

ЧР ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

БРОЙ 6/216/2012 г.

**ЧОВЕШКИТЕ
РЕСУРСИ В
ТУРИЗМА**

**СЪБИТИЙНИЯТ
МЕНИДЖМЪНТ -
РАБОТА В ЕКИП**

**ХОРАТА СА
КЛЮЧЪТ КЪМ
НАШИЯ УСПЕХ**

**ДЕСЕТ
ПРАВИЛА ЗА
РЪКОВОДИТЕЛЯ**



ISSN 1312-319X



9 771312 319005 06



*Благой Рагин, председател на
Българска хотелиерска и
ресторантьорска асоциация*

Съдържание

КРЪГЛА МАСА	
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ТУРИЗМА	2
<i>Десислава Михалкова, гл. експерт в дирекция „Туристическа политика“, МИЕТ</i>	2
<i>Благой Рагин – Председател на БХРА</i>	4
<i>проф. Цветан Тончев – председател на БЪЛГАРСКА ТУРИСТИЧЕСКА КАМАРА</i>	5
<i>г-р Десислава Алексова – експерт в БЪЛГАРСКА ТУРИСТИЧЕСКА КАМАРА</i>	6
<i>Васил Гъдев – АУРХБ</i>	7
<i>проф. Мария Воденска – СУ „Св. Климент Охридски“</i>	8
<i>Станка Костадинова – Частен професионален колеж по мениджмънт в туризма, ресторантьорството и хотелерството “Интербизнес”</i>	9
<i>Цветана Маринкова – Частен професионален колеж по мениджмънт в туризма, ресторантьорството и хотелерството “Интербизнес”</i>	11
ТУРИЗЪМ	
ОТ „КУХНЯТА“ НА ПАРК-ХОТЕЛ „МОСКВА“	12
<i>Боряна Ancheva – маркетинг мениджър, Парк-хотел Москва</i>	
ОБРАЗОВАТЕЛНАТА СИСТЕМА ПО ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ	14
<i>доц. г-р Марин Нешков - Декан на факултет „Управление“ при Икономически университет – Варна, Председател на Варненската туристическа камара</i>	
СЪБИТИЙНИЯТ МЕНИДЖЪНТ - РАБОТА В ЕКИП	17
<i>Елена Владимирова - основател и съсобственик на Международни прояви ООД</i>	
<i>Дяна Поцкова - директор маркетинг и реклама, Международни прояви ООД</i>	
ПРОФЕСИЯ „ЕКСКУРЗОВОД“	19
<i>Николай Миндов - Председател на УС на Асоциацията на екскурзоводите в България</i>	
ПЕТРИЧ КАТО ТУРИСТИЧЕСКО ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО	21
ХОРАТА СА КЛЮЧЪТ КЪМ НАШИЯ УСПЕХ	22
<i>Недялка Андреева - мениджър човешки ресурси за „Радисън Блу Гранд Хотел“ и „Парк Инн на Радисън София“</i>	
ОТДЕЛИТЕ ПО ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ В ХОТЕЛИЕРСКИЯ БИЗНЕС	23
<i>M.L. Dahanukar College</i>	
ЕКСПЕРТИТЕ СПОДЕЛЯТ	
СЪЧЕТАВАНЕ НА СЕМЕЙНИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНИЯ ЖИВОТ	25
<i>гл. ас. Борян Андреев - Институт за изследване на населението и човека, БАН</i>	
<i>гл.ас. г-р Виктория Недева - Институт за изследване на населението и човека, БАН</i>	
<i>Геновева Бакърджиева - изпълнителен директор на БАУРЧР</i>	
ПОЛЕЗНО	
АКТУАЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ ПО ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ“	28
ДОБРИ ПРАКТИКИ	
ИЗМЕРВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА УЧЕНОТО ПРЕЗ ЦЕЛИЯ ЖИВОТ	30
АФОРИЗМИ	
ДЕСЕТ ПРАВИЛА ЗА РЪКОВОДИТЕЛЯ	32

Contents

CONFERENCE	
HUMAN RESOURCES IN TOURISM	2
<i>Desislava Mihalkova, Chief Expert in Department of “Tourism Policy”, Ministry of Economy, Energy and Tourism</i>	2
<i>Blagoi Ragin – President of the Bulgarian Hotel and Restaurant Association (BHRA)</i>	4
<i>Assoc. Prof. Tsvetan Tonchev, Chairperson of the Bulgarian Tourist Chamber (BTC)</i>	5
<i>Desislava Aleksova, PhD – Expert in the Bulgarian Tourist Chamber (BTC)</i>	6
<i>Vasil Gadev – AURHB</i>	7
<i>Assoc. Prof. Maria Vodenska – SU “St. Kliment Ohridski”</i>	8
<i>Stanka Kostadinova – “Interbusiness” Vocational Hospitality and Tourism Management College</i>	9
<i>Tsvetana Marinkova – “Interbusiness” Vocational Hospitality and Tourism Management College</i>	11
TOURISM	
“FROM THE VERY KITCHEN” OF PARK-HOTEL MOSCOW	12
<i>Boryana Ancheva – Marketing Manager, Park-Hotel Moscow</i>	
THE TOURISM EDUCATIONAL SYSTEM IN BULGARIA	14
<i>Prof. Dr Marin Neshkov - Dean of Management Faculty, University of Economics, Varna, Chairperson of Varna Chamber of Tourism</i>	
EVENT MANAGEMENT – TEAM WORK	17
<i>Elena Vladimirova – Founder and Co-owner of Company for International Meetings Ltd.</i>	
<i>Dilyana Potskova – Marketing and Advertising Director, Company for International Meetings Ltd.</i>	
PROFESSION “TOUR GUIDE”	19
<i>Nikolay Mindov – Chairman of Association of Bulgarian Tour Guides</i>	
PETRICH AS A TOURIST CHALLENGE	21
PEOPLE ARE THE KEY TO OUR SUCCESS	22
<i>Nedyalka Andreeva – Human Resources Manager for “Radisson Blu Park Hotel” and “Park Inn by Radisson Sofia Hotel”</i>	
HR DEPARTMENTS IN THE HOTEL BUSINESS	23
<i>M.L. Dahanukar College</i>	
EXPERTS SHARE	
RECONCILING FAMILY AND PROFESSIONAL LIFE	25
<i>Senior Assistant Boryan Andreev, PhD - Institute for Population and Human Studies, BAS</i>	
<i>Senior Assistant, Viktoriya Nedeva, PhD - Institute for Population and Human Studies, BAS</i>	
<i>Genoveva Bakardjieva - Executive Director of BHRMDA</i>	
USEFUL	
CURRENT FUNDING OPPORTUNITIES IN OP “HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT”	28
BEST PRACTICES	
EFFICIENCY MEASUREMENT OF LIFELONG LEARNING	30
APHORISMS	
TEN RULES FOR THE LEADER	32

Списание

„Човешки ресурси“®

Издател: Фондация
„Човешките ресурси в България
и евроинтеграцията“

Главен редактор:

Ст.н.с. г-р Ганчо Попов

Зам.-главни редактори:

Доц. г-р Нако Стефанов

Александър Пожарлиев, директор на училище по мениджмънт - НБУ

Редакционна колегия:

Проф. г-р Йосиф Илиев

Проф. г-р Кирил Спасов

Проф. г-р Веселин Благоев

Проф. г-р Катя Владимирова

Росица Милянкова - преподавател в IU

Надя Василева, управляващ директор на „Менпауер България“

Проф. Маргарита Атанасова,
преподавател в УНСС, катедра
„Човешки ресурси и социална защита“

Проф. Любомир Стефанов,
преподавател в УНСС, зам. р-л катедра
„Човешки ресурси и социална защита“

Пламен Димитров, организационен
психолог

Бизнес мениджър: Явор Гочев

Маркетинг: Лазар Лазаров

E-mail: lazar.i.lazarov@gmail.com

Деница Дугова - отг. редактор

Любомир Тотева - дизайн и предпечат

Веселин Иванов - абонамент

и разпространение

Марийка Костадинова - експедиция

Адрес на редакцията:

София 1303, бул. „Христо Ботев“ №77А, ет. 3,
тел./факс 02 931 22 00; 02 931 24 00;

02 931 18 02; e-mail: hrbe.bg@gmail.com

www.hrmagazinebg.eu

www.personal-konsult.com

BIC: UNCRBGSF,

IBAN: BG22 UNCR 7630 1077 9967 34,

УниКрегум БУЛБАНК АД

ISSN 1312-319X

Бележка на редакцията: Публикуваните

материали отразяват вижданията на

авторите, които не винаги съвпадат с

тези на редколегията.

Решение за регистрация на марката

№ 62820 от 9.01.2008 г.

ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ТУРИЗМА

По инициатива на списание „Човешки ресурси“ и със съдействието на Българска туристическа камара (БТК), Българска хотелиерска и ресторантьорска асоциация (БХРА) и Парк-хотел „Москва“ се проведе кръгла маса на тема „За професионалната компетентност и непрекъснатото усъвършенстване на знанията и опита на човешките ресурси в туризма“.



В рамките на кръглата маса отношение по проблема взеха водещи експерти у нас от различни сфери на туризма, сред които:

г-н Благой Рагин, председател на БХРА, проф. Цветан Тончев, председател на БТК, г-н Васил Гъдев – АУРХБ, проф. Мария Воденска, СУ „Св. Климент Охридски“, д-р Десислава Алексова, БТК, г-жа Станка Костадинова и г-жа Цветана Маринкова, „Интербизнес“, Боряна Анчева, „Парк-хотел Москва“ и др. Предлагаме ви да се запознаете с поставените от тях проблеми и направените изводи, предложения и препоръки на следващите страници на списанието.

Като водещ проблем, поставен от експертите, взели участие в кръглата маса, беше изведена необходимостта от непрекъснатото повишаване на квалификацията и компетенциите на работната сила в туризма.

В отговор на тази потребност списание „Човешки ресурси“ започва да поддържа постоянна рубрика „Туризмъ“ за развитието на човешкия потенциал в туристическата индустрия.

**Десислава Михалкова, гл. експерт
в дирекция „Туристическа политика“,
МИЕТ**



Дами и господа,

Благодаря за поканата за участие в тази кръгла маса. За мен е удоволствие и привилегия да бъда тук с най-изявените представители на туристическия бизнес и образованието и обучението по туризъм. Аз съм експерт в дирекция „Туристиче-

ска политика“ на Министерство на икономиката, енергетиката и туризма и отскоро и ръководител на проект за стимулиране качеството и устойчивото развитие на туристическите предприятия, финансиран по Оперативна програма „Регионално развитие 2007-2013 г.“. Работя в туризма от 15 години. През този период се убедих, че без добре подготвени човешки ресурси за качество не може да се говори. Въпреки, че през последните години материалната база на туризма и атракциите ни се подобриха драстично и бих казала дори, че са на световно ниво, **човешките ресурси са решаващият фактор за постигане на високо качество на туристическия продукт** или услуга и за гарантиране на удовлетвореността на потребителите на този продукт или услуга.

По стечение на обстоятелствата детството ми мина в един хотел, в който работеше майка ми. Там играех, после бях на стаж, запознах се с работата на хотела от мазето до тавана - пералното стопанство, камериерската работа, рецепцията, кухнята. Това ми даде скромни на-

блюденя върху „кухнята“ на малка част от туристическия бизнес, но затвърди убеждението ми, че добрият мениджър може да е такъв, само ако има добра теоретична подготовка и познава технологията на туристическите дейности и на практика.

Теоретичната подготовка без практика-

та, колкото и да е добра, не е достатъчна.

По отношение на образованието и обучението по туризъм лично моето разбиране е, че наистина трябва да има постоянно оптимизиране, за да отговаря то на абсолютната съвременност и на най-актуалните потребности на пазара. Моето разбиране е, че тази система трябва да е много ясна и добре структурирана – на модулна принцип да дава едно постепенно награвдане на знанията и уменията. В момента не бих казала, че това го няма, но не е толкова ясно изразено. Работила съм и по държавните образователни изисквания, по списъка на професиите за професионално образование и обучение, била съм член на комисията „Туризъм и услуги“ като представител

на министерството към Националната

агенция за професионално образование и обучение. В работата ми през годините моето разбиране е, че

на ниво средно образование трябва да се подготвят изпълнителските кадри.

Задълбочено съгласуване с туристическия бизнес на списъка на професиите за професионално образование и обучение в областта на туризма преди години показва, че **секторът се нуждае от отлично подготвени изпълнителски кадри**. Четвъртата степен на професионално образование, която включва т.нар. „професионални колежи“ предостави възможност тези изпълнителски кадри да получат и управленски познания.

Както вече казах, според мен са изключително важни и практическите знания и опит на управленските кадри. Поради това във висшето образование е изключително важно да се придобива и опит в реалната практика, в реалния бизнес, защото един мениджър не може да бъде добър мениджър, ако не знае технологията на дейностите на практика - А и Б на туристическия бизнес. Вярвам, че системата на професионално образование и обучение трябва да е гъвкава, да е в крак със съвременността. Квалификацията и на заетите в бранша трябва да се актуализира непрекъсна-

то, защото конкуренцията също не стои на едно място. Трябва да се прилагат съвременни форми на обучение – обучение на място, дистанционно обучение, интерактивно обучение и др.

Мнението ми за връзката на образованието

с бизнеса – без бизнесът да пусне в кухнята и в хотела

учащите се, няма как да имаме добре подготвени кадри. Според мен

бизнесът трябва да мотивира обучаемите, да открива и задържа талантите, като по този начин те да бъдат стимулирани да се връщат като добре подготвени специалисти,

а не да бягат в чужбина.

Темата за образованието и обучението е многоаспектна и много работа има още да се свърши. Законът за туризма в новия му вариант е в Народното събрание. И това, което е по-важно, че предстои да се работи по наредбите, които регламентират изискванията към отделните професии в туризма – за планинските водачи и

за екскурзоводите. Тези хора са не само лицето на тури-

зма, защото работят директно с туристите. Работата им е изключително важна, защото е свързана с гарантиране на безопасността и сигурността на гостите ни. Предстои много сериозна работа в тази насока.

Виждания относно професионалното образование и обучение в областта на туризма.

Необходимост от:

- подкрепа на инвестиции и иновации, средства за обучение и квалификация като механизми за превръщане на туризма в приоритетен отрасъл;

- постоянно актуализиране и модернизиране на учебните планове и програми на всички нива на образователната ни система;

- подготовка на кадри за специализираните видове туризъм, отлично подготвени изпълнителски кадри и мениджърски кадри с отлични знания и практически умения;

- използване на гъвкави форми на обучение – собствени и външни програми, дистанционно обучение, обучение на място, продължаващо обучение и др.;

- стимули от страна на работодателите за намаляване на текучеството в бранша, откриване и задържане на талантите;

- прилагане на най-добрите практики в област-

Без добре подготвени човешки ресурси за качество не може да се говори.

Във висшето образование е изключително важно да се придобива и опит в реалната практика, в реалния бизнес.

та на образованието и обучението по туризъм;

- следене и адекватен отговор на потребностите на пазара на труда и изграждане на икономика, основана на знанието;

- създаване на адекватни механизми за поделение на финансовата отговорност за образованието и обучението по туризъм между заинтересованите страни – държавни институции, бизнес, общини, образователни институции, обучаеми;

- създаване на механизми за насърчаване на инвестициите в образованието и обучението;

- подобряване на връзките между бизнеса (работодателите) и обучаемите/образователните институции;

- създаване на интернет базирани, виртуални ресурсни центрове, които да дават информация за ресурси за учене, предлагани обучения и гр.

Благой Рагин – Председател на БХРА



20 години не обръщаме много внимание на човешкия капитал. Насочвахме се към собствеността – как да я направим от държавна и общинска в частна. Но видяхме, че

без човешкия капитал тази собственост може не само да не даде ръст, но и да се загуби.

За този преход от 22 години виждаме, как много хора по един или друг начин станаха собственици на голяма част от собствеността, но не могат да я управляват. Винаги съм казвал и пак ще кажа, че управлението на собствеността е много

по-трудно от придобиването ѝ. Можеш да придобиеш средства чрез ипотeka, чрез дарения, чрез фондове и т.н., но да управляваш една собственост е много по-трудно и затова нашите

партньори от ЕС успяват постоянно да инвестират в човешкия ресурс. Защото световната икономика се развива с толкова бързи темпове, че един работник, един служител или един мениджър, който преди 20 години е работил, за това време толкова неща се променят, че той просто става неконкурентен. Затова постоянно трябва да се работи в тази насока и това, което правят нашите домакини – насочват вниманието ни върху човешкия ресурс, аз мисля, че трябва да бъде и национална, и европейска политика и да се отдели голяма част от европейските фондове за инвестиции в преквалификация, обучение и създаване на добри практики на нашите мениджъри и работници, ако искате да бъдем конкурентни.

Ако искаме 81% от храните и 61% от млечните продукти да идват от ЕС, можем да си седим с този нисък стандарт.

Не може при 6,5 млн. наши гости да си позволим 81% от трапезата им да идва от чужбина, вместо ние да излезем на нашия пазар с български автентичен продукт,

който се търси и който нашите гости търсят. Имам предвид да върнем славата на нашия балкански кашкавал, на нашето овче кисело мляко, на нашия суджук, на нашето вино. Това е грешка на държавната, на националната политика за тези 20 години. Ние сме хотели, но не се съобразихме, че, освен че туристът плаща за спане, той се храни и три пъти на ден. И какво става **на практика – работим за чужди икономики.**

Това е големият проблем. Как да вкараме най-съвременните технологии например за производство на месо, на мляко, на консерви, които да бъдат конкурентни на западните не само по качество, но и по цена. Ако искаме да имаме висок стандарт, да не сме черните овце, които не могат да експлоатират това, което им се дава, трябва да се опитаме **да обърнем нещата – 80 % от хранителния продукт да е местно производство, а не внос.** Само от този резерв

може за две години да удвоим БВП. А това значи по-големи заплати, по-големи пенсии, по-висок стандарт.

Вниманието ни върху човешкия ресурс, аз мисля, че трябва да бъде и национална, и европейска политика и да се отдели голяма част от европейските фондове за инвестиции в преквалификация, обучение и създаване на добри практики на нашите мениджъри.

Съвсем елементарно. Не говорим за най-съвременните технологии, а да започнем да правим като холандците и французите. Те са много развити икономически, но никога не са се от-

казвали от своето стопанство. Холандия дава най-хубавите семена, това го прави и Франция. Следователно основата **да върнем слабата на България от 1939 г. – номер 1 на Балканите.** А след това да градим новите технологии.

Да не се отказваме от силата на нашата страна. Всяка страна си има сила. Ние сме силни в туризма и в селското стопанство. Това трябва да е локомотивът и след това да надграждаме.

проф. Цветан Тончев – председател на БЪЛГАРСКА ТУРИСТИЧЕСКА КАМАРА



Основен въпрос, основен проблем е квалификацията, обучението на кадрите. Минах през цялото Черноморие и мога да кажа, че действително имаме хотели, но хората, обучението, практическата работа, връзката висше образование-средно образование-колежи и т.н. все още не са развити.

Какво е основното – най-елементарното – усмивката.

Да накараш българина да се усмихне и да каже добър ден, как пътувахте, сигурно е много трудно.

Действително трябва да се направи нещо на практика за обучението и квалификацията на кадрите. Даже

в министерството – на-

шето Външно министерство е безгласно, няма хора. Министерството на образованието има изключително много въпроси, които да решава. **Основен въпрос – обучение на кадрите.**

Постарахме се и в последно време направихме най-малко 10-15 доктора. Но очевидно е, че тези хора са теоретици. Ясно е, че преди човек да завърши докторантурата си, трябва да мине през практиката. **Не може човек, който се води директор на институт за анализи или подобни, да бърка сезоните в туризма с цените в туризма.** Казва, че има няколко сезона – пред сезон, междинен сезон, върхов сезон, след сезон и накрая – никакъв сезон. Сезоните в

България все пак са четири, а другото са цени.

Действително е необходимо с бъдещите програми да се помъчим хората, които учат, които се занимават с туризма, да се научат на малко теория и повече практика.

По отношение на европейските фондове. В Америка, за да отидеш на стаж, първо плащаш. Второ, работиш упорито. Дават ти една стая само с едно легло и един хладилник и трябва да си готвиш. От Европейския съюз изкористиха този стаж, който се води от т.нар. доброволци в действие. Хората си идват на почивка, не дай си, Боже да ги накараш нещо да работят или да се запознаят с кухня, ресторант, хотел и т.н. Така че ми се струва, че нещата още от там не са добре. Това нещо Европа го е взела от Америка, но го изкористихме. А още повече това са пари, които действително могат да помогнат за обмяна на практически опит между едни и други страни от ЕС.

Това са много пари и някой ги гълта без да има всякакъв резултат.

Другото – за т.нар. колежи, считам, че тяхното разрастване не е лошо. Доста от хората се насочват към свързване на теорията и практиката. Тези колежи би трябвало по някакъв начин да ги насочим.

В Пловдив заместник-кметът – младо, хубаво момче, викам: в Пловдив може заедно с културния туризъм да направим и селски туризъм. Да отидете във Франция, да го видите на практика и да го приложите. Това е много сериозен въпрос. Може би трябва да се активизират нещата и мисля, че Министерството няма да възрази. Има хора в т.нар. професионално обучение, които искат да помогнат, но очевидно не им достига общата концепция – нещата като теория и практика.

Туристическият сезон

тази година е доста силен. Ще даде повече от 3 млрд. приходи на държавата. Стига с този тълпанарски израз „алкохолен туризъм”. На село, на сватба и т.н. също си попиивам. Очевидно много ги интересува да снимат двама-трима глупаци. Нека да покажем някой и друг комплекс. Аз бях в Албена и мога да кажа, че Албена е един комплекс, който е абсолютно на европейско ниво. Е, може да има и някои слабости, но нито един пияница не съм видял. Колите са на място, пожарникарите са на място. Значи, където все пак има някаква държавна власт, а не беззаконие като в Слънчев бряг, сигурно може да се правят и добри хотели.

Какво мисля – в бъдеще обучението трябва да

Там, където има добри мениджъри, работата е добра.

се казва занятие. Да се научат на елементарни неща. Не може да минеш през висше образование и да не знаеш, как се правят договори... Може би трябва някакво обучение по договор... Трябва повече да се чете според мен.

Мога да кажа, че туризмът тази година, независимо от някои критични моменти, поне с ¼ се е вдигнал. Там, където има добри мениджъри, работата е добра. Вече се оформя един екип от не лоши мениджъри.

**г-р Десислава Алексова – експерт в
БЪЛГАРСКА ТУРИСТИЧЕСКА КАМАРА**



Трябва да осъзнаем, че **туризмът е индустрия на гостоприемството**, а едни от нещата, които липсват в нашето обслужване, са именно усмивката и грижата за клиента. Най-вече трябва да осъзнаем, че работим за туристите, тъй като те са тези, които носят доходи. Именно затова квалификацията от най-високото до най-ниското стъпало е от изключително голямо значение...

До момента в професионалната си практика съм се сблъсквала, с изключение на хотелиерство и ресторантьорство, с работа в почти всички сектори на туристическия бранш – преди Българска туристическа камара и в Българска асоциация за алтернативен туризъм, няколко туроператорски фирми, дирекцията на Природен парк Витоша, паралелно преподавам и на колежаните в „Интербизнес“, на бакалаври от МВБУ и на магистри от програмата „Международен алтернативен туризъм“ в НБУ. Имам обратна връзка със студенти, които са завършили, някои от тях реализирани.

Тъй като стана дума за качеството, разбира се, на първо място са човешките ресурси. Но другото, което прави впечатление, е липсата на координация – не само хоризонтална между

различните заинтересовани страни, но и между институциите на национално, регионално и местно ниво. Това, което липсва, е стратегическа рамка пак на трите нива.

На национално ниво – ясна стратегия за туризма. Преди няколко години влезе в сила Стратегия за устойчиво развитие на туризма, която, честно казано, не си представям, до каква степен практически се изпълнява. Отделно, още навремето, излезе и Стратегията за екотуризъм – много добър документ, но си остана само на хартия.

Слушам изказвания и на местната власт. Особено фрустрирана останах от изказвания на кмета на Сапарева баня, който говори много разпалено за ски курорти, които да бъдат изградени в Паничище, за туризъм три месеца в годината при положение, че общината има толкова богати ресурси, най-вече минералните води, които просто си текат. Къде е балнео-, къде е СПА-туризмът – няколко хотелчета. Ходили сме със студенти и бяхме ужасени от едния – от липсата на хигиена, да не говорим за допълнителни услуги.

Ясни стратегии – и на национално и на местно ниво, координация – особено на местно ниво, тъй като кметствата, общините – това са институциите, които участват и в управлението на туристическите атракции и по отношение на семейните хотели.

Проф. Тончев правилно спомена за селския и екотуризма във Франция и в европейските страни – нищо общо със ситуацията у нас. Много е добра инициативата за зелена къща на Българска асоциация за алтернативен туризъм, но няма гаранция,

че, ако въпросната къща или семеен хотел тази година отговоря на определени критерии, догодина ще е същото. Изобщо тази несигурност, която имат и туроператорите, и по отношение на кадрите с ниското заплащане.

И другото

Важно нещо – ясна нормативна система.

В България често пъти липсват ясни критерии – особено понятия като „еко“ и „био“ станаха много модерни. Поставят се почти навсякъде, и в тази анархия аз лично не виждам, как изобщо можем да говорим за съвременен еко и селски туризъм. Същото е и по отношение на понятието СПА. В момента в категоризацията за туристическите обекти, критериите са мътни и неясни. Надявам се с новия Закон за туризма това да се преодолее.

Квалификацията от най-високото до най-ниското стъпало е от изключително голямо значение.

Общо взето без работещи институции и без ясна нормативна уредба, дори свързана с продукта, с различните видове туризъм, просто няма как изобщо да говорим за качество. Колкото и да са подготвени добре кадрите, все пак туризмът е интердисциплинарна наука, свързана с различни отрасли, и е необходимо да се мисли по-комплексно, когато става въпрос за подобряване на качеството.

Васил Гъдев – АУРХБ



В моята дейност съм се срещал с хиляди проблеми по отношение на подготовката на кадри за туризма. Този въпрос трудно може да се реши, ако нямаме

една обща цел, а именно: подготовката, създаването на кадровия потенциал, който трябва да обслужва туризма.

Мисля, че един от основните мотиви трябва да бъде именно подготовката на средния кадрови потенциал, което от дълги години поставяме като проблем в туристическото обслужване и все не можем да намерим разковничето да го разрешим. Създадоха се много специализирани училища (около 30), но в сравнение с много европейски училища от този род

в нашата дейност все още не е залегнала т.нар. практическа подготовка.

Практическата подготовка в много отношения куца и това е в ущърб както на общата туристическа дейност, така и на самите институции. Какво имам предвид – ако сравните две училища – българско и европейско, понеже аз имам възможност да посещавам много европейски училища и съм виждал, каква е системата на обучение там и каква е в България, мисля, че ние изоставяме все още. Въпреки че като част от ЕС имаме въз-

можност да реализираме проекти и да създаваме условия за квалификация на кадри, все още материалната база, която е основата за обучение на младите хора, за създаване на интерес и възможности за тяхното бъдещо развитие, считам, че не е достатъчно развита. Въпросът с решаването на тази материална база трябва да бъде взаимен – както от страна на самото образование, така и от страна на бизнеса. Не случайно в последните години и месеци започна да се говори, защо бизнесът страни от обучението. Именно тук трябва да бъдат насочени усилията – за **създаване на взаимен интерес, взаимни програми.**

В събота и неделя бях в един град – Коприщица, знаете, какво представлява, културен, исторически център. Бях гост на един хотелиер, който няма нищо общо с хотелиерството, обаче е направил страшен хотел – прекрасен ресторант, прекрасен двор, прекрасни условия, чисто нова сграда в старинен стил, добре обзаведени стаи – **всичко е прекрасно. Обаче няма персонал.** Човекът сам си е направил хотел и ме пита: какво да правя, как да управлявам този хотел, като нямам готвач, нямам сервитьор. Събрал е две жени – лелята от семейството, обаче няма възможност да управлява хотела.

Такива примери са много в нашата страна. Това, че се създават базите, е прекрасно. Ние имаме едни от най-добрите бази в света.

Мисля, че в края на краищата крайно време е вече МОМН, МТСП, БТПП, БСК да седнат и да направят подходящи програми, които да дадат възможност за развитието на тези млади човешки кадри в туризма. Защото всеки един хотелиер има нужда от кадрови потенциал и то от среден до нисш ешелон.

Трябва да вземем решение за една по-сериозна среща по отношение на учебни програми, практическо обучение, взаимоотношения на хотелиери и служители.

Но какво се получава на практика: когато приближи сезонът, всеки започва да вика: „Дай кадри!“. **В рамките на един или два месеца преди сезона не могат да се създадат кадри, не могат да се създадат условията за тяхната реализация.** Именно в тази насока трябва да се работи по отношение на практическото обучение на кадрите. Така че трябва да се направят промени в учебните програми и планове, а не да свършваме годината в края на юни месец, когато вече сезонът е започнал. Така че въпросът е по отношение на взаимните връзки на отделните институции в интерес на туристическата индустрия. В нашата дискусия трябва да вземем решение за една

по-сериозна среща по отношение на учебни програми, практическо обучение, взаимоотношения на хотелиери и служители...

Изводи и препоръки:

Трябва да се използва желанието на младите специалисти за реализация в областта на туризма, като бъдат допълнително мотивирани и ангажирани с развитието на сектора. Предпоставка това да се случи е създаването на условия за повече и по-качествена практика.

В самите учебни заведения са необходими кабинети със съвременно оборудване, което да съответства на оборудването в хотелите и ресторантите. По този начин, когато ученикът отиде на практика в базови обекти, той ще се ориентира по-лесно в производствената среда и ще може да съсредоточи усилията си не върху изучаване на оборудването, а върху награждаване на знанията и уменията си.

Работодателите също трябва да осъзнаят своя интерес от поддържането на тясна връзка с учебните заведения, което улеснява намирането на подходящите хора за подходящите позиции. Връзката бизнес-образование трябва да е на лице още в първите години от обучението на кадри за сектора.

Добра практика в някои страни е сключването на договори между дадена професионална паралелка и хотел/ресторант, който е потенциален ползвател на кадри. В тези случаи работодателят подпомага финансирането на необходими за обучението пособия, оборудване и т.н., предлага участие в стажантски програми, които се провеждат в обекти от дадената верига както в страната, така и извън нея.

Друга добра практика е наличието на ментори в бизнес организациите, които да отговарят за обучителната дейност.

Самите срокове на стажовете и практическите обучения трябва да бъдат реструктурирани, ревизирани съобразно сезонността на туризма. По този начин бизнесът ще може да

разчита на стажанти и по-време на активния сезон.

Препоръчителна е промяна на учебните планове и програми, като тя трябва да бъде разработена съвместно от MOMH, образователните и обучаващите институции и бизнеса.

**проф. Мария Воденска –
СУ „Св. Климент Охридски“**



Съгласна съм, че сезонността е един от основните проблеми на нашето обслужване. Защото хората, които работят в туризма, нямат сигурност, нямат постоянна работа. И те смятат: сега ще поработя тук три-четири месеца и изобщо те самите не полагат усилия за своето усъвършенстване.

Друго,

ние имаме изключително добри кадри, но те изтичат навън.

Имаме такива студенти, които са на световно равнище и се реализират, което пък показва, че нашата система на обучение не е чак толкова лоша във всичките нейни стъпала. Но е факт, че нямаме стройна система в туризма – от професионалните училища, колежи и висши учебни заведения да се знае, кой какви точно кадри подготвя.

Всеизвестна практика е, че в развитите туристически страни в техните Закони за туризма, визирам специално Швейцария, има заложено, какъв процент от приходите или от печалбите дадено туристическо предприятие трябва да заделя ежегодно за повишаване квалификацията на своя персонал. Искам да попитам бизнеса, те какъв процент заделят за усъвършенстване квалификацията и уменията на своя персонал. Както каза господин Гъдев, материалната база на нашите хотелиери и ресторанти е прекрасна. Те са готови да хвърлят луди пари за оборудване, обзавеждане, за перде-



та, за климатици и т.н. Но на последно място са кадрите. Този човек от Копревщица изобщо не е помислил, че трябва да има някакви кадри.

Крайно време е нашият бизнес да разбере, че туризмът не е само да си построиш хотел или ресторант. **Туризмът – това са хората, които работят там.**

В тази връзка искам да кажа, че у нас изобщо не е развита системата, която е изключително добре развита в западноевропейските туристически страни, с които съм запозната, за обучение на място – т.нар. „In-house Training”. Не е необходимо винаги да се пращат служителите, работещите в гаден хотел или в гадено предприятие, в учебно заведение да повишат квалификацията си. По целия свят е разработена системата: имам нужда моите готвачи, моите камериерки да бъдат обучени в нещо,

намира се човек, който да гоиде и да ги обучи на място. Това е също една форма, която изобщо не се практикува у нас.

Правили сме опити да привлечем хора от бизнеса в разработването на нашите учебни планове и програми. Изпращали сме ги, когато сме ги актуализирали, трябва да кажа, че има минимален принос. И също така винаги сме предлагали на бизнеса, понеже имаме магистри, които разработват свои дипломни работи, да даде свои проблеми, които ние да анализираме, разработим, решим, тъй като обръщаме повече внимание на аналитичните способности на студентите, на това, те да могат да видят туризма в неговата цялост, как гадена дестинация се развива и т.н.. Това също не е възприемано от бизнеса. До сега не сме имали такива предложения с едно-две изключения в началото, когато направихме това предложение.

Накрая искам да кажа, че имаме доста успешен опит с практиката на нашите студенти, които искам да споделя. Нашето обучение в Софийски университет е от типа „сандвич” – нашите студенти в средата на своето обучение, втори семестър на трети курс е отделен изцяло за производствен стаж. Де факто той би трябвало да бъде 4-5 месеца, но те започват работа още от март чак до октомври. **Всяка година провеждаме студентска борса.** Правим я месец декември преди студентския празник. Идват много работодатели, вече знаят за тази борса, имат възможност да проведат интервюта със студентите, взимат ги на работа, на стаж. И трябва да

ви кажа, че в четвърти курс се връщат половината, защото повечето от тях започват работа във фирмите, където са били на стаж.

Така че работа за кадрите в България има.

Най-гобрите излизат в чужбина – абсолютно съм съгласна с про-

блема за заплащането. И крайно време е бизнесът да разбере, че не мраморите, не завесите и климатиците в една стая правят туризма, а именно хората, които обслужват туристите.

Станка Костагинова – Частен професионален колеж по мениджмънт в туризма, ресторантьорството и хотелиерството „Интербизнес”



Колегата преди мен говори за значимостта на човешките ресурси за туризъм на ниво, както и за обучението в средната степен на училищното професионално образование. Аз бих продължила с размисли за обучението в едни други учебни заведения, които, най-общо казано, по законодателство са „нито риба, нито рак” - между средното и между висшето образование. Говоря за колежите с двегодишен срок на обучение, които са регистрирани по Закона за средното образование с прием след средно образование и където не се получава образователна, а само квалификационна степен. За много малко от българите „това обучение” означава нещо, знаят, какво могат да получат в „тези учебни заведения”, наясно са, какво е СПК (степен на професионална квалификация) и най-често задаваният въпрос е, дали се получава бакалавърска степен (независимо по каква специалност).

А това са учебните заведения, които надграждат професионалното обучение от средното образование, дават допълнителна квалификация, в

повечето случаи в сферата на управлението, и онова, което е свързано с обслужването на дейности в туризма. По законодателство те не са достатъчно добре характеризирани като учебни заведения, които наистина могат да дават необходимите за бизнеса кадри, недостатъчно е изяснен статутът им.

Какво имам предвид по това, че

не достатъчно добре е разработена системата на колежанското образование?

Повечето колежи, които подготвят кадри (особено в сферата на мениджмънта) по закон са подчинени на Закона за средното образование. Много често сме се сблъсквали с проблеми, когато търсим разрешение на някакъв въпрос и логично разрешението трябва да намерим в Закона за средното образование, в Правилника за приложение на ЗНП, в различните наредби или пък в Закона за професионалното образование и обучение, който също третира въпроси най-вече за средното образование. И в един момент се оказва, че не можем да намерим нормално разрешение на проблеми, които би трябвало да съществуват в българското законодателство. Дори и при оформяне на документацията на колежа се изискват често документи, чието съществуване е алогично за пълнолетните обучаеми, някои от които са и родители.

Добре са разписани правилата за центрове за професионално обучение и недостатъчно за колежите, регистрирани по ЗНП. Подминава се колежанското образование, като че ли не съществува. А това наистина са учебни заведения, които пряко свързват обучението с бизнеса. В голяма част от тях преподават хора, които са в реалния бизнес, които въвеждат в детайлите, които могат да предложат реализация за мотивираните и добрите. Те познават проблемите, наясно са с това, какво е необходимо като знания и умения на кадрите в туризма.

И така: едно от нещата, които според мен пречат за подготовката на висококвалифицирани кадри за туристическата индустрия, които знаят и могат, е това, че

законодателството не е разработило добре нормативната база за съществуването на колежите след средно образование,

т.е. е необходим единен закон, който в последователност да обхване всички степени и етапи в образованието в България (а не само Закон предучилищното и училищното образование), където с подзаконовни актове или други документи да се внася яснота и да са полезни. Колежите по закона за средно образование дават четвърта степен на професионална квалификация. Законът за професионалното образование също третира част от въпросите, но не докрай – напр. за валидиране на знанията. Има един или два члена в закона, в които се казва, че могат да се валидират знания, но самата система, самата процедура никъде я няма. А това е много важно за тези, които работят. Тези, които са излезли от средното училище, имат втора или максимум трета степен на професионална квалификация, работят в тази сфера и спокойно могат да получат и четвърта степен с един много по-кратък срок на обучение, защото имат голяма част от практическата подготовка, която другите нямат. Но самата процедура не е ясна, не е достатъчно добре разработена, няма някакъв правилник или някаква наредба, която да е водеща.

Първото нещо, което мисля, че е важно, за да има достатъчно добри кадри не само за туризма, е законодателството: единен закон за образованието, който да тръгне от детската градина, предучилищното, средното, колежанското образование, висшето и т.н., както и възможността в някаква степен тези, които са се обучавали в такива учебни заведения, например като нашия колеж, да имат възможност да придобият бакалавърска степен и тя да е с някои преференции, приемът да е регламентиран и да е различен от този на завършилите гимназия, например.

Другото, което искам да споделя, е свързано с практиката. Знаете, че учебните заведения, без висшите, които обучават в сферата на туризма, имат един определен процент, който трябва да бъде не по-малко от 50 % от общия брой часове за практическо обучение. Част от тези практически занятия трябва да бъдат в базови обекти, точно тези, които посрещат и обслужват клиенти в сферата на туризма. И, за да бъде по-тясна връзката между бизнеса и учебните заведения, може би бизнесът може да направи още нещо. Те приемат сезонните работници, тези работници в края на туристическия сезон си заминават, следващата година отново започва търсене. А не е ли по-добре тези, които са се представили добре, които са ценни за тях кадри и нямат квалификация, да бъдат ориенти-

Туризмът като индустрия на гостоприемството има нужда от квалифицирани кадри, такива, които знаят, могат, които имат културата да общуват с хората.

ризи, висшето и т.н., както и възможността в някаква степен

рани към учебни заведения, които да им дадат необходимата квалификация. За следващата година да имат гарантирано място и то не в края на юни, а, да кажем, март-април, когато започва набирание на туристическите кадри.

Така че туризмът като индустрия на гостоприемството има нужда от квалифицирани кадри, такива, които знаят, могат, които имат културата да общуват с хората, с които работят. А знанието и можето се формират в специализирани учебни заведения и в практиката „на терен“. Всички анализи и стратегии констатираат необходимостта от висококвалифицирани кадри, които не само „заработват“, но и представят държавата ни пред външния свят. Важно е тези кадри да се създават по най-адекватния начин – чрез образование.

Цветана Маринкова – Частен професионален колеж по мениджмънт в туризма, ресторантьорството и хотелиерството „Интербизнес“



Бих искала да обърна внимание, тъй като говорим за кадри в туризма, на следното: наскоро в една информация от Националния статистически институт по отношение заплащането на кадрите в различните сфери на икономиката на България туризмът беше

поставен така, че е почти на последно място по заплащане на работещите в тази сфера и особено в сферата на хотелиерството. В същото това време

българи, които са завършили нашите учебни заведения по туризъм, са от водещите мениджъри в света на големи крупни хотелски и ресторантьорски обекти, които са част от международни, гигантски компании.

Те в същото време се ползват с изключителна

признателност и уважение в цял свят. Но същите тези хора не се връщат в България точно поради финансови причини. Те казват, че връщането им не може да бъде компенсирано финансово. Това е един много сериозен въпрос в сферата на туризма.

Второто нещо – сезонността на заетите в туризма. Знаем, че сезонността на българския туризъм е всеобщоизвестна – лято, зима, а какво правим през останалото време. Това води след себе си следващия фактор за човешкия ресурс в туризма, а именно, че туризмът е всеяден по отношение на кадрите. Какво означава това? Ако погледнете във всичките сайтове за търсене на работа, там в банковата и други сфери задължително условие е кандидатите да имат минимум две години стаж по специалността. В туризма няма такава неща, могат да гойдат всякакви хора. И в туризма влезнаха много хора, които не са чували за туризъм и го мислят почти за екскурзия до Черни връх и обратно. Това е нещо, което туризмът трябва да преодолее. Кои могат да работят в туризма и какво образование е необходимо за това нещо, срещу какво възнаграждение – това са много сериозни фактори, когато един човек решава да определи съдбата си по отношение на това, какво да работи – дали да бъде в областта на туризма, във високите технологии или в банковото дело. Независимо, че при нас има много хубави природни условия и че всички дадености са налице, това са изключително важни за хората фактори, определящи, с какво ще се занимават.

Другото нещо, което бих искала да кажа, е, че в цяла Европа се знае, че местното самоуправление е с изключително голям принос по отношение на развитието на туризма. Какво имам предвид? Дори в една община, хората, живеещи в нея, трябва всички да бъдат съгласни, да се отнасят добре, да посрещат гостоприемно. България тепърва започва да работи в това отношение благодарение на европей-

В туризма влезнаха много хора, които не са чували за туризъм и го мислят почти за екскурзия до Черни връх и обратно.

ските програми (оперативна програма „Регионално развитие“), където се дава възможност на местното самоуправление, на местните хора да развиват своя стопански живот и хората да се придвижват към развитието на туризма и този начин на живот. Така че в тази насока имам някои надежди, че вниманието би трябвало да се фокусира върху класификатора на професиите и да има много повече програми по отношение на заетите в туризма, да ги стимулират да бъдат образовани и да работят в сферата на туризма.