

СТАЖОВЕТЕ НА СТУДЕНТИТЕ ПО ТУРИЗЪМ - АКТИВНО ПАРТНЬОРСТВО МЕЖДУ УНИВЕРСИТЕТИТЕ И БИЗНЕСА

Доц. д-р Соня Алексиева
Славянка Стамова
Нов български университет

Резюме: Нарастваща е ролята на практическото обучение по туризъм в българските университети, което допълва все по-активно образованието и творческата активност на програмите по туризъм. Те привличат студентите с възможност за успешна кариера в индустрията на гостоприемството, където добрата професионална реализация се надгражда с качество и иновативност. Публикацията представя предизвикателствата на стажовете в туристическата практика, които обогатяват с креативни идеи познанията си по хотелиерството и ресторантьорството в контекста на устойчивото развитие на туризма. Анализирани са част от идеите, възможностите и резултатите от стажовете на студентите по туризъм в НБУ на европейския туристически пазар. Все по-видимите проблеми с осигуряването на кадри за българския туризъм в последните години, доказва необходимостта от активно партньорство между университетите и бизнеса. Част от него се реализира именно чрез стажовете в реална среда, където студентите свързват/сравняват теорията с практиката и обогатяват знанията и уменията си в един динамичен, труден и интересен бизнес.

Ключови думи туризъм, образование, стажове по туризъм, креативност, хотелиерство, ресторантьорство, туристически пазар.

TRAINEESHIPS FOR STUDENTS IN TOURISM: AN ACTIVE PARTNERSHIP BETWEEN UNIVERSITIES AND BUSINESSES

Assoc. Prof. Sonya Alexieva, Ph.D.
Slavyanka Stamova
New Bulgarian University

Abstract: Practical training within tourism programmes taught at Bulgarian universities has an increasing role as a key component of the educational syllabus and creative activities. Student interest is drawn by the opportunities for a successful career in the hospitality industry where quality and innovation are a major contribution to professional achievement. This paper presents the challenges of traineeships in tourism that allow trainees to add innovative ideas to their knowledge of the hotel and restaurant business in the context of sustainable tourism development. It analyses part of the ideas, opportunities, and results related to traineeships in the European tourism market that the New Bulgarian offers to students in tourism. The difficulty of securing professionals for Bulgarian tourism which has become increasingly visible in recent years has proven the need for an active partnership between universities and businesses. Traineeships are part of this partnership since they offer a real-world environment enabling students to bind/compare theory to practice and acquire additional knowledge and skills in a dynamic, challenging, and interesting business.

Keywords tourism, education, traineeships in tourism, creativity, hotel business, restaurant business, tourism market.

Въведение

Определящо значение за формирането и реализацията на съвременната туристическа политика в страната, както и за развитието на приоритетния у нас отрасъл, изисква все по-голямо внимание към създаването на образован и професионално подготвен персонал. Негативните тенденции, свързани с липсата или с изтичането им зад граница, както и понижените изисквания към качествата и уменията на персонала, са факт в последните трудни години за българския туризъм. Конкуренетоспособността на България като туристическа дестинация налага промяна *в отношението към обучението и инвестициите в кадрите* поради няколко причини, свързани с развитието на световния и европейския туризъм.

Ключовата роля на туризма като фактор за устойчиво развитие, обединява позициите на страните членки на ЕС в подкрепа на целите за устойчив туризъм, подчертавайки „неговата уникална зависимост от качеството на околната среда, културните особености и социалното взаимодействие, сигурността и благоденствието“¹. Като една от най-големите и най-бързо развиващи се индустрии в световен мащаб, туризмът се налага като динамичен сектор, генериращ устойчив икономически растеж във всяка национална икономика. От една страна, туризмът е *един от най-важните сектори на икономиката* на Европейския съюз, а от друга – осигурява годишно все повече нови работни места.

Професионалистите в туризма са в основата на разпознаваемостта на съвременната дестинация и в имиджовото позициониране на всеки туристически обект. Гостоприемството в различните сегменти на хотелиерството, „обединява“ десетки изисквания към персонала - от предлагане на качествени услуги, персонализация на обслужването и ефективна комуникация до перфектна професионална подготовка и богат опит в работата с променящите се потребители в дигиталната ера.

Хотелиерството и ресторантьорството са сред най-динамичните и трудни сфери в туризма. В нея днес протичат редица промени, пряко обвързани с тенденциите в икономическите процеси. Те се обуславят, както от динамиката в туристическия бранш, така и от европейските традиции² като основно изискване за удовлетвореността на гостите в хотелиерството и ресторантьорството. Това налага, на първо място, промяна в изискванията в областта на хотелиерството и ресторантьорството като задължителна част от образователната програма в туризма, нови знания, умения и рефлексии на кадрите. На второ място, изисква приоритизиране на студентските стажове в туризма с фокус върху практиката в реална среда и овладяване на нови професии.

Изграждането на кариера в туристическата индустрия е свързано и с разбирането, че „...академичното обучение по туризъм и производственият стаж, който е неизменна част от това обучение, трябва да кореспондират с актуалните потребности на туристическия бизнес, или казано по-широко, с туристическата практика в България и в света като цяло“³.

Шансове за нови работни места в глобалната туристическа индустрия

Влиянията на глобализацията върху туристическата индустрия, изисква все по-голямо внимание към иновациите в контекста на позиционирането му сред петте на най-значими световни икономически сектори. Сред промените в него, свързани с водещите трансформации⁴, са интензивното нарастване и високата степен на концентрация на

¹План за действие за по-устойчив Европейски туризъм, 2007 г. - *Цели за устойчив туризъм* (UNWTO/UNEP)23 - http://edenbulgaria.eu/.../952_attachment_04_doklad_na_ek_sustainable_tourism.pdf – (посетен 20.06.2017)

² Cariou, J., Dictionnaire de marketing et de e-commerce, Editions VPI, 2015

³ Маринов, В., Асенова, М., Воденска, М. и кол. *Производственият стаж в обучението по туризъм в СУ „Св. Кл. Охридски“*, изд. СУ „Св. Кл. Охридски“, София, 2017, с. 9

⁴ Нешков, М., *Трансформациите в глобалната туристическа индустрия и предизвикателствата пред туризмологията* – В: Сборник Туризмът в епохата на трансформация, изд. Наука и икономика – Икономически университет – Варна, 2015, с. 186-188

глобалната туристическа индустрия и предлагането на световния туристически пазар; дълбоките качествени изменения в развитието на посредниците на глобализирания пазар; различните трансформации, в развитието на пътническия и туристическия транспорт; радикалните промени в структурата на туристическото предлагане по видове туризъм и туристически продукти и др.

Препоръките относно *европейските принципи за качество на туризма* (2014 г.), насърчават и България за постигане на ключови действия с цел подкрепа на „конкурентоспособността на туристическия сектор в Европа; на развитието на устойчив, отговорен и качествен туризъм; утвърждаване на реномето и образа на Европа като съвкупност от устойчиви и качествени дестинации; оптимално използване на потенциала на политиките и финансовите инструменти на ЕС за развитието на туризма и др.⁵”. Одобрявайки документа на Европейската комисия „Европа - водеща световна туристическа дестинация - нова политическа рамка за европейския туризъм”, страните-членки на съюза работят за нейното утвърждаване и успех на международния пазар.

Все по-динамичните промени и в хотелиерския бизнес на Стария континент са част от тенденциите, които доказват нарастващото значение на новите работни места в индустрията на гостоприемството. „Туризмът е на трето място сред икономическите сектори в Европа по размер на оборота си, като в него са заети (пряко и косвено) — 12 % от трудоспособното население на ЕС, днес туристите в международен мащаб са около 535 млн., като 401,2 млн. от тях посещават ЕС. Очаква се броят им да нарасне значително през следващите години”⁶.

Всяко едно от 10 работни места в света е в туризма, който е генерирал 292 млн. работни места през 2016 г. Международните туристи са били общо 1.2 млрд. или с 46 млн. повече от 2015 г. Изследване на Световния икономически форум⁷ показва, че на всеки 30 туристи, посещаващи дадена дестинация, се създава ново работно място. Според прогнозите на организацията, тези ръстове ще продължат и през следващите 10 години. Тези тенденции влияят и на измененията *в характеристиките на хотелиерския бизнес* в следствие на комплексното влияние на различни фактори (икономически, демографски, социо-културни, политически, законодателни, технологични, екологични и др.).

От една страна, рекордният брой хотели, които се изграждат в световен мащаб, изискват *многократно увеличаване на кадрите за туризма*, с приоритет в секторите на хотелиерство, ресторантьорство и транспорта. От друга - значителното увеличение на обема на хотелско строителство в дестинации извън Стария континент (САЩ, Китай, Близкия изток), променят класациите за новите възможности за настаняване на туристите. Този рекорден, според експертите, обем на хотелско строителство в света - проектирани и изграждащи се над 11 000 хотела с над 1,9 млн. стаи⁸, налага непознати темпове в подготовката на персонал на всички нива в индустрията на гостоприемството.

Според изследване на Lodging Econometrics (2016 г.), в класацията на лидерите в изграждането на нови хотели по света, в топ 5 влизат, както следва: САЩ с над 4400 проекта; Китай с над 2500 проекта; Индонезия – с над 405 проекта; Бразилия с над 390 проекта и Индия – с над 330 проекта⁹. Техните рекордни резултати включват стотици хиляди нови стаи в посочените дестинации, на фона на които в Европа обема на хотелското строителство включва над 1000 хотела с нови над 160 000 стаи. В този контекст, адаптацията на кадрите, подготвяни

⁵ Препоръка на съвета относно европейски принципи за качество на туризма, Брюксел, 20.2.2014 г. - виж по-подробно в:

http://www.parliament.bg/pub/ECD/146162COM_2014_85_BG_ACTE_f.pdf (посетен 5.06.2017)

⁶ Да запазим ролята на Европа като водеща туристическа дестинация - http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/tajani/priorities/tourism/index_bg.htm - (посетен 20.06.2017)

⁷ Виж повече в: Несигурност и слаба реклама класират България 45-а по туризъм сред 136 страни - <http://econ.bg/> (посетен 20.06.2017)

⁸ *Global Construction Pipeline Trend Report 2016* - Lodging Econometrics - www.hotelnewsnow.com (посетен 5.06.2017)

⁹ Виж по-подробно в: *Global Hotel Pipeline Shows Steady Increase* - <http://lodgingmagazine.com/global-hotel-pipeline-shows-steady-increase/> (посетен 15.05.2017)

в различните страни, към европейските/световните традиции и изисквания в областта на хотелиерството и ресторантьорството, е задължителна част от образователната програма в туризма.

„Важността на сектора в световен мащаб и откриването на нови работни места в европейския туризъм извеждат на преден план *инвестициите в образованието и добрите практики в професионалната реализация*. Усилията за мобилизация на туристическия сектор за постигане на устойчиво регионално развитие и създаване на работни места имат все по-важна роля за промяна на европейските региони”¹⁰. В рамките на образованието си, студентите по туризъм имат нужда именно от информация, адаптация и лични наблюдения за спецификата на туризма в различните европейски страни. И възможностите на стажовете в реална работна среда са шанс за опит и сравнения с чуждите практики, които не винаги са част от процеса на обучението в самия университет.

Проблеми пред новите работни места в България

Темата за обучение и управление на човешките ресурси в индустрията на гостоприемството, е ключова в настоящия етап на сериозни проблеми и трудности с кадрите в развитието на българския туризъм. Невъзможността за увеличаване на кадрите в хотелиерството и ресторантьорството е *във фокуса на промените в туристическия бранш*, вкл. наемането на чуждестранен персонал. От една страна, десетилетия наред у нас, именно студентите по туризъм като стажанти са в основната група временно работещи (предимно през летния сезон) в черноморските комплекси/обекти. От друга – тези стажове са допълнителна част от практическото обучение в програмите по туризъм, което университетите признават и отчитат чрез задължителни документи, заверени от работодателите.

Какво показват мненията на представителите на държавните институции и бизнеса? Кой са възможните решения за преодоляване на проблемите с кадрите, които университетите реално подготвят, а браншът не може да открие или задържи на работа в българските курорти и обекти?

Министерство на туризма учредява Междуведомствен съвет за кадрите в туризма през 2016 г.¹¹ с основни задачи, насочени към обсъждане на общите проблеми на кадрите в туристическата индустрия, събиране и анализиране на информация за провеждане на политика относно подготовката и реализацията им, свободното им движение и равнището на доходите в сектора, вкл. законодателни инициативи.

В дейността си Междуведомствен съвет за кадрите в туризма визира ключови за индустрията действия: *„Създаване на модел на партньорство между представителите на туристическия бизнес и образователните институции”*, както и *„Създаване на прагматичен модел за практикуване на платен стаж на студентите по туризъм, влизащ в учебната програма, в това число и на студенти от други страни (ЕС и трети страни)”*¹². Тази задача засяга широк спектър от отношения – „административни, трудово-правни, образователни, данъчно-осигурителни. Не на последно място следва да се има предвид автономията на висшите учебни заведения, както и реалната възможност на бизнеса да заплаща стажантския

¹⁰ Стамова, С., *Познаването на европейските традиции в хотелиерството и ресторантьорството и реалните стажове в Европа - предпоставки за добра професионална реализация* – В: сборник „Туризмът в епохата на трансформация”, изд. Наука и икономика - Икономически университет-Варна, с. 707

¹¹ Междуведомственият съвет за кадрите в туризма (МСКТ) е създаден със заповед № Т-РД-16-26/ 22.02.2016 г. като консултативен орган към министъра на туризма в изпълнение на функциите му по т. 21 от чл. 6 на Закона за туризма да подпомага дейността на компетентните органи за провеждане на държавната политика по отношение на обучението, повишаването на квалификацията и реализацията на кадрите в туризма.

¹² Виж по-подробно на: Доклад за дейността и предстоящите задачи на Междуведомствения съвет за кадрите в туризма -

http://www.tourism.government.bg/sites/tourism.government.bg/files/uploads/doklad_mejduvedomstven_syvet_kadri.pdf (посетен 10.06.2017)

труд. Тоест, задачата на съвета е да координира оптимално тези отношения за намиране на работещо прагматично решение”¹³.

В навечерието на всеки летен, а вече и все по-често и в началото на зимния сезон, водещите теми в критичните публикации на българските медии са свързани именно с недостига на кадри, особено в сегмента на обслужващия персонал. „Основният проблем за туристическия бранш остава липсата на квалифицирани кадри...В това отношение трябва да се проведе сериозен разговор между всички заинтересовани страни – най-вече бизнес, държава, съответно образователните институции, които между другото си вършат работата, те подготвят кадрите, за да се създаде една среда, която позволява повишаване на заплатите, за да станат до известна степен конкурентноспособни на това, което се предлага в чужбина...В тази насока бе създаден и Националният съвет по кадрите в туризма към Министерството на туризма. В него участват представители на всички заинтересовани страни...Всичко е свързано основно с равнището на работната заплата и сезонността на туризма”¹⁴.

Подчертавайки, че туризмът формира почти 14% от брутния вътрешен продукт на страната, министърът на туризма (2017 г.) конкретизира, че „като цяло един от най-важните проблеми, свързан с кадрите в туризма, изисква пряката връзка на образованието и бизнеса, както и промените, които в тази връзка следва да бъдат направени и в съответните закони... предварително е заложено и Министерството на туризма да одобрява учебните планове и програми на професионалните гимназии по туризъм, както и на висшите учебни заведения...”¹⁵. Друга гледна точка, която допълва отражението на действителността, извеждайки и познати манипулативни аспекти към темата, е визирана в много публикации, например като: „Студенти: 600 лева е заплатата в туризма!”. В нея се цитират¹⁶ конкретни мнения на „студенти от Колежа по туризъм, че перспективата за развитие у нас е малка”.

Бизнесът, който настоява за задържане на българските студенти на работа в туризма, фокусира вниманието си от години върху „най-сериозния проблем” - потребността от квалифицирана работна ръка. „Няма позиция, за която да кажем, че няма недостиг или той е малък. Във всички звена има недостатъчно квалифицирани кадри...Всички колеги сме обединени и заедно с браншовите структури в страната водим активен диалог. Проведени са срещи със социалното министерство, с министерството на образованието и науката”¹⁷.

Реално години наред собствениците и мениджърите в туризма продължават да търсят различни решения на проблема. „Сред нашите предложения е да се улесни достъпът на чужденци от страни, които се явяват трети и не са членки на ЕС. В момента процедурата по наемане на такива студенти е много тромава. Този проблем се задълбочава с времето, защото, от една страна, имаме демографска криза, а от друга, е миграцията - нашите кадри заминават да работят навън. Разчитаме на активен диалог за намиране на решение на проблема”, подчертават мениджърите в туризма.

Дългогодишните трудности с осигуряването и задържането на младите кадри и студентите/стажантите по туризъм у нас допълват концентрацията на слабости на приоритетния за страната отрасъл и с други. Според провежданата от 11 години класация¹⁸ на

¹³ Пак там, цит. изт. – Доклад за дейността

¹⁴ Валентинова, М., Проф. Стоян Маринов: *С осигуряване на целогодишна работа и прилично заплащане качествените кадри ще останат в България* - <http://focus-news.net/opinion/2017/01/30/41653/> (посетен 10.06.2017)

¹⁵ Валентинова, М., *Министър Николина Ангелкова: Един от най-важните проблеми, свързан с кадрите в туризма, изисква пряката връзка на образованието и бизнеса* - <http://www.focus-news.net/news/2017/05/19/2396110/>(посетен 15.06.2017)

¹⁶ Виж по-подробно за българския и чуждестранния персонал в българския туризъм в: *Студенти: 600 лева е заплатата в туризма!* - <https://www.24chasa.bg/novini/article/6115610> (посетен 15.06.2017)

¹⁷ Георгиева, В., *Липсата на кадри е проблем №1 по курортите* - http://www.standartnews.com/biznes-turizum/lipsata_na_kadri_e_probleem_1_po_kurortite-332726.html (посетен 10.06.2017)

¹⁸ Изчисляваният според методологията на класацията индекс, измерва комплекса от фактори и политики, които позволяват устойчиво развитие на туристическия сектор, който на свой ред допринася за развитието и конкурентноспособността на съответната страна - виж повече в: *Несигурност и слаба реклама класират България на 45-а по туризъм сред 135 страни* - <http://econ.bg/> (посетен 20.06.2017)

Световния икономически форум, страната е на 45 място сред 136 държави по качество на туризма поради най-слабо представяне заради *проблеми със сигурността; неефективната реклама и недобрата инфраструктура*.

Стажове в областта на хотелиерството и ресторантьорството

Все повече университети в цял свят (САЩ, Великобритания, Германия и др.) включват задължително и международен стаж на студентите с презумпцията обучението им в друга страна да осигури допълнителни умения, възможност за справяне с различни ситуации и др. „Около 1/3 от студентите в Германия пребивават под формата на стаж или обучение в други страни, а до 2020 г. Германия си е поставила за цел 50% от студентите ѝ да добиват международен опит по време на следването си. В България само университетите, които предлагат образование с двойна диплома имат обучение един семестър и/или стаж на студентите в чужбина”¹⁹.

Дългата история и богатата практика на стажовете по туризъм (хотелиерство и ресторантьорство) на студентите от НБУ на базата на френския опит, надграждат ролята на университета при обучението в бакалавърските и магистърските програми по туризъм²⁰. Създаването на Професионален център за обучение и преквалификация на Албена АД (2004-2010 г.), е в основата на създаването на силни екипи от преподаватели и уникална организация за *провеждане на задължителни стажове по френски модел*.

По искане на туристическия бизнес за по-практически ориентирано обучение през 2000 г., е сключен договор с ГРЕТА – Висше хотелиерско училище „Пол Ожие” (Ница) за обучение по специалността „Мениджмънт и маркетинг на хотелиерството и ресторантьорството” за френска национална диплома BTS – хотелиерство и ресторантьорство (диплома за висш специалист по хотелиерство и ресторантьорство) и българска диплома за степен „специалист” по „Маркетинг и мениджмънт на хотелиерството и ресторантьорството”. От 2003 г. програмата преминава в структурите на НБУ и се развива до 2014 г. като БП „Мениджмънт на хотелиерството и ресторантьорството” – Албена с 4-годишен курс на обучение за степен „бакалавър”, като се подписва и договор за партньорство с Университета „Льо Мирай” – Тулуза.

Работата за обучение на студентите в среда, максимално близка до професионалната и провеждане на стажове във Франция, съобразно с целите на образователните програми, следват през годините френския модел на образование. Това което привлича и студентите по туризъм е акцента върху *задължителните учебни стажове, организирани изцяло от програмата от българска страна*. Заедно със студентите, дипломирани с френски и български дипломи, стотици са обучени в самостоятелната българска програма по френски модел към НБУ „Мениджмънт на хотелиерството и ресторантьорството” – Албена. Проведени са стажове от 18 випуска на програмата - вече над 1200 във Франция.

С изключителна практическа насоченост е създадената съвместно с преподавателите по туризъм от департамент „Администрация и управление” (бивш „Бизнес администрация”) единствена у нас МП „Управление на луксозното хотелиерство” (2012 г.), като естествено продължение на бакалавърската програма по европейски модел. От 2014 г. БП „Мениджмънт на хотелиерството и ресторантьорството” от 4-годишна форма на обучение за степен „бакалавър”, се преобразува в тригодишна - за степен „професионален бакалавър”.

Полезно за бъдещето развитие на студентските стажове, но и за създаване на нови програми по туризъм в НБУ, би било едно по-подробно изследване на организацията и практическата реализация на стажовете по туризъм (хотелиерство и ресторантьорство) въз

¹⁹ Анастасова, Л., *Международни тенденции във висшето бизнес образование и очаквания на работодателите* – В: сборник Новата идея в образованието, изд. БСУ, 2016, Бургас, с.240-241

²⁰ Виж по-подробно на: 20 години франкофонска програма – НБУ- кк Албена - <https://news.nbu.bg/bg/news/20-godini-frankofonska-programa-nbu-k-k-albena!17070> (посетен 20.06.2017)

основа на френския опит в периода 2007-2017 г.²¹. Студентите от НБУ практикуват традиционни, но и най-актуални професии по време на различните си европейски стажове. Те споделят *редица конкретни познания, получени по време на стажовете си*, обобщени в резултатите от направените с тях анкети в посочения период.

Сред новите познания и опит в реална среда са: актуални изисквания (вкл. технологичните новости) в съвременното хотелиерство и ресторантьорство; персонализация на съвременното обслужване в туризма; психология на туристите от различни националности; новите изисквания към качеството на услугите в туризма; практическа същност на концепцията „грижа за клиента“; спецификата в обслужването на чуждестранната клиентела; характеристики на различните национални кухни (и в детайли с прочутата френска кухня); съвременни стандарти в хотелиерството и ресторантьорството; адаптиране на комуникациите в чуждоезикова среда и др.

Паралелно с това като стажанти, с опит основно в български туристически комплекси/обекти, студентите имат възможност да допълнят наблюденията си в контекста на европейската среда за: конкретни професии в хотелиерство и ресторантьорство, социология на храненето; професионална етика в туризма, нови професии, които изисква персонализирането на услугите, прилагането на дигиталните технологии и т.н.

Провеждането на стажовете в областта на хотелиерството и ресторантьорството²² дава възможност за някои сравнения, които улесняват мобилността на студентите в рамките на Европейския съюз и са добър пример за българските университети. Организацията на френското висше образование е в съответствие с общата европейска схема LMD: Licence, Master, (Doctorat, при която за получаване на съответната диплома се вземат предвид семестрите от началото на постъпване във висшето образование и съответстващите им кредити ECTS. Системата ECTS (European Credits Transfert System) е европейска система за учебни единици (кредити), които могат да се натрупват и трансферират, и които се определят на база обем дейности, необходими за усвояването на съответния учебен предмет, които студентът трябва да извърши.

За целия курс на обучение, разделен по френски модел на две части (професионален бакалавър по „Мениджмънт на хотелиерството и ресторантьорството“, последвана и от магистър по „Управление на луксозното хотелиерство“), студентите завършват с две дипломи и с автобиография, доказваща професионален опит, минимум 18 месеца в реална професионална среда²³.

Чрез професионалната организация и провеждане на стажовете в различни европейски страни, университетът дава възможност на стажантите да опознаят класическите, но и променящите се европейски традиции в индустрията на гостоприемството; да практикуват интересни професии и променят отношението си към екипната работа в туризма; да се адаптират към все по-динамични изисквания към качествата и уменията на персонала в силно конкурентна среда; да се запознаят с историята и силните страни на най-известните европейски дестинации, международни хотелски вериги и световни курорти; да използват студентската мобилност през периода на обучението/стажовете в страните-членки на ЕС за откриване на нови професионални и житейски шансове за развитието си в туризма и др.

Не на последно място, голяма част от студентите по туризъм са в таргет групата на *най-взискателното потребителско поколение millennial (поколението Y)*, което променя

²¹ Основните усилия в посочения период са съсредоточени в надграждане на резултати от нови програми по хотелиерство и ресторантьорство и активизиране на ползотворните контакти с туристическия бизнес за провеждане на задължителни стажове в страната и в чужбина (с акцент Франция, както и в България, Белгия и Германия и др.)

²² Вж. повече на: Frusetta, J./Morlet, B., Accueil, services et commercialisation en restaurant 2de 1re Tle Bac Techno-MAN - Manuel élève, Editeur: LT J Lanore, 2013

²³ Виж по-подробно на: Стамова, С., цит. изт., с. 711-712

представите за източниците на информация, класическия работен ден и новите начини за образование, кариера, забавления и пътуване²⁴.

Мотивация за трите страни в пъзела „студентски стажове“

В *Нормативна уредба на студентските стажове в България* се регламентират най-важните правоотношения между страните, от които зависи провеждането на задължителните учебни стажове. Наредбата определя и правоотношенията между тези страни в контекста на конкретните мерки на държавата в подкрепа на мотивацията и на работодателите, на стажуващите студенти. „В частния сектор отношенията, свързани с провеждането на студентски стажове, могат да ангажират *три страни: студенти, работодатели и университети*. Всяка една от тези три страни влиза в двустранни правоотношения с всяка от останалите две, като изпълнението на задълженията на едната страна обезпечава реализирането на реципрочните права на насрещната страна. Основно е правоотношението между работодател и стажант”²⁵.

Дългогодишният опит и позитивните резултати от сътрудничеството между академичните институции и туристическия бизнес, конкретизира добрите практики при организирането на студентските стажове у нас. Основното задължение на работодателя се определя с договор, по силата на който на стажанта трябва да се осигурят: „подходящи условия и ресурси – човешки, материални и здравословни, за полагане на труд с цел *придобиване на практически умения и опит* в съответната професионална област, докато задължението на стажанта е да изпълнява възложените му задачи, като спазва установените от работодателя вътрешни правила за дисциплина и безопасност на труда”²⁶.

Професионалните традиции на много от най-известните комплекси/курорти/обекти у нас (кк Албена, кк Златни пясъци, кк Слънчев бряг, кк Пампорово и др.), както и в най-големите и по-малките черноморски градове, доказват силното партньорство между университетите, които обучават кадри по туризъм и представителите на бизнеса. Стажовите не само формират част от очаквания на студентите за бъдеща професионална реализация в туризма, но и привличат интереса им към овладяване на практически знания в реална бизнес среда. Както позитивните впечатления от стажовете и практиките, така и разочарованията от тях, водят до личен професионален/житейски опит и до персонални решения за възможното развитие на младите хора в една динамична и трудна професия.

„Производствените стажове, базирани върху образователния опит на студентите, играят важна роля за насърчаване на активното взаимодействие между академичните институции и туристическата индустрия за предоставяне на качествено интегрирано обучение”²⁷. Особено важен момент в реализирането им обаче, е преодоляването на предварителната нагласа за очакванията към този стаж – „...очакванията на работодателите, че завършилите висше образование трябва да бъдат в състояние да се реализират пълноценно в практиката, веднага след като бъдат наети”²⁸. Университетите от една страна, както и бизнеса – от друга, имат възможност за сравнение на *различни практики в туризма у нас и по света*, и да търсят креативни решения в организацията и провеждането на стажовете.

Диференцирането на предизвикателствата към стажантите, които работят, първо - в европейски/световни обекти, в чужда езикова среда и второ - в туристическия бизнес, в българска среда, е част от различното очакване на самите работодатели за ползите и

²⁴ Според прогнозите, поколението millennial ще формира над 80 на сто от глобалната работна сила до 2025 г. - виж повече на: Cisco Connected World Technology Report

<http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/enterprise/connected-world-technology-report/index.html> (посетен 15.06.2017)

²⁵ Нормативна уредба на студентските стажове в България - <http://www.jobtiger.bg/statia/normativna-uredba-na-studentskite-stazhove-v-balgariya-50-2> (посетен 15.06.2017)

²⁶ Пак там, цит. изг. - Нормативна уредба

²⁷ Маринов, В., Асенова, М., Воденска, М. и кол. *Производственият стаж в обучението по туризъм в СУ „Св. Кл. Охридски”*, изд. СУ „Св. Кл. Охридски”, София, 2017, с. 72

²⁸ Пак там, цит. изг., с. 72

резултатите от сътрудничеството между академичните институции и туристическата индустрия. Според изследвания с работодатели от различни страни, техните очаквания спрямо кандидатите за работа от бизнес специалностите, включват предпочитания за наемане на млади хора със „силни комуникативни умения, критично мислене, чувствителност към културната среда, високи етични стандарти и лидерски умения“, от една страна. Но към мненията им, от друга страна, работодателите „препоръчват на университетите и колежите да наблегнат на обучение тясно свързано с практиката“²⁹.

Експертите и преподавателите във висшето образование обобщават и реални случаи на неудовлетвореност, разочарование и липса на мотивация главно с невъзможност за придобиване някои професионални умения или за преминаване през всички нива на организацията; липса на ясни изисквания към работата им или ниско доверие към стажантите; провеждане на стажа в неподходящи организации или експлоатация на стажантския труд срещу ниско заплащане, висок стрес и др.³⁰

В университетската практика са факт и кризисни ситуации или възможни рискове при реализирането на стажовете, свързани с организацията, провеждането, контролирането и отчитането им, независимо от договорните отношения между заинтересованите страни. Мотивацията за трите страни в пъзела „студентски стажове“ (студенти, работодатели и университети) обаче, трябва да се мултиплицира от *точна информация, прозрачни послания и ефективни комуникации* по цялата верига на процеса по подготовка и провеждане на производствените стажове в туризма.

Кои са *конкретните резултати от проведените стажове* за студентите по туризъм от НБУ, които ги мотивират за кариера в туристическата индустрия, но и обогатяват с познания, опит и адаптация?

Студентите имат възможност за специализация във френската хотелиерска фирма „РЕСТОЛЕЙ“, както и в световноизвестни хотелски вериги като „Мариот“, „Акор“, „Парк Ин“, „Хилтън“, „Радисън“, „Меркюр“, „Новотел Акор“, „Интерконтинентал Карлтън“ и др. Днес основни партньори по стажовете са Vacanciel и MMV. Главен партньор на програмата и потребител на нейните кадри в България е „Албена“ АД, но настоящи и завършили студенти работят и в кк „Златни пясъци“, кк „Слънчев бряг“, вк „Ривиера“, кк „Св. св. Константин и Елена“, РИУ „Правец“, Приморско – ММЦ, в градовете Варна, Бургас, Обзор, Созопол, Несебър и мн. др.

Заклучение

Конкурентният туристически пазар изисква фокусиране върху „качеството на туристическото обслужване като ключов фактор за формиране на качеството на цялостния туристически продукт“, където главна роля в процеса на неговото създаване и реализация *изпълняват туристическите кадри*. Именно обучението и повишаване на квалификацията им е „основно средство за постигане на високо качество на дестинацията“³¹.

Дългогодишното и успешното партньорство между НБУ и туристическия бизнес доказва необходимостта от постоянен активен диалог между академичните институции и представителите на сектора. Добрите резултати от организацията, управлението и провеждането на стажове в НБУ обединяват: реализацията на творческата идея за развитие в реална среда; водещото място на университета при практическото обучение на студентите по туризъм; фокусиране на целите към конкретните очаквания на туристическия бизнес; разглеждане на стажовете като част от успешното обучение по туризъм в контекста на съвременните изисквания към знанията и уменията на кадрите в туризма.

²⁹ Атанасова, Л., цит. изт., с. 241

³⁰ Маринов, В., Асенова, М., Воденска, М. и кол., цит. изт., с. 74

³¹ Маринов, С., Мениджмънт на туристическата дестинация, изд. Наука и икономика - Икономически университет-Варна, 2015, с.191-193

Необходимо е обаче, още конкретно ангажиране на трите страни от пъзела: студенти, работодатели и университети в контекста на една по-активна държавна политика в туризма. Няколко са конкретните действия на държавата и туристическия бизнес, които в последните две години, демонстрират активност в решаването на проблемите с кадрите в туризма. Създаден е Междуведомствен съвет за кадрите в туризма (2016 г.) като консултативен орган към министъра на туризма с участието на представители на всички заинтересовани страни. В началото на летния сезон на 2017 г. за първи път у нас, Министерството на туризма се ангажира с обсъждане на концепцията за Център за квалификация и преквалификация към министерството по примера на Испания, Португалия и Франция.

Във връзка с прилагане на работещ механизъм за наемане на кадри от трети страни, за първи път при „внос“ на работна ръка туристическият бизнес получава през 2017 г. реални облекчени условия (издаване на визи за сезонна работа при съкратена процедура). За летния сезон са приети над 2300 чуждестранни работници (предимно обслужващ персонал). Новият правилник за наемане на работна ръка от трети страни, според експертите в туризма, ще привлича предимно граждани от Украйна, Молдова, Беларус, Армения и Русия.

Дали тези и други мерки ще променят проблемната ситуация с работната ръка, дали ще задържат квалифицираните кадри с опит и студентите в българския туризъм, дали очакванията са повече от рисковете, е трудно да се предскаже. Дали и как страната може да компенсира изтичането на добре подготвени кадри за туризма, дали и как може да върне обратно отличените във водещи туристически дестинации български мениджъри, е трудно да се отговори. Дали и как стажовете на студентите по туризъм могат да бъдат вдъхновяващ пример за успешна бъдеща кариера в една страна с променяща се, макар и трудно, визия на европейския туристически пазар, е трудно да се прогнозира.

Литература:

1. Алексиева, Соня. *Иновационната активност на туристическия бизнес – инвестиции в технологиите, образованието и креативността* – В: сборник „Стратегически визии: ефективно управление за икономически, организационни и социални трансформации”, изд. НБУ, 2016.
2. Анастасова, Лина, *Международни тенденции във висшето бизнес образование и очаквания на работодателите* – В: сборник „Новата идея в образованието” изд. БСУ, 2016, Бургас, 2016, с. 235-247.
3. Валентинова, Марияна, интервю: *Проф. Стоян Маринов: С осигуряване на целогодишна работа и прилично заплащане качествените кадри ще останат в България* – <http://focusnews.net/opinion/2017/01/30/41653/> (посетен 10.06.2017).
4. Валентинова, Марияна, *Министър Николина Ангелкова: Един от най-важните проблеми, свързан с кадрите в туризма, изисква пряката връзка на образованието и бизнеса* - <http://www.focus-news.net/news/2017/05/19/2396110/>(посетен 10.06.2017).
5. Георгиева, Верджиния, *Липсата на кадри е проблем №1 по курортите* - http://www.standartnews.com/biznes-turizum/lipsata_na_kadri_e_problem_1_po_kurortite-332726.html (посетен 10.06.2017).
6. Да запазим ролята на Европа като водеща туристическа дестинация - http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/tajani/priorities/tourism/index_bg.htm - посетен 20.06.2017)
7. Доклад за дейността и предстоящите задачи на Междуведомствения съвет за кадрите в туризма - http://www.tourism.government.bg/sites/tourism.government.bg/files/uploads/doklad_mejduvedomstven_syvet_kadri.pdf (посетен 10.06.2017)
8. Маринов, В., Асенова, М., Воденска, М. и кол. *Производственият стаж в обучението по туризъм в СУ „Св. Кл. Охридски”*, изд. СУ „Св. Кл. Охридски”, София, 2017.

9. Маринов, С., Мениджмънт на туристическата дестинация, изд. Наука и икономика - Икономически университет, Варна, 2015.
10. Студенти: 600 лева е заплатата в туризма! - <https://www.24chasa.bg/novini/article/6115610> (посетен 15.06.2017)
11. Несигурност и слаба реклама класират България 45-а по туризъм сред 136 страни - <http://econ.bg/> (посетен 20.06.2017)
12. Нормативна уредба на студентските стажове в България - <http://www.jobtiger.bg/statia/normativna-uredba-na-studentskite-stazhove-v-balgariya-50-2> (посетен 15.06.2017)
13. План за действие за по-устойчив Европейски туризъм, 2007 г. - *Цели за устойчив туризъм* (UNWTO/UNEP)23 - http://edenbulgaria.eu/.../952_attachment_04_doklad_na_ek_sustainable_tourism.pdf – (посетен 20.06.2017)
14. Препоръка на съвета относно европейски принципи за качество на туризма, Брюксел, 20.2.2014 г. - виж по-подробно в: http://www.parliament.bg/pub/ECD/146162COM_2014_85_BG_ACTE_f.pdf (5.06.2017)
15. Стамова, Славянка. *Познаването на европейските традиции в хотелиерството и ресторантьорството и реалните стажове в Европа - предпоставки за добра професионална реализация* – В: сборник „Туризмът в епохата на трансформация“, изд. Наука и икономика - Икономически университет-Варна, 2015, с. 706-712
16. Cariou, J., Dictionnaire de marketing et de e-commerce, Editions BPI, 2015
17. Cisco Connected World Technology Report <http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/enterprise/connected-world-technology-report/index.html> (посетен 15.06.2017)
18. Global Hotel Pipeline Shows Steady Increase - Lodging Econometrics <http://lodgingmagazine.com/global-hotel-pipeline-shows-steady-increase/>(посетен 5.06.2017)
19. Frusetta, J. / Morlet, B., Accueil, services et commercialisation en restaurant 2de 1re Tle Bac Techno-MAN - Manuel élève, Editeur: LT J Lanore, 2013
20. 20 години франкофонска програма – НБУ- кк Албена - <https://news.nbu.bg/bg/news/20-godini-frankofonska-programa-nbu-k-k-albena!17070> (посетен 20.06.2017)
21. Официален сайт на НБУ – <https://news.nbu.bg/bg/>
22. Официален сайт на кк Албена - <http://albena.bg/bg>
23. Официален сайт на Министерство на туризма - <http://www.tourism.government.bg/>