



ФОНД
НАУЧНИ
ИЗСЛЕДВАНИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

25 години

ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО АГРОБИЗНЕС И РАЗВИТИЕ НА РЕГИОНИТЕ
Юбилейна международна научна конференция БЪЛГАРИЯ НА РЕГИОНИТЕ

Перспективи за устойчиво регионално развитие

27-28 октомври 2017 г., Пловдив, България



25 years

UNIVERSITY OF AGRIBUSINESS AND RURAL DEVELOPMENT
Jubilee International Scientific Conference BULGARIA OF REGIONS

Sustainable Regional Development Perspectives

27-28 October 2017, Plovdiv, Bulgaria

<http://regions.uard.bg>

Opportunities to Minimize the Weaknesses Related with the Temporary Work in Tourism as a Basis for Sustainable Sector Development

Aleksandar Davchev

University of agribusiness and rural development – Bulgaria

Abstract: Tourism is one of the economic activities who has a large participation in the formation of the country's GDP. He is characterized as a strategic industry, which, according to forecasts, will increase its importance more and more. There are, however, problems related with the lack of sufficiently qualified, motivated and efficient employees to guarantee the needs of the sector. The negative impact of temporary employment is very important part, of the problems connected with the outflow of labor. The question of far-sighted management is finding effective ways to successfully overcome these weaknesses, for which some options have been suggested. In the conditions of strong competition at national and international level, the complex solution of the revealed problems, would allow for a much greater sustainability in the sector and the establishment of the country as a cheap but also a destination offering high quality of the tourist products and services.

Keywords: tourism, work force problems, proper and far-sighted management, sustainability.

Възможности за минимизиране на слабостите при временната заетост в областта на туризма, като основа за устойчиво развитие на сектора

Александър Давчев

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите – Пловдив

Резюме: Туризмът е една от икономическите дейности, които оказват сериозен отпечатък при формирането на БВП на страната. Разглежда се като стратегически отрасъл, който по прогнозни данни ще увеличава все повече своята значимост. Серизони са обаче проблемите, свързани с липсата на достатъчно квалифицирани, мотивирани и ефикасни работници, които да обезпечават нуждите на сектора. От особено значение е негативното влияние на временната заетост, която изгражда част от проблемите, лежащи в основата на отлив на работна ръка. Въпрос на далновидно управление е намирането на ефективни способи за успешното превъзможване на тези слабости, за което са предложени и някои възможности. В условията на силна конкуренция, както в национален, така и в международен план, комплексното решение на разкритите проблеми, би дало възможност за доста по-голяма устойчивост в сектора и утвърждаването на страната не само като евтина, но и дестинация, която предлага високо качество на туристическите продукти и услуги.

Ключови думи: туризъм, проблеми на работната сила, управление, устойчивост.

България е туристическа държава. По данни на проучване, направено от World Travel & Tourism Council, поместени в Economic Impact Report 2016, ние се нареждаме на 86-о място в света по принос на туризма към БВП. Приходите от тази дейност са около 3 млрд. лева, което е около 3,5% от общия БВП, като тенденциите са за ежегоден ръст, достигайки около 5 млрд. лева към 2026-а год.¹ В същото това време работещите в сектора са около 120 хил. или 5% от общо заетите в страната. Не може да не се спомене, че част от взаимоотношенията свързани със сектора, преминават в сивия сектор на икономиката, вследствие на което реалните стойности са по-високи от споменатите по-горе.

Значимостта на сектора е голяма. Това се потвърждава и от редица стратегически за развитието на страната документи, в които той се очертава като водещ икономически отрасъл с твърде сериозен потенциал, за който се счита, че развитието в годините напред ще бъде единствено във възходяща посока.

С всяка следваща година обаче проблемите по обезпечаване на туристическата индустрия с квалифицирани кадри стават все по-сериозни.

¹ <https://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>, посетена на 25.09.2017.

Ниските работни заплати, отливът на работници, слабата квалификация, както и непривлекателността на сезонния характер на работата в преобладаващата част от утвърдените туристически направления, са основен мотив за липсата на достатъчно кадри, които да задоволят нуждите на работодателите в бранша. Анализатори в бранша твърдят, че ако на годишна база България се посещава от около 7 – 7,5 млн. туристи, а тенденцията в рамките на следващите 10 години е това число да стане около 10 млн., то повече от 100 000 души не достигат, за да може да се обезпечи високо качество на предлаганите продукти и услуги, спазвайки европейските стандарти за обслужващ персонал в туризма.

Българският туристически продукт е особено разпознаваем с ниската си цена. От своя страна тя е и основната пречка за повишаването на заплатите в бранша – водещ момент за привличане на квалифицирани кадри. Разминаванията в заплащането спрямо други държави от ЕС са драстични и при условия на отворен пазар на труда тези проблеми само ще се задълбочават. В своя генезис туристическият продукт или услуга е своеобразна функция от комуникацията и взаимодействието между персонала и крайния клиент. Би следвало да се счита, че тук служителят е водещ и от неговото поведение до огромна степен зависи и степента на удовлетвореност на туриста. От друга страна, от степента на ангажираност и мотивираност зависят и директните продажби на бизнес организацията. Безспорно по-голямата част от заетите в туризма се явяват медиатори между купувачите и организаторите. Те са лицето на фирмата, а често и единствените представители, до които клиентът има досег. Това задължава мениджмънта да не допуска компромис при подбора на персонал и налага, изисква, адекватно отношение към него.

По данни на НСИ структурата на заетостта в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ по основни демографски показатели се различава значително от тази на национално ниво. 60% от състава на сектора са жени, при 53% на национална база. Почти 70% от заетите в „Хотелиерство и ресторантьорство“ са до 44 години, а над 40% - до 34 години. На национално ниво заетите до 44 г. са около 55%. Основен дял от заетите в сектора са със средно образование с придобита професионална квалификация – 42% (при 36% на национално ниво). Секторът не успява да привлече достатъчно висшисти – делът им е два пъти по-нисък (16%) в сравнение с този на национално ниво (32%). Една от възможните причини, поради която характеристиката притежава този си вид, е свързана с дълготрайното (като дни от годината и като часове от деня) отсъствие от дома на работника. Безспорно по-малката възраст кореспондира с по-ниска степен на обвързаност към семейство, деца и пр., или с други думи по-висока склонност към приемане на такъв тип работа. Това обаче води след себе си малкия опит и липсата на висока квалификация. Особено тежък става проблемът тогава, когато по примера на част от работодателите, които притежават средства за подслон, както в морските райони, така и в планинските, с оглед целогодишното задържане на кадрите, те прибегват до ротации на персонала чрез дислоцирането му от едно населено място на друго. Безспорно единици са тези, които избират такъв тип трудови взаимоотношения, като в огромна част от случаите подбудата е единствено материална.

Трябва да се направи уточнение, че работещите в сферата на общественото хранене по линия на туристическото обслужване на местата, на

които се практикува сезонен туризъм, би следвало да бъдат извадени от обхвата на проблемните позиции. Те успяват да генерират допълнителен приход под формата на бакшиши и други подобни, които изцяло компенсират, а често и многократно надхвърлят работната заплата. Особено значим аспект тук е правилното – пропорционално, разпределяне на тези допълнителни средства между всички участници в процеса. При такъв модел на далновидно управленско решение няма да има служители, поставени в привилегировано състояние, а напротив – взаимоотношенията би следвало да придобият определена балансираност. За съжаление, практиката показва, че случаите, в които тези средства достигат до всички участници в процеса на формирането на комплексна услуга, са рядкост.

В националната стратегия за развитие на туризма „Хоризонт 2030“ като възможно обяснение за ниските работни заплати е посочена структурата на работните места. Като възможни причини са споменати: висок дял на позиции, изискващи по-ниска квалификация, и съответно получаващи по-ниско заплащане, наличието на допълни плащания (бакшиши и други форми на допълнителни плащания от страна на работодателите – ношувки, храна и други), методология на отчитане (извън отчетността остават някои високоплатени групи като туроператорите, туристическите агенти, служителите във фирми, изготвящи туристически анализи и реклама и др.), сивия сектор. Въпреки известната яснота тук, ситуацията няма тенденции да бъде променена. Вследствие на така представените факти отново в стратегията са изведени и следните обобщения:

» Липсата на надеждни специализирани механизми за устойчива валоризация на природните туристически ресурси и ниската факторна себестойност позволяват фирмена стратегия и съперничество в отрасъла предимно по линия на ниската цена за сметка на качеството на туристическите продукти.

» Обвързаните с ниската цена фирмена стратегия и съперничество в отрасъла формират имидж на България като евтина туристическа дестинация („дестинация стока“). Подобен имидж привлича туристическо търсене от страна на туристи с нисък социален статус, ниски платежни възможности и ниска потребителска култура.

» Непретенциозното туристическо търсене на хора с ниски платежни възможности налага като приоритет в инвестициите увеличаването на капацитета на туристическата суперструктура за сметка на нейното качество. Заплащането на заетите в туризма се задържа на ниско равнище, което води до изтичане на квалифицирани кадри от индустрията. Търсенето не стимулира растежа и задълбочаването на свързаните и подкрепящите туризма индустрии в България².

Все пак трябва да се търсят и активни способности за противодействие срещу негативния ефект от така създалата се обстановка. В стратегията за устойчиво развитие на туризма са посочени следните възможности:

- Специализирано обучение;
- Намаляване на текучеството на работещите;

² Проект на актуализирана Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма, 2014 – 2030 г. Изпълнител: „Естат“ ООД

- Използване на собствени и външни програми за обучение;
- Осъвременяване на учебните планове и програми за обучение по туризъм във висшите училища и училищата от системата за професионално образование и обучение, както и центровете за професионално обучение – създаване на връзка между бизнес и образование;
- Насърчаване на географската и професионална мобилност на заетите лица в туризма, по-дълго оставане на пазара на труда;
- Насърчаване на корпоративната социална отговорност³.

Ако да би голяма част от тези мерки са свързани с разход на голямо количество време и средства, а досега въпреки положените големи усилия резултатите са спорни, то възможността, която се съдържа в увеличаване на мотивацията, работоспособността, производителността и ангажираността на работниците през подобряване на комфорта на работното място, като основна част от корпоративната социална отговорност на фирмата, никак не е изчерпана.

Процесът на правилен подбор на кадри, тяхното обучение и най-вече задържането им в състава на бизнес организацията, особено в туристическата индустрия, в която традиционно се срещат трудности при подбирането на достатъчно квалифициран и мотивиран персонал, е един от най-значимите аспекти в работата на бизнес организацията. Особено трудни стават нещата, тогава, когато говорим за сезонна заетост.

По данни от World Travel and Tourism Council през 2015 г. общият брой работни места у нас, пряко или косвено свързани с туризма, са 338 хил., което е намаление от 6,5% спрямо 2014 г. Общият дял на заетите в туризма и свързаните индустрии е 11% от всички работни места в България. Броят на директно заетите в туризма е над 92 хил., което е с 10% спад спрямо 2014 г.⁴ Окуражаващи са данните за 2016-а година, за която се отчита ръст при наетите с повече от 5% до нива от около 98 хил., като прогнозните данни сочат, че до 2027-а година работещите в сферата ще достигнат около 150 хил., а сумарните приходи ще се увеличат до толкова, че туризмът ще формира около 16,7% от БВП на страната.

Един от най-съществените проблеми обаче остава този с временната заетост, респективно постигане на удовлетвореност от ефективността на работата на годишна база. В условия на силно конкурентен пазар използването на ефективни модели за управление на човешките ресурси в компанията е проява на управленска мъдрост, адекватна на високорисковата среда на пазара.

Временната заетост е отговор на динамиката на пазара и средство за преодоляване на някои проблеми, свързани с работните места в условия на сезонен характер на дейностите.

С лицензирането и регламентирането на услугите по предоставяне на персонал (под наем) се гарантират интересите, както на работодателите, така и на самите работници. Компаниите, които наемат персонал, могат да се концентрират върху основната си дейност и да спестят ценно време и ресурси по подбор, наемане и управление на персонал, което ги прави гъвкави и

³ Стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2014-2030. РБ - МИД., 2014.

⁴ <https://www.wttc.org/>, посетена на 14.10.17.

конкурентноспособни на пазара. Тази възможност е взаимствана от световната търговска практика и намира своята правна регулация с изменението от Кодекса на труда /ДВ, бр.7 от 24.01.2012/⁵.

В помещението там чл. 107р. (1), който гласи: „В трудовия договор с предприятие, което осигурява временна работа, се уговаря, че работникът или служителят ще бъде изпратен за изпълнение на временна работа в предприятие ползвател под негово ръководство и контрол. (2) Общият брой на работниците и служителите, изпратени от предприятие, което осигурява временна работа в предприятие ползвател, не може да бъде повече от 30 на сто от общия брой на работещите при него работници и служители“⁶.

Това дава възможност за сътрудничеството между две лица – агент-посредник, чиято функция се изразява в осигуряването на персонал за временна заетост срещу съответното възнаграждение на друго лице - клиент ползвател, нуждаещ се от такъв вид услуги.

В международната търговска практика се прилагат основно следните две форми на наемане на труд – лизинг на персонал и подбор на временен персонал:

- При лизинг на персонал – агентът посредник сключва трудови договори с работници от свое име, а след това предоставя същия персонал за работа в друго търговско предприятие /ползвател/ за относително дълъг срок - от 3 месеца до няколко години.

- Подбор на временен персонал - при тази форма се извършва подбор на временен персонал за краткосрочни проекти или работа в рамките от 2-3 месеца.

И в двете форми се установява наличието на трима участници: клиент ползвател, агент посредник и съответния персонал.

В отношенията между персонала и агента посредник са валидни нормите на трудовото законодателство, а при тези между агента посредник и клиента ползвател е приложимо гражданското и търговското законодателство⁷.

Съществуват и някои други възможности, които все още не са изчерпани за превъзможване на слабостите по линия на временната заетост, като:

✓ Наемане на лица над 55 години или такива в след пенсионна възраст с безспорна квалификация и утвърдени трудови навици, за които дори и временното попълване на семейния бюджет не е за пренебрегване;

✓ Активна работа с образователните институции по линия на минимизиране на различията между „теория и практика“;

✓ Създаването на стажантски програми с минимално заплащане, които целят въвеждане в спецификата на работа и натрупване на определен опит, който да мотивира практикантите за бъдеща реализация в сферата на туризма;

✓ Привличане на кадри от трети държави;

✓ Преквалифициране на част от заетите с оглед извършване на целогодишни дейности по поддръжка и подготовка на средствата за подслон;

✓ Проявяване на гъвкавост в работното време на основание съвместяване на повече от една работни позиции. Не е малък броят на

⁵ <http://dv.parliament.bg/DVWeb/broeveList.faces>, посетен на 14.10.17.

⁶ <https://www.lex.bg/laws> - Кодекс на труда, посетен на 14.10.17.

⁷ Танчовски и др., АД – пояснения за „Договор за персонал под наем“, поместени на <http://www.gtvlaw.com>- посетен на 14.10.17.

работниците, чиято седмична заетост е концентрирана в два-три дни на основната им месторабота, а в останалото време имат възможност да извършват друга дейност, която обаче трябва да е съобразена и планирана във времето, спрямо основната;

✓ Внедряване на достиженията на научно-техническия прогрес чрез включването на системи, които елиминират човешкия фактор с оглед оптимизиране на трудовия състав, (въвеждане на електронна рецепция, която не налага 24-часово наличие на персонал, на софтуер за автоматична обработка на резервациите, на електронни платформи за комуникация при възникване на трудности при използването на туристически продукти и услуги и др.).

В заключение може да се каже, че удовлетвореността на персонала, както и комплексното задоволяване на неговите нужди и изисквания, е значим аспект в жизнения път на бизнес организацията. Това обаче е двустранен процес, в който участват всички засегнати страни, а предложените решения трябва да бъдат приемливи и за двете страни.

Използвана литература

1. Проект на актуализирана Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма, 2014 – 2030 г.
2. Стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2014-2030. РБ - МИД., 2014
3. <https://www.wttc.org/>- посетена на 14.10.17
4. <http://dv.parliament.bg/DVWeb/broeveList.faces>
5. <https://www.lex.bg/laws> - Кодекс на труда
6. Танчовски и др, АД – пояснения за „Договор за персонал под наем“ поместени на <http://www.gtvlaw.com>