвени в наредба, съгласувана с образователното министерство.

ТАБЛИЦА 20 ДООИ В СЕКТОР „ТУРИЗЪМ“

811 Хотелиерство, ресторантьорство и кетъринг	812 Пътувания, туризъм и свободно време
811010 Хотелиер	812010 Организатор на туристическа агентска дейност
811020 Администратор	812020 Планински водач
811030 Камериер	812030 Екскурзовод
811040 Портиер-пиколо	812040 Аниматор в туризма
811050 Работник в помощно стопанство	
811060 Ресторантьор	
811070 Готвач	
811080 Сервитьор-барман	
811090 Работник в заведенията за хранене и развлечения	

Източник: СППОО

Обучението по професионално направление 3.9. „Туризъм” в България в ОКС бакалавър и ОКС магистър в България се провежда от 1965 г. в новосъздадената по това време специалност „Международен туризъм” на Висшия институт за народно стопанство „Д. Благоев” – гр. Варна. Такова обучение започва да се провежда и в създадената през 1967 г. специалност „География на туризма” на СУ „Св. Кл. Охридски”. До 1990 г. това са единствените висши училища, които подготвят кадрите с висше образование за стопанска дейност в туризма. От следващата година специалности от същото професионално направление се разкриват в Университета за национално и световно стопанство – София и Югозападния университет „Н. Рилски” – Благоевград. Останалите специалности от това професионално направление са създадени след 1998 г. Към началото на 2013 година от общо 51 висши училища обучението по това професионално направление се провежда в 13²⁵.

Обучението на студентите във висшите училища за ОКС „бакалавър” и „магистър” се провежда по учебна документация в съответствие с чл. 39, ал. 2 от ЗВО и чл. 2, ал. 2 от Наредбата за държавните изисквания за придобиване на висше образование. За всяка специалност се разработва квалификационна характеристика, учебен план и ежегоден график на учебния процес.

²⁵ http://www.minedu.government.bg/left_menu/registers/vishe/registar.html

По данни на доклад на НАОА²⁶ сред силните страни на провеждането обучение в професионалното направление „Туризм” (3.9) са:

- осъществяването на образователна дейност по учебна документация, която е разработена по водещи образци на академичната практика, отговаря на изискванията на законовите и подзаконовите актове и е подчинена на политиката за хармонизиране на учебната документация с европейските образователни практики;
- наличие на изтъкнати преподаватели, ползващи се с авторитет не само в академичните среди, но и в практиката с активна научно-изследователска дейност;
- наличие на модерна материално-техническа и информационно база.;
- внедряване на вътрешна система за оценяване и поддържане на качеството на обучението и на академичния състав, която в единични случаи функционира като подсистема на внедрена по БДС EN ISO 9001:2000 система за управление на качеството.

Сред слабите страни се изтъкват:

- Недостатъчен е хабилираният състав с основната за професионалното направление научна специалност 05.02.18 “Икономика и управление” /Туризм/;
- Бавен е темпът на развитие на академичния състав, очертава се тенденция на застаряване, неудовлетворителна е и квалификационната структура, в която преподавателите с научно звание “професор” и научна степен “доктор на науките” са с малък относителен дял;
- Макар и в изолирани случаи мобилността на студентите е малка и се осъществява предимно с висши училища в чужбина;
- В единични случаи в учебните планове на висшите училища са включени странични за професионалното направление дисциплини, допуска се дублиране на дисциплини от различни ОКС, малък е дялът на избираемите дисциплини;
- В отделни случаи висшите училища изпитват недостиг от материално-техническа и информационна база, част от която е морално износена.

В доклада на НАОА се извеждат и някои по-значими препоръки, които запазват актуалността си и към днешна дата:

- Острата потребност от кадри с висше образование в туризма изисква ускорено да бъдат създадени необходимите условия, за да се увеличи количеството на подготвяните специалисти в професионалното направление;
- Учебната документация трябва да се поддържа в съпоставим вид с други висши училища в страната и чужбина, което дава възможност за трансфер на образователни технологии и постигане на синхрон на обучението с добрите практики на други висши училища;
- Периодично трябва да се актуализира тематиката на дисертационните трудове като се вземат под внимание съвременните тенденции в науката, въз основа на които се определят по-близките и по-далечни цели за развитието на туризма, стратегиите и тактиката за тяхното достигане;

²⁶ <http://www.neaa.government.bg/assets/cms/File/buletin14.pdf>

- Налага се да бъдат предприети мерки за обновяване и ефективно използване на материално-техническата и информационната база и се подобри нейното техническо обслужване;
- Необходимо е да се извърши селекция и подбор на частно-предметните методи на преподаване като прилагането им бъде съобразено не само с особеностите на основните области на науката, но и с професионалното направление;
- Съществува остра необходимост от активизиране на научно-изследователската дейност на студентите като резултатите от нея намерят отражение в оценката на постиженията им и в определянето на приносите на преподавателите при тяхното атестиране;
- Висшите училища трябва да подпомагат приоритетно изпреварващите практиката изследвания и да положат усилия за интегриране на своята дейност с производствената дейност на предприятията от сферата на туризма, като станат инициатори за създаването на временни или постоянно действащи учебно-производствени комплекси.

За да отговорят на съвременните изисквания на работодателите, висшите училища трябва да подобрят адаптивността, мобилността и конкурентноспособността на подготвяните от тях специалисти. За решаването на тази задача в учебните планове трябва да намерят по-широко място съвременни дисциплини, обвързани с реалните потребности на сектора. Определящо значение обаче ще има сътрудничеството на висшите училища с бизнеса, като това не означава единствено и само организирането и провеждането на учебни практика и стажове на студентите или до съгласуването с тях на учебните планове и програми. Подобно сътрудничество може да намери израз в привличането на водещи специалисти от практиката и реалния бизнес, които да участват в учебния процес.

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

Основните изводи по отношение на образователната система за поредна година се изразява в потвърждаване на препоръката за обвързване на образованието и обучението в професионалното направление „Туризм“ към реалните потребности на сектора, прогнозите и очакванията за неговото развитие. За да отговорят на съвременните изисквания на работодателите образователните институции трябва да подобрят адаптивността, мобилността и конкурентноспособността на подготвяните от тях специалисти. Водеща роля за това ще има връзката и сътрудничеството между бизнеса и образованието с подкрепата на държавна политика в тази област.

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

Ключово значение за 2012 г. има приетият на 26.03.2013 **нов Закон за туризма**. Той въвежда редица стъпки за децентрализирано управление на сектора и интегриране на организациите в него. Сред мотивация за новия закон е, че ще помогне да се намали административната тежест за бизнеса и да се повиши защитата на потребителите на туристически услуги. Текстът заменя безсрочната категоризация на туристическите обекти с 5-годишна, което ще повиши качеството на услугите в тях. Разширява се обхватът на обектите, подлежащи на категоризация, създават се и нови – "апартаментни туристически комплекси", "хостели", "апартаменти за гости".

Законът въвежда електронни услуги за подаване на заявления за регистрация и категоризация, за извършване на туроператорска или туристическа агентска дейност само по електронен път, за сключване на договори за организирано туристическо пътуване с обща цена и др. Облекчени са режимите за регистрация за туроператорска и/или туристическа агентска дейност и за категоризация на туристически обекти по отношение на изискваните документи. Отпадат регулаторните режими за категоризация на плажовете и ски пистите.

Нормативният акт създава основа за туристическо райониране на страната. Районите ще формират местни туристически продукти и ще осъществяват регионални маркетинг и реклама. Те ще покриват цялата територия на страната и ще бъдат съобразени с общинските административни граници. Със закона се разширяват правомощията на кметовете на общини като категоризиращи и контролни органи. Ще се формира и национална мрежа от туристически информационни центрове по единни стандарти.

Нов момент е и сертифицирането на услугите в балнео-, СПА и уелнес туризма. Въвеждат се правила за професиите екскурзовод, планински водач, ски инструктор. Вече има правна възможност и за създаване на нова наредба за организацията на детския и ученическият отдих и туризъм. Факт е и формулировката на понятието национален курорт. Законът разширява функциите на Националния съвет по туризъм, което ще подобри координацията в управлението на отрасъла на национално ниво. В него ще се включват по-активно като членове представители на туристическия бранш.

Основни моменти в закона са:

- по-добра координация в управлението на туризма на национално ниво чрез по-широки функции на Националния съвет по туризъм;
- създаване на органи с участието на представители на туристическия бранш;
- въвеждане на регионално ниво в структурата за управление на сектора чрез туристическо райониране на страната;
- стимулиране участието на местните общности в туристическото развитие чрез по-широк обхват на специализираните общински програми;
- създаване на нормативна основа за формиране на Национална мрежа на туристическите информационни центрове;
- хармонизиране със законодателството на ЕС на разпоредбите за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейности;
- адаптиране на законодателната рамка за решаване на актуалната проблематика на хотелиерския сектор чрез въвеждане на срочна категоризация, децентрализация на

дейности в производствата по категоризация, разширяване обхвата на обекти, подлежащи на категоризация, предефиниране на видовете обекти в хотелиерството, въвеждане на уведомителен режим за лицата, предоставящи кетъринг услуги;

- подобряване качеството на услугите и защита на потребителите чрез въвеждане на регламенти за предоставяне на допълнителни туристически услуги - в медицинските СПА, уелнес и таласотерапевтични центрове; от екскурзоводи, ски инструктори, планински водачи; на плажовете и др. - при повишена сигурност и безопасното им ползване.

Конкретно тези промени в законодателството уеднаквяват изискванията за категоризация като апартаментите за гости, хостелите и така наречените апартхотели също ще бъдат категоризирани за напред. Досега тези обекти не бяха обхванати от категоризацията.

С новите текстове също се предвижда категоризацията да важи за пет години, а не да е безсрочна както е в момента. МИЕТ ще издава категория на хотелите с категория над 3 звезди както и на апартхотелите, вилните и туристическите селища и на хижите. От общините ще се дават звездите на семейните хотели, хостелите, пансионите, стаите и апартаментите за гости. От местната власт ще се дава категория и на къмпингите и заведенията. В закона е предвидено МИЕТ да издава сертификати на СПА хотелите като критериите за това допълнително ще бъдат изготвени в наредби към закона. Обектите, които нямат такъв сертификат, няма да могат да се рекламират като предлагащи СПА процедури. В закона е записано също, че туроператорите ще могат да издават електронни ваучери, за които настояваха хората от бранша. Въвеждат се изисквания към работещите като екскурзоводи, планински водачи и ски учители. Те ще трябва да покрият определени изисквания за квалификация, които допълнително ще бъдат изготвени в наредба, съгласувана с образователното министерство.

Отпаднаха категоризацията на ски писти и плажове, каквито съществуват в момента. В новия закон е заложено още и разделение на страната на туристически райони, които ще се управляват от организации за управление. В тях могат да членуват сдружения на хотелиери, туроператори, общини и други свързани с отрасъла организации и ще бъдат доброволни. Сред основните цели на всички региони е да рекламират туризма на територията си по модела на подобни структури в други държави.

По отношение на човешките ресурси в новия Закон за туризма за първи път намират място и са регламентирани професиите на „планински водач“, „ски учител“, „аниматор“ и „екскурзовод“, пряко свързани с обслужването и директната комуникация с туристите. Те ще трябва да покрият определени изисквания за квалификация, които допълнително ще бъдат изготвени в наредба, съгласувана с образователното министерство. Законът за туризма не включва към списъка от дейности, в които държавата ще поощрява финансово, дейностите по образованието и квалификацията на туристическите кадри, както и научно-изследователската и внедрителска дейност в туризма, независимо от факта, че стратегията отрежда централно място на този аспект от ангажиментите на държавния орган: „подпомага дейността на компетентните органи за провеждане на държавната политика по отношение на обучението и повишаване квалификацията на кадрите в туризма“.

Няколко са основните насоки, в които следва да се търси подобряване на бизнес средата за развитие на туризма в България. Необходимо е преди всичко да бъдат изяснени ангажиментите на отделните участници в процеса на създаване, промотиране и реализация на туристическите продукти, както и ефикасно взаимодействие между тях.

Раздел 6. ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Настоящият анализ на компетенциите на работна сила в сектор „Туризм” е насочен към задълбочаване и обобщаване 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.

Основните показатели за състоянието на сектора, както и анализът на туризма в икономиката на Европа и в България потвърждават водещата роля на сектора за икономическото развитие и растеж. Прогнозите за развитие на различни водещи международни организации и структури на ЕС се обединяват около очакванията за положителен тренд както по отношение на броя на пътуващите, така и по отношение на приходите от туризма. Това ще определя сектора като изключително значим по отношение на заетост и разкриване на нови работни места. Ако днес туризмът създава 1 на всеки 11 работни места, то прогнозата е след десет години това да бъде 1 на всеки 10 работни места.

Нарастването на броя на пътуващите, съпътствани с премахване на много от ограниченията за пътуване, развитието на транспорта и в частност навлизането на нискобюджетните авиокомпании и достъпа до все повече нови и отдалечени дестинации, развитието на новите ИКТ, нарастващата глобализация, ръста в реалните доходи на населението, увеличеното време за отдих и възстановяване са сред по-значимите фактори, отговорни за бурното развитие на туризма. Независимо от сравнително високия инвестиционен капитал за стартиране на бизнес (особено в хотелиерството), както и високите инфраструктурни разходи, паралелно с това нараства и броят на заетите в сектора като цяло. Колкото по-голям е броят на пътуващите, толкова по-големи са потребностите от кадри, за да бъдат адекватно обслужвани. От една страна, това се дължи на изключително високия дял на човешкия труд, тъй като туризмът е сектор на услугите, от друга страна – на нарастването и диверсификацията на броя на предлаганите туристически услуги.

Туризмът е привлекателен вариант за стимулиране на развитието на селските райони, както и на страни и региони с ниски доходи, разчитали на селското стопанство, добива на природни ресурси, тъй като секторът е особено подходящ за частното предприемачество, развитие на семеен бизнес и самонаемане.

В световен мащаб, прогнозите за ръста на заетостта в туризма в периода 2012 -2022 г. дава водещото място на регионите (съгласно делението на СТО) Североизточна Азия, Южна Азия, Югоизточна Азия, като прогнозите са Азия да обхване 66% от общата заетост в туризма до 2022 г. С изключение на Африка, заетостта в туризма нараства с темпове, по-високи (1,9% годишно) от средните за света (1,2% годишно), което е и прогнозата за Европа.

Заетите в туристическия сектор са концентрирани основно в подсекторите „Хотелиерство и ресторантьорство“, включително кетъринг и развлекателни услуги (които не са обект на настоящето изследване). Съгласно доклада на ОИСР за 2012 г.²⁷ една от основните характеристики на сектора е недостигът на адекватни умения за пазара на труда, като едно от предизвикателствата за работодателите ще бъде развитието на стратегии, които да им

²⁷ www.oecd.org

позволят да останат конкурентни с по-малко, но по-добре обучен и подготвен персонал. От една страна, това се дължи на продължаващата световна икономическа и финансова криза, а от друга страна, на промените в потребителското поведение, начина на живот, общото застаряването на населението главно в Европа, достъпа до информация и нови ИКТ и други. Сезонният и цикличен характер на сектора го прави привлекателен и опция за емигранти, което е удобно решение за много работодатели в сектора, но допълнително утежнява проблемите, свързани с липсата на достатъчни умения, квалификация на пазара на труда.

Трудоемкият характер на туризмът оказва пряко влияние върху производителността, която остава сравнително ниска спрямо други сектори и отрасли. От друга страна, оценката на производителността в туризма е изключително трудна, поради което редица европейски страни официално са отчели необходимостта от национална стратегия за туризма, която да включва политика за развитие на работната сила и тристранно сътрудничество между правителство, бизнес и образование.

Перспективите са да нарастват изискванията за комплексността и нивото на умения и компетенции на заетите в туризма. Независимо от това, през 2011 година ЕК докладва, че 2/3 от заетите в сектора са с ниски умения и това се идентифицира като проблем.

В България, значимостта на сектора се потвърждава от различни национални и стратегически документи, особено по отношение на приноса му за устойчивото развитие, предприемачество и създаване на поминък в селските райони.

Анализът на сектор „Туризм“ в България показва, че броят на предприятията в сектора е 17 564 и незначително намалява (-2,3%). Оборътът (в хил. лв.) нараства средно с 10,6%, а произведената продукция – с 9%, достигайки нива от преди икономическата и финансова криза. Разходите за персонал и възнаграждения са нараснали средно с 14%. През 2012 г. наетите лица в сектора достигат 127,35 хил. души, което е спад от 5,2% спрямо предходната година. Независимо от това средното възнаграждение в сектора е сред най-ниските за страната (средна месечна заплата от 498,50 лв.). Общо за подсектора заетите са 5,5 човека в предприятие, което е над средния брой (3,3 човека) за сектора на услугите. По структура на предприятията 91,57% се определят като МСП, с най-голям дял на микро предприятията – 41,76%.

През 2012 година най –голям е делът на заетите лица в ресторантите и заведенията за бързо обслужване (39%), следвани от заетите в питейните заведения (26%) и тези, работещи в хотели и други подобни места за настаняване (22%). Взети заедно тези дейности обхващат 87% от всички работещи в сектор „Туризм“. Общо на туроператорската и агентска дейност се падат едва 4% от всички заети в сектора (127 347 души през 2012 г.).

Териториалната концентрация на заетите по региони в страната отличава лидерското място на София-град с 30% от общия брой заети в сектор „Туризм“, следват Пловдив (10%), Варна (9%), Бургас (7%) и Благоевград (6%).

Сред основните фактори, които ще влияят върху развитието на човешките ресурси и състоянието на работната сила в сектора са застаряването на населението, повишаването на образователното равнище, мобилността, сезонността и текучеството на заетите. Структурата на заетите в сектора по пол и възраст показва преобладаващ дял на жените в сектора и предимно на млади хора със средно и висше образование. По отношение на важните за сектора знания и умения, челните места се заемат не толкова от нивото на професионалната подготовка и спецификата на сектора, колкото от езиковите умения, межкултурни и лични качества, които се очертават като определящи.

Според изследването на Института за развитие на персонала (CIPD) най-често срещаните компетенции в компетентностните модели в туристическите предприятия са: комуникативни умения, управление на хора, умения за работа в екип, умения за обслужване на клиенти/клиенто-ориентиран подход, ориентация към постигане на резултати, умения за решаване на проблеми.

Според Международната организация по труда (ILO) по-съществените изисквания към заетите в сферата на туризма са:

- Мултифункционалност;
- Умения за пряк и постоянен контакт с клиентите;
- Търговски способности.

Към нововъзникващите компетентности са **глобалните езикови умения, съчетани с межкултурна компетентност**. Новите компетенции ще са резултат от обогатяване на съществуващите и разширяване в нови тематични области на знания, включително умения на персонала за клиенти с увреждания, познания за различните начини на живот, специално отношение към здравословните изисквания, сигурността и безопасността.

Анализът на отделните професии и длъжности в туризма към настоящия момент показва, че преобладаваща част от туроператорите са с висше образование, също и управителите на хотели, а управителите на ресторанти са с по-ниско образователно равнище. В хотелиерството с най-ниско образователно равнище е камериерският състав. Тенденцията е да се намалява персонала с основно образование и да нараства дялът на специалистите с висше образование.

Изискванията за езикова подготовка за различните професии са различни. Най-добра е езиковата подготовка в туристическите агенции, следват управителите на хотели, администратори и екскурзоводи. Все още около 45% от администраторите владеят само един език и едва около 35% - два езика. С развитието на туризма през последните години се наблюдава увеличаване на относителния дял на заетите с по-продължителен стаж.

Познаването на межкултурните различия, породени от особеностите на социокултурната среда в дадена страна и включването им в подготовката и обучението на кадрите за туризма предопределя формирането на качествени човешки ресурси за работа в индустрията.

Високите изисквания за придобиване на образователна и квалификационна степен при подготовка на кадрите, преди всичко езиковата подготовка, създават благоприятни предпоставки за търсене на работа извън страната. Туризмът е сред най-засегнатите от изтичането на кадри сектори, като при това често пъти се наблюдават процеси на пренасочване на работната сила в други сектори, независимо от образованието и професионалната подготовка, получени в сферата на туризма. Това се дължи на универсалността на изискванията на качествата, уменията и познанията към работната сила в сектора. Огромните различия във възнагражденията за един и същи труд в България и останалите страни в ЕС дават мощен тласък за изтичане на кадри.

Новите работни места в сектора ще са пряко свързани с промените на сектора, изключително силно повлияни от развитието на новите ИКТ, специализацията, индивидуализацията, диверсификацията, както и повишените изисквания за безопасност, сигурност и принципите за устойчиво развитие и отговорност към околната среда.

Съобразно поставената в анализа цел и осъществения теоретичен анализ са дефинирани факторите, влияещи върху човешките ресурси. Направеният анализ на уменията и квалификациите на заетите в сектора води до заключения и даване на предложения за

създаване на нови работни места. Предложенията са авангардни и техните внедрявания в практиката доказват иновативност и гъвкавост в образованието. Проведеното изследване води до набелязване на политики от нови умения и компетенции на работна сила, като се залага на надграждане в професиите. Това ще позволи да се намали текучеството в бранша и ще стимулира взаимозаменяемостта в професиите в туризма.

Оценката за анализ на компетенциите на работна сила ще е с положително влияние, ако набелязаните промени създадат възможност за анализ и иновативно обновяване на образователния процес и създадат предпоставки за подобряване на характеристиките на туристическите и ресторантьорски продукти.

Тенденциите в международен план доказват как с постигане на високи експертни познания и умения по определена професия, специалистите след проверка /валидация на знанията по определена професия/ могат да продължат образованието си или във висше училище или в колеж по туризъм. Осъществяване на сегашните квалификации се извършва самостоятелно от средните училища и центрове за професионално образование по спуснати програми от МОМН²⁸ без знанието и съгласуването с бизнеса. Налице е необходимост от ускорени законодателни промени в национален и международен план за вписване в европейската квалификационна рамка и регламентиране на професионалното образование в туризма.

Резултатите от анализа доказват, че алтернатива за бъдещето на образованието в туризма има и тя е свързана с: нормативни промени за насърчаване на ученето през целия професионален път на развитие; установяване на траен компонент от знания и осигуряване на гъвкава сигурност на работното място.

Стратегиите за управление на дефицитите на човешкия капитал трябва да бъдат по отношение на квалификацията и преквалификацията на кадрите в сектора. Браншът определя като най-ефективни инвестициите в обучение на работното място. В този контекст е важно да се изтъкне значимостта на създаването на квалификационни модули и информационна система за оценка на компетенциите /валидация на знанията/, която ще разшири обхвата на знанията по конкретните професии и ще даде възможност да се надгражда в професията. Разработването на такива модели ще има най-голям ефект в малките и средни предприятия и това най-бързо ще се усети от потребителите.

Няколко са основните насоки, в които следва да се търси подобряване на бизнес-средата за развитие на туризма в България. Необходимо е преди всичко да бъдат изяснени ангажиментите на отделните участници в процеса на създаване, промотиране и реализация на туристическите продукти, както и ефикасно взаимодействие между тях. Въпреки, че новият Закон за туризма предвижда и поставя основите на тези взаимоотношения, липсата и забавянето в приемането на нормативни документи и наредби към настоящия момент не оказва положително влияние върху бизнес средата в България.

²⁸ http://www.minedu.government.bg/left_menu/projects/

Раздел 7. ЛИТЕРАТУРНИ ИЗТОЧНИЦИ

1. БСК, „Секторен анализ на компетенциите на работна сила в сектор „Туризъм”, 2011.
2. БСК, „Секторен анализ на компетенциите на работна сила в сектор „Туризъм”, 2012.
3. Дракър, Питър. Подбрано от Дракър. София. 2004г. Класика и стил. стр. 318 – 319
4. Закон за професионалното образование и обучение, Глава първа, Чл. 2.
5. Закон за туризма, Допълнителни разпоредби, 26. 03.2013 г.
6. Маринов, С., Копринаров, Б., Алтернативен туризъм. Бургас, 2010.
7. Милева, С. Основи на ресторантьорството. София, 2008.
8. Милева, С. Е-туризъмът: предизвикателства и бариери пред българските туристически агенции и туроператори, Свищов 2011.
9. Милева С. Международен туризъм, Изд. Авангард, С. 2012
10. Минков, Венцислав. Хотелиерският бизнес в България в следприватизационния период. Свищов. 2005г. Стопанска академия. стр. 93 – 97
11. Нешков М., Ракаджийска С. и колектив, Въведение в туризма, ИУ- Варна, 2007. с. 195-196
12. НСИ, www.nsi.bg
13. Попова Н. Основни проблеми и насоки за развитие на висшето образование по туризъм в България във връзка с внедряване на европейските стандарти за висше образование.
14. Проект на ААМР, 2005. Проучване на нуждите от квалифицирана работна ръка и специални умения в българската туристическа индустрия.
15. Рибов, М. Стратегическият избор в туризма. София., 2005.
16. Рибов, М., и др. Туризъм без граници. Реинженеринг и управление на риска в туризма, „Нова звезда”, С., 2004
17. Тончев, Ц., Качество на българския туризъм – мит и реалност. Варна. 2003 г. Славена. стр. 35
18. Хаджиниколов, Хр., Икономика на хотелиерство и ресторантьорство, София, 2003.
19. Хаджиниколов, Хр., Хотелиерство и ресторантьорство, Бургас, 1999.
20. Шопов, Д., Л. Стефанов, М. Паунов, „Икономика на труда”, София, 1997
21. Buhalis, D. Information technology as a strategic tool for economic, social, cultural and environmental benefits., 1997.
22. Connell, Jo., Reynolds, P. The implications of technological developments in Tourist Information Centers. Tourism Management 20, 1999.

Списък на таблиците

Таблица 1 Статистически райони в България.....	12
Таблица 2 Структурен профил на „Хотелиерство и ресторантьорство“ NACE 55 - 56, 2011 г.	23
Таблица 3 Структурен профил на „Туроператорска и агентска дейност“ NACE 79, 2011 г.....	24
Таблица 4 Сектор „Туризъм“, обхват по КИД-2008.....	27
Таблица 5 Основни икономически показатели за сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2002-2011 г)	28
Таблица 6 Оборот в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2009-2012 г), в млн. лв.	28
Таблица 7 ПРОИЗВЕДЕНА ПРОДУКЦИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯТА ВСЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" (хил. лв.).....	28
Таблица 8 Среден осигурителен доход на зетите в сектор „Туризъм“ (2008-2012 г).....	30
Таблица 9: Наети по трудово и служебно правоотношение в „Хотелиерство и ресторантьорство“ (2011- 2012 г.).....	30
Таблица 10 Регистрирани ТО и ТА към 14.03.2013 г.....	30
Таблица 11 Брой фирми - туристическа агентска и туроператорска дейност (2008-2011 г.).....	31
Таблица 12 Брой фирми по дейности в сектор „Туризъм“	31
Таблица 13 Среден брой заети в „Хотелиерство и ресторантьорство“ по структура на предприятията, 2011 г.	32
Таблица 14 Средна годишна заплата (2011-2012 г).....	33
Таблица 15 Приток на преки чуждестранни инвестиции в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ през 2010-2012 г. (млрд. EUR)	34
Таблица 16 Преки чуждестранни инвестиции в нефинансовите предприятия от туристическата, агентска и туроператорска дейност. (хил. лв.)	34
Таблица 17 Заети в туристическа и туроператорска дейност в България (2008-2012 г.).....	43
Таблица 18 Възрастова структура на зетите в сектор „Туризъм“, 2012 г.	44
Таблица 19 Квалификационна структура на зетите в сектор „Туризъм“ според класовете на заеманите длъжности - НКПД (2011- 2012 г)	46
Таблица 20 ДООИ в сектор „Туризъм“	73