



Образование и/или карьерное развитие кадров в "туристическом секторе"

Подготовка соответствующих квалификационных кадров для работы в туристическом бизнесе требует новых подходов в области профессионального образования и обучения. В последние десятилетия растет убеждение, что профессиональное образование и обучение (ПОО) имеет главное значение для устойчивости социально-экономического развития в национальном, региональном и международном уровне. Европейские инициативы, в ответ на быстрые изменения в экономике и обществе, требуют постоянного усовершенствования систем профессионального образования, обучения и модернизации баз, чтобы эта система была способна помогать увеличению и социальной интеграции, чтобы каждый имел возможность обучаться всю свою жизнь и упрощать доступ к повышению квалификации в соответствии с потребностями общества и рынка труда.

В данной статье исследуется зависимость между хорошим образованием и созданием устойчивой карьеры для туристических кадров в Болгарии. Доказано, что это необходимое, но недостаточное условие, так как управление карьерой - это процесс, требующий постоянного усовершенствования знаний и умений, освоения инноваций и адаптация к условиям изменений действительности.

Ключевые слова: образование, постоянное обучение, карьера, туристические кадры



Education and / or career development of staff in the branch "tourism"

The training of human resources corresponding with the needs of the tourist industry qualification requires new approaches in the field of professional education and training. In recent decades the conviction that professional education and training is a key factor for sustainable socio-economic development at the national, regional and international levels rise. European initiatives in response to rapid changes in the economy and society requires permanent improvement of vocational education and training and modernization of the base so that they can help to increase employment and social integration, to enable everyone to lifelong learning and to facilitate access to training, in accordance with the needs of society and the labor market.

This article examines the relationship between good education and building of sustainable careers of tourism staff in Bulgaria. It proves that it is necessary but not sufficient condition as career management is a process that requires constant improvement of knowledge and skills, innovation learning and adaptation to a changing reality.

Keywords: education, permanent training, careers, tourism staff

Введение

Стратегия „Европа 2020“ является основным документом, который показывает направления дальнейшего развития стран Европейского союза. [1] Три приоритета такие

как интеллектный, устойчивый и приобщающий определяют главную цель Союза до 2020 г. Главной ролью является создание качественной рабочей силы, в соответствии с настоящими и будущими потребностями трудового рынка. Изменения в национальном законодательстве следуют в духе европейских потребностей. Они

направлены к равноправному доступу до качественного образования, обучения и сокращению выпадений из школ, побуждать к учению на протяжении всей жизни. Акцент на получение качественного профессионального обучения и образования, развитие услуг карьерной ориентации, улучшение связи между образованием, учением и потребностями рынка труда.

Обновленная стратегия занятости 2012-2020 г. Принимать во внимание не только подорожание трудового рынка, но и обязательное увеличение инвестиций в человеческие ресурсы. С появлением технологий наступил ряд изменений в развитии торговли, туризма и услуг. Появились новые профессии как в торговле, так и в туризме и в услугах. Новые тенденции в экономическом развитии отраслей, показывают необходимость в кадрах с высокой профессиональной подготовкой, которая должна постоянно совершенствоваться. На первый план выходит роль политики компании в качестве фактора развития кадров, желание модернизации и адаптации разными формами формального и неформального образования. Напрямую это связано с процветанием фирм, их обновлением, с их конкурентоспособностью и с их стабильной позицией на соответствующих рынках. В рамках Европейского союза, принимаются документы, цель которых направлена на быстрый выход из кризиса и восстановление Европы. С другой стороны государства-члены принимают свои законодательные решения, которые отражают европейские цели и указания. Самый значительный документ, который является основой это- Стратегия "Европа 2020". В нем указано, что Европа в состоянии предоставить интеллектный и всеобъемлющий рост, создать новые рабочие места и определить направление европейских обществ. Комиссия предлагает пять целей ЕС до 2020 г., которые превратятся в национальные цели: трудовая занятость, научные исследования и инновации, изменение энергетики и климата, образование и борьба с бедностью. Новая программа нуждается в координированном европейском ответе, в сотрудничестве с социальными партнерами и с гражданским обществом. Европа 2020 предлагает три усиливающие приоритета:

- Интеллектный рост: создание экономики, основывающейся на знаниях и инновациях;
- Устойчивый рост: стимуляция экологической и более конкурентоспособной экономики с более эффективным использованием ресурсов;
- Обещающий рост: стимулирование экономики высоким уровнем занятости, которое должно помогать территориальному и социальному сближению;

В связи этим главные цели ЕС до 2020 года:

- Рабочие места для 75% от населения в возрасте 20-64 лет.;
- Инвестиции в научно-исследовательскую деятельность в размере 3% ВВП ЕС;

- Процент уходящих из школ уменьшить под 10%, процент молодого поколения, закончившего высшее образование увеличить не менее 40%;
- Уменьшить число застрашенных бедностью в размере 20 миллионов людей.

Цели взаимно зависимы. Улучшение степени образования, повысят возможность реализации на трудовом рынке. Прогресс в занятости создаст возможность уменьшения степени бедности. Использование инноваций и расширение научной разработки, в сочетании с повышенной эффективностью ресурсов, улучшат конкурентоспособность и стимулируют создание рабочих мест.

Основная предпосылка для обеспечения интеллектного, устойчивого и обобщающего роста, это обеспечение качественной рабочей силой, в соответствии с долгосрочными целями Стратегии "Европа 2020". Ключевую роль в удовлетворении потребности от рабочей силы, имеющей знания и умения, в соответствии с настоящими и будущими потребностями трудового рынка, играет образование и обучение. Они помогают и к приобщению разных групп к общественно-экономической жизни и дают равные возможности для участия в учении на протяжении всей жизни. В связи с этим деятельности, направленные к равноправному доступу до качественного образования и обучения и уменьшение выхода из школ, поощрение учения на протяжении всей жизни, обеспечение качества профессионального обучения и образования, развития услуг карьерной ориентированности, улучшение связей между обучением и образованием с потребностями трудового рынка.

Обучение и квалификация – факторы для карьерного развития туристических кадров

Быстрые изменения в реальности приводят к созданию новой концепции в образовании с целью утвердить новую политику. Лисабонская стратегия конкретизирует цель Европейского союза, превратить европейскую экономику в самую демократичную и конкурентоспособную, а именно подорожанием качества и эффективности образования, предоставить доступ к образовательным системам мира. В стратегических рамках европейского сотрудничества в области образования и обучения "ЕСЕТ 2020" подчеркнута, что образование и обучение будут играть решающую роль с решением социально-экономическими, демографическими и экологическими препятствиями, которые стоят перед Европой и ее гражданами. Конкуренция и динамика в развитии трудового рынка ставит новые требования, принуждающие к новым темпам профессионального образования и обучения. Сущность стратегии профессиональной подготовки специалистов состоит в следующем :

- Подготовка специалистов на базе отчета потребностей;
- Разработка новых учебных курсов, предоставляющих качественную подготовку специалистов;

- Использование новых образовательных технологий в обучении;

- Увеличение практических занятий, стажировки (в этом числе и за границей) для создания практических навыков и умений чтобы создать и реализовать аниматорские программы“[3].

Тема образования трудовых ресурсов и необходимости реформ в образовательной сфере, неизменно присутствует в дискуссиях об экономическом развитии и конкурентноспособности болгарской экономики, которая характеризуется так:

- Сравнительно низкая часть людей со средним образованием в сравнении с теми, которые имеют основное или вообще не имеют;

- По отношению рабочей силы с высшим образованием, она приближается к средним показателям европейской экономики;

С приоритетом Страна инвестирует в высшее образование, индекс показывает самый высокий показатель на фоне отделенных средств для среднего образования; [7]

В общей динамике текущих глобализационных процессов создания и внедрения выигршной стратегии трудового рынка предполагает:

- Изучение степени потребительского спроса;

- Реальной оценки конкурентноспособности;

- Разнообразии предлагаемых товаров и услуг [4].

Образовательная деятельность по специальности "Туризм" от одноименного направления осуществляется сообразными миссиями, подготовить высокообразованных людей, конкурентноспособных бакалавров и магистров в соответствии с европейскими и мировыми стандартами, успешной профессиональной сфере туризма. В соответствии с миссией, которая следует университетскую, конкретизируются образовательные цели для приобретения образовательно-квалификационной степени. На основе миссии и цели образования, разработаны квалификационные характеристики для ОКС "Бакалавр" и "Магистр", которые адаптированы к общественно - экономической жизни, необходимость быть в гармонии между университетским образованием Европы и мировыми стандартами, тенденциями в национальном и международном туризме, особенности трудового рынка и возможности для конкурентноспособной профессиональной реализации. Квалификационные характеристики лежат в основе разработки учебных планов ОКС, которые соответствуют требованиям хорариума и срока обучения каждой степени. [2]

Учебный план является основой, „носитель“ конкуренции, которая формирует объем, структуру и содержательную сторону знаний и умений, которые формируют данного специалиста /профессионалиста/ в системе образования. Он определяет, сколько и какие теории /знания/, сколько и какую практику /умения/ должны передать обучающие обучаемым, для того чтобы

сформировать достаточно компетентного специалиста, для приложения своих способностей, но и умение творчески развивать усвоенные знания в соответствие с меняющейся социальной и бизнес сфере.

Университетское образование в туризме для образовательно - квалификационной степени /ОКС/"бакалавр" должно подготавливать главным предпринимателей, менеджеров и функциональных специалистов, которые будут находить и создавать возможности для развития туристической организации и деятельности, понимать туристов и их желания, развивать конкурентноспособность туристического продукта, чтобы они могли управлять туристическими объектами, прилагать маркетинг и брендинг, развивать туристические деятельности в соответствие с принципами устойчивого развития [11].

Объект, предмет и цель исследования

Объектом проведенного анкетного исследования являются обслуживающие туристические кадры, работающие в гостиничных комплексах на территории города Бургаса и Курортного Комплекса "Солнечный Берег". [5] Из за объективных обстоятельств – ограниченные финансовые средства, локализованные личные контакты и перспективы для развития Южного Черноморья, исследование ограничено только в указанных локациях.

Предметом анализа являются мнения работающих в туристических предприятиях, которые нашли отражение среди ответов в закрытых вопросах.

Целью этого исследования является необходимость доказать связь между наличием хорошего образования и возможностью построить успешную карьеру в секторе „Туризм“. И еще: смотреть на образование как на необходимость, а не как на достаточное условие. Необходимо терпение, упорство, труд, труд и опять труд для построения устойчивой карьеры в секторе.

Методика исследования

Исследование проведено среди служащих, работающих в туристическом предприятии на Южном Черноморье. Общей счет анкетных карт – 222, из которых 171 шт. корректно заполнены или процент участвующих в исследовании – 77. Туристическая индустрия характеризуется приоритетным участием женского труда. Этот тезис подтверждается ответами респондентов, так как по отношению пола, результаты показывают следующее:

Результаты и анализ

Для исследования использован репрезентативный метод и осуществлен на базе личных контактов автора.

Вопрос 1: Какой ваш пол?

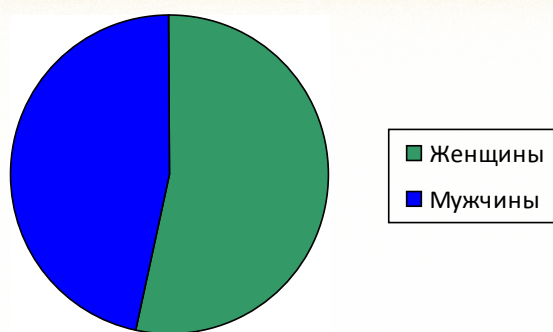


Рис. 1. Половой состав опрошенных

Полученная обратная связь от анкетных карт показывает, что 53,8% являются женщинами, а 46,2% - мужчины, что еще раз подтверждает, что женщины представляют основную рабочую силу в туризме.

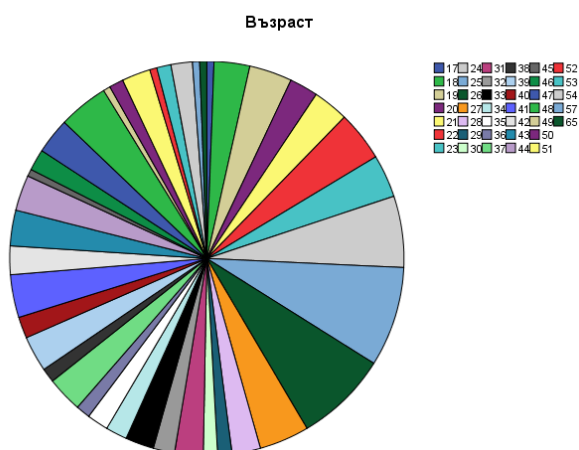


Рис. 2. Возрастной состав опрошенных

График 2 представляет собой возрастную структуру всех участников анкеты. Отсюда стано-

вится ясно, что основная группа, трудящихся в туризме являются преимущественно молодежь, от 17 до 30 лет. После них те, которые в возрастном диапазоне между 30 – 39 лет и сразу после них 40 – 49 лет. Туризм не единственный сектор, в котором после 50-ти лет трудно найти себе работу.

Вопрос 3: На каком уровне в служебной иерархии ваша позиция? (см. табл.1)

Высшие руководящие кадры представляют 4,7% из анкетированных. Они самоопределяют себя как руководитель отеля и ресторана, руководители комплексов. Средние руководящие кадры являются 21.6% и самоопределяют себя как шеф-повор, фронт офис менеджер и руководители аниматорской команды. Экспертный персонал без руководящих функций представлен – администраторами, поварами, аниматорами и является 29,2% из анкетированных. Самый большой процент это неквалифицированный персонал – 44.4% а именно уборщицы, посудомойки, насильщик, официанты.

4. На вопрос „Какое у Вас образование“ результаты отражены в таблице 2.

Самый высокий процент работающих в туристическом секторе со средним образованием – 59.1%. но коллеги с которыми я работала, а так же и мои наблюдения показывают, что из этих 59.1%, которые указали что у них среднее образование в 40% ученики последних классов. у которых ясное видение о продолжении обучения в Вузах или все еще недоучившиеся студенты. Сезонность в морском туризме дает возможность войти в ряды трудящихся исключительно молодым людям и вот так после окончания высшего образования человек может имет 4-5 сезонов за спиной. Колледж закончили 9.4% из анкетированных, бакалавры 31%, а магистры – 0.6%.

Вопреки большому количеству ВУЗов, коллед-

Таблица 1

Уровень в служебной иерархии

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Высшие руководящие кадры	8	4,7	4,7	4,7
Средние руководящие кадры	37	21,6	21,6	26,3
Экспертный персонал без руководящих функций	50	29,2	29,2	55,6
Неквалифицированный персонал	76	44,4	44,4	100,0
Total	171	100,0	100,0	

Таблица 2

Образование

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Среднее	101	59,1	59,1	59,1
профессиональный бакалавр	16	9,4	9,4	68,4
Бакалавр	53	31,0	31,0	99,4
Магистр	1	,6	,6	100,0
Total	171	100,0	100,0	

Таблица 3

Образование связано ли с туризмом?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid / Да	34	19,9	100,0	100,0
Missing / System	137	80,1		
Total	171	100,0		

жей и профессиональных гимназий по туризму, из всех участвующих в исследовании только 19.9% указали, что имеют специальное образование. Я являюсь магистром по туризму и поток приблизительно из 80 студетов, не больше 10% моих коллег продолжают работать по профессии до сих пор. Истина в том что после огромного стажа в туристическом бранше, большинство выбирают лучшую оплату и подтверждение своего профессионализма за границей нашей страны. Те служители, которые решают остаться и показать свои умения у нас и построить карьеру е секторе "Туризма", обязательно проходят университетское образование, так как закон [12] конкретизирует требования, которым должен соответствовать служитель, чтобы занять менеджерский пост. Двумерные разпределения используются для того чтобы описать одновременно разпределения двух переменных.

Из диаграммы 1, мы исследуем зависимость между уровнем в служебной иерархии и возможностью роста в карьере, ясно видно что это

можно использовать как основной стимул для экспертного персонала без управляющих функций, /36% указывают на этот фактор в первую очередь/ тоесть для администраторов, экскурсоводов и для служителей руководящего уровня – фронт офис менеджерам, ОТЗ, PR, guests relations.

Люди в каждой организации желают развиваться, поэтому предоставление им такой возможности будет являться еще одним вызовом перед менеджерами туризма [6].

Хорошо знать, что основная цель процесса карьерного развития человеческих ресурсов это увеличение капацитета служителей, для того чтобы они справлялись успешно с нарастающими ответственностями. Развитие обычно ассоциируется с улучшением интеллектуальных и эмоциональных способностей для самого хорошего выполнения работы. Этого улучшения можно достичь формальными и неформальными средствами. Настоящие тенденции в управлении карьерного развития включают в себя:

Bar Chart

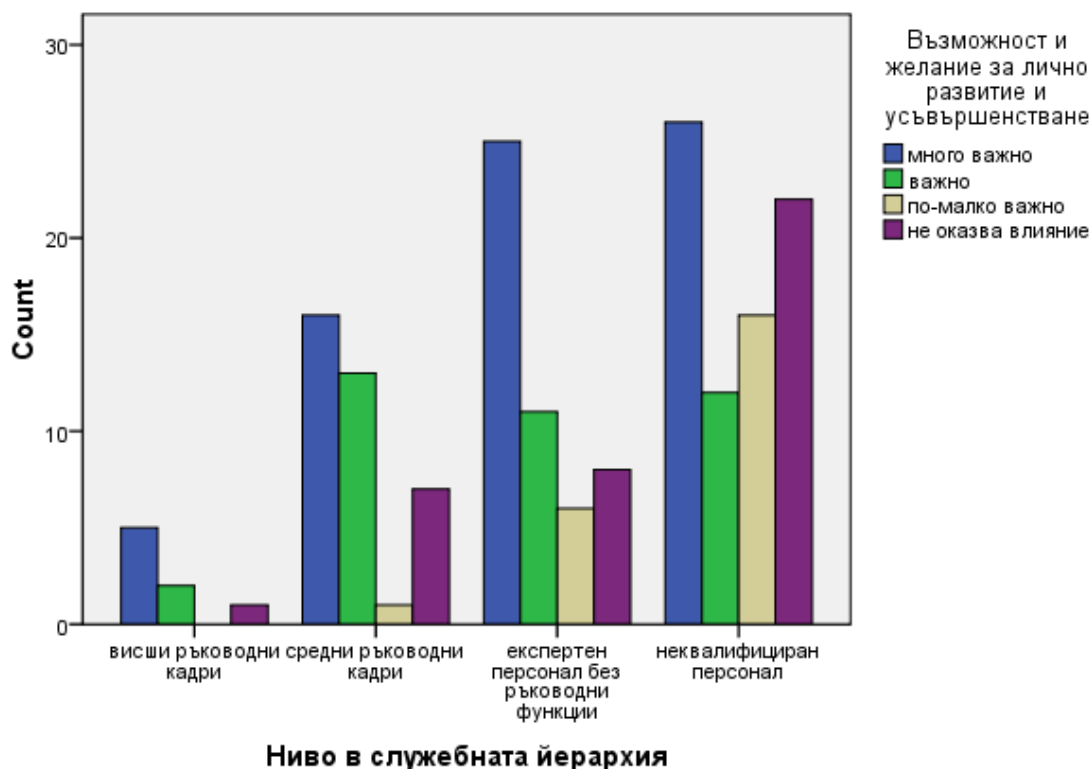


Рис. 3. Зависимость между уровнем в служебной иерархии и возможностью роста в карьере

разделенная ответственность за развитие между служителем и компанией; сильный акцент имеет горизонтальное движение, обеспечивающие широту действий; усиленное использование наставленников; непрерывное обучение; ассоциация менеджера с человеком, который осуществляет процесс развития служащих с пониманием факта, что развитие служащих многосторонний и продолжительный процесс во времени.

Управление карьерой в туризме

Люди по-разному понимают слово "карьера". Самое распространенное мнение это что человек который создает карьеру передвигается вверх в служебной иерархии. Она еще толкуется как возможность зарабатывать деньги, иметь большую власть, доступ к информации, возможность влияния и так далее. Успех в карьере связан с деньгами, властью, с доступом к информации, с влиянием, а неуспех - с их отсутствием.

По мнению экспертов в области карьеры, карьера - это личное восприятие четырех последовательных ролей в работе:

- Роль в области исполнения трудовых задач. Если вы справляетесь, все лучше и лучше с задачами и осознаете, что это вам носит удовольствие, то ваше поведение ориентированно к работе.

- Роль в области отношения к работе. Если вы находите все больше синхрона между собой и работой, то эта гарантия, что эта ваша карьера и есть карьера.

- Роль в области компетентности. Если вы прогрессивно развиваете свою компетентность и это вам помогает для адаптации, то вы создаете свою карьеру.

- Роль в области будущих ожиданий. Если вас воспринимают как серьезного человека, который полностью подходит для своей работы, если вы серьезно думаете развиваться в этом направлении, если вы идентифицируете с карьерным развитием и перспективами, то у вас действительно есть карьера [8,9].

Индивид управляет своей карьерой, инвести-

руя совсем сознательно разные ресурсы на протяжении всей жизни, чтобы достичь предварительно запланированных целей. Существуют два ключевых слова по мнению экспертов по карьере "учение на протяжении всей жизни" и "создание и обслуживание сети отношений". Независимо от того как мы назовем "учение на протяжении всей жизни" - "стратегией", или "философия карьеры" – идет речь о готовности и мотивации со стороны индивида инвестировать в свои знания, в умения, усовершенствовать свои качества и способности, благодарение которым он сможет иметь поведение, ориентированное на карьеру.

По отношению к "сети отношений", карьерные эксперты предлагают владеть разными социальными умениями (например коммуникативные умения, умение понимать чужое поведение, умение показывать себя, автолидерство, умение договариваться и так далее) с этой помощью индивид сможет работать с коллегами, клиентами, партнерами, может балансировать между служебной и личной жизнью. "Сеть отношений" по мнению экспертов играет важную роль в управлении личной карьеры. Один из бесспорных авторитетов в области УЧР – Татьяна Христова [10] дает следующие несколько советов в области управления карьерой: "Мои советы по поводу управления карьеры в духе сущности самого "управления". Предлагаю смотреть на управление карьеры как на сочетание четырех последовательных деятельностей – "планирование карьеры", "организация действий для построения и развития карьеры", "личное руководство действий", "личный контроль карьерного развития".

Интерпретация карьеры как большая власть, деньги, влияние постепенно уступает другому понятию, связанному с устойчивым развитием личного потенциала. На управление карьерой надо смотреть не как на вознаграждение, а как на метод постоянного усовершенствования и адаптации к меняющимся условиям, как метод выживания для индивида так и для организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анализ политики фирмы по развитию кадров в предприятиях отрасли и в отраслевом охвате независимой синдикальной федерации торговли, кооперативов, в туризме и в услугах – проект под названием „Уверенность через закон, гибкость через коллективный трудовой договор“, оперативная программа „Развитие человеческих ресурсов“, 2007-2013.
2. Дыбева, Т. „Традиции и перспективы в обучении по специальности „Туризм“ в Экономическом университете в г. Варне, сп. „Экономика и управление“, г.4, номер 3, ЮЗУ „Неофит Рильский“, Хозяйственный факультет, Благоевград, 2008, с.49
3. Димитрова, Зл. „Теоретическая модель профессиональной компетентности учителя, как аниматора. Годовщина Университета „Проф. д-р Асен Златаров“, Бургас, 2011, с. 231-234.
4. Димитрова, Зл. „Анимация как специфическая деятельность, необходимая для квалифицированной подготовки кадров, академический журнал – „Управление и образование в Университете“ Проф. д-р Асен Златаров“, Бургас, 2010, с. 318.
5. Для больших подробностей по этому вопросу: Караджова, Зл., Мотивация персонала в туризме – Изд. „Божич“ 2012г., ISBN: 978-954-9925-61-6.
6. Караджова, Зл., Современные проблемы управления человеческими ресурсами в глобальном туризме, Научный журнал Факультета „Икономика инфраструктури“ – УНСС – София, „Тенденции развития глобального туризма“, г.4, май 2014, с.164-168.
7. Нейчева, М. „Роль высшего и среднего образования в экономическом росте болгарской экономики. Научная конференция с международным участием – „Знание-традиции, инновации, перспективы“, проведенная в Бургасском

свободном университете, Том 3, 2013, с. 57.

8. Христов, С., Т.Христова, Управление человеческими ресурсами, УИ „ИУ-Варна“, 2001г., с. 146.
9. Христова, Т., „Вы строите карьеру или просто хотите работать?“ – www.NovaVizia.com.
10. Христова, Т., „Управление карьеры“ – www.NovaVizia.com
11. Ракаджийска, Св., Учебный план образовательной степени „бакалавр“ – предпоставки качественного обучения, сп. „Икономика и управление“, г. 4, номер 3, ЮЗУ „Неофит Рильский“, Стопанский факультет, Благоевград, 2008, с.24.
12. Статья о категоризации мест для приема, размещения и мест для питания и развлечения Принята с ПМС №357 с 27.12.2004г., обн., ДВ, номер 2 с 7.01.2005г., в силу с 24.11.2009г.: II.5. Требования профессиональной и языковой квалификации персонала.

Информация об авторе

Караджова Златина Калудова

(Болгария, Бургас)

Кандидат экономических наук

Доцент кафедры маркетинга и туризма

Университет им.проф. д-ра Асена Златарова

E-mail: zlatina_karadjova@abv.bg

Information about the author

Karadzova Zlatina Kaludova

(Bulgaria, Bourgas)

PhD in Economic Sciences, Associate Professor,

Department of Marketing and Tourism

University Prof. Dr. Asen Zlatarov

E-mail: zlatina_karadjova@abv.bg