

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ГЕОЛОГО-ГЕОГРАФСКИ ФАКУЛТЕТ
Книга 2 – ГЕОГРАФИЯ
Том 114

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”
FACULTY OF GEOLOGY AND GEOGRAPHY
Book 2 – GEOGRAPHY
Volume 114

ПРОУЧВАНЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В СЕКТОР ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО В ОБЩИНА ДЕВИН И ВЛИЯНИЕТО НА КРИЗАТА, ПОРОДЕНА ОТ COVID-19

ВАЛЕНТИН КОЦАКОВ

*Катедра „География на туризма“
e-mail: vhk@abv.bg*

Valentin Kotsakov. STUDY OF THE HUMAN RESOURCES, OCCUPIED IN THE HOTEL AND RESTAURANT SECTOR OF THE MUNICIPALITY OF DEVIN AND THE INFLUENCE OF THE CRISIS, CAUSED BY THE CORONAVIRUS COVID-19

The paper presents the results of a survey of the human resources employed in the hotel and restaurant sector in the municipality of Devin, conducted in the period July-September 2020. Human resources are the most important factor in the development of the modern organization and the quality of the offered tourist products and services depends on their motivation, moral and ethical value. That is why knowing and analyzing the state of human resources, their needs and expectations is very important in our dynamic modernity. The effects of the crisis caused by COVID-19 have not only economic but also psychological impact on the employees, but it also affects the organizations. They are complemented by a high dose of uncertainty about the future of individuals: the way of life, including the employment in the sector. It is typical for the municipality of Devin that a large part of the local population is directly dependent on tourism in the region. This leads to relatively low staff turnover and high motivation to offer a quality tourism product. Respondents give a high assessment of their own knowledge, skills and attitude to development in the sector, but this does not correspond to the real situation regarding actions to improve their own skills. The analysis prepared in this survey can be used as a model for studying the employees in the tourism business in other destinations in Bulgaria.

Key words: Balneology, Human resources, Motivation, COVID-19, Self-improvement

УВОД

И до днес са в сила думите на швейцарския проф. Хунцикер (1942, цит. по Воденска, Асенова 2011), основоположник на теорията на туризма: *„Не трябва да забравяме, че туризмът е и ще остане винаги човешка дейност, и че в резултат на това факторът човек ще запази своето решаващо значение, разбира се и от страна на предлагането“*. Много са авторите, които се обединяват около мнението, че човешките ресурси са най-важният фактор в развитието на всяка съвременна организация и от тяхното образователно ниво, степента на придобитата квалификация, мотивация и морално-етични ценности зависи качеството на предлаганите туристически продукти и услуги (Борисов и др. 2018, Воденска и Асенова 2011, Илиев 1993, 2016, Паунов и др. 2013, Петрова и Генов 2015, Петрова и др. 2019, Рибов 2003а, 2003б, Славейков, Найденов 2009 и др.).

Както посочват Воденска и Асенова (2011), кадрите в туризма са всички работници и служители, заети в туристическото обслужване. С понятието „кадри“ често пъти се характеризират лицата, които заемат само определени длъжности в туристическото предприятие, а дори още по-тясно – само ръководният управленски персонал. В повечето случаи се приема по-широкото съдържание на това понятие и то се отъждествява с понятието „персонал“ в туристическата система.

Трудно е да се определи точният брой и респективно процентът на заетите в туризма у нас поради факта, че много от хората, наети в този сектор, се причисляват в различни направления в официалната статистика. По данни от World Travel and Tourist Council (WTTC 2021 Annual Research: Key Highlights) заетите в сектора за 2019 г. са 10,6% от всички заети в страната. За 2020 г. този дял е 9,5%. Каквото и да е реалният процент на заетите, той е значителен и е показателен за значимостта на сектора за икономиката на страната.

Съвременното управление означава да се ръководят мислещи субекти със съответните знания, умения и способности, да се формират и утвърждават у тях съзнание и манталитет, определени чрез комплекс от адекватни мотивиращи въздействия за активизиране на тяхното целенасочено, инициативно и съзидателно поведение. Също така успешното управление на човешките ресурси изисква дълбочинно разбиране на социалните и културните промени, които преживяват обществото и организациите, промяната на поколенията и тяхното отношение към работното място, както и възможностите, които се предлагат на настоящите служители (Петрова и др. 2019).

През 2020 г. светът се сблъска с едно предизвикателство, породено от коронавируса COVID-19, непознато за нашето съвремие. Правителствата на почти всички държави взеха безпрецедентни мерки с цел ограничаване на заразата. Както посочва Кръстев (2020), изправени пред политическото предизвикателство на COVID-19, европейските лидери трябва да направят стратегически

избор: или да се борят за запазване на глобализиран свят с отворени граници, или да работят в посока на по-мека версия на деглобализация.

За по-кратък или по-дълъг период от време бяха затворени редица сектори. Туризмът и в частност хотелиерството и ресторантьорството се оказаха сред най-силно засегнатите сектори. В България извънредното положение влезе в сила от 13.03.2020 г., а със заповед № РД-01-124/13.03.2020 г. на министъра на здравеопазването беше преустановена дейността на местата за настаняване, както и всички прилежащи към такива или самостоятелни заведения за хранене и развлечения. От средата на месец май започна поетапно смекчаване на мерките, а с това и местата за настаняване възобновиха приема на гости. През периода на затваряне голяма част от хотелиерите и ресторантьорите освободиха своите служители, а друга част се възползваха от различни програми на правителството с цел запазване на персонала.

Според Доклад, изготвен на 29 септември 2020 г. от Министъра на труда и социалната политика Деница Сачева във връзка с Постановление № 151 на Министерски съвет 2020 г. за определяне на условията и реда за изплащане на средства за запазване на заетостта на работници и служители след периода на извънредното положение, е видно следното: регистрираните безработни в Агенцията по заетостта към 25 септември 2020 г. са 237 883 лица. За сравнение, на същия ден през 2019 г. в бюрата по труда са регистрирани общо 172 602 безработни лица. Нарастването на годишна база се изчислява на 65 281 лица, или 37.8% ръст. Регистрираните безработни към 13.03.2020 г., при обявяване на извънредното положение, са 201 021 лица и нарастването за периода от 13.03 до 25.09.2020 г. е с 36 862 лица (ръст с 18,3%). Най-голям е дялът на освободените от туризма, хотелиерството и ресторантьорството с 30,2% от всички новорегистрирани лица след въвеждането на извънредното положение. Резултатите също така ясно се потвърждават от анализ, изготвен от Пампоров (2020), който отчита спад с около 100 хил. души наети спрямо очакваната сезонна тенденция, като за първото шестмесечие на 2020 г. спадът в търговията, хотелиерството и ресторантьорството е около 20% спрямо прогнозните очаквания от 2019 г. (и реално около 18% от нивата през 2019 г.), като най-силно са засегнати онези общини, които разчитат на масово привличане на чужденци. Там е съсредоточена и основната загуба на работни места.

Кризата, породена от COVID-19, е голямо предизвикателство за всички, но най-вече за мениджърите в туризма. Именно затова познаването и анализването на състоянието на човешките ресурси, техните нужди и очаквания са много важни в нашето динамично съвремие. Именно в това се изразява и актуалността на настоящото изследване, което е фокусирано върху състоянието, мотивацията и нагласите за бъдещо развитие на служителите, заети в сектора хотелиерство и ресторантьорство на територията на община Девин, като се отчете отражението на кризата, породена от COVID-19.

МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящата публикация е изготвена на базата на анализ на анкетно проучване, извършено сред служителите, заети в хотелиеро-ресторантьорския бранш на територията на община Девин, които се явяват обект на проучването. Целта на това проучване е да изследва състоянието, мотивацията и нагласите на човешките ресурси, като се отчете влиянието на кризата, породена от коронавируса COVID-19. Въпреки че притежава значителен рекреационно-туристически ресурсен потенциал, община Девин рядко се включва в туристическите карти и до скоро не се разглеждаше като значима туристическа дестинация. Същевременно районът на Девин има богато минало в предлагането на оздравителни и балнео-рекреационни услуги благодарение на доброто съчетание на климатико-географските дадености и благотворното лечение на минералните води.

Според масово възприетото схващане работата в хотелиеро-ресторантьорския сектор е временно явление, а не дългосрочен ангажимент, особено за обслужващия персонал. Ситуацията в община Девин обаче е коренно различна. Почти всички заети лица в изследвания сектор са местни за общината. Липсата на алтернатива за заетост в други сектори води дотам, че голяма част от служителите разчитат да се развиват именно в този сектор. Дали е така и какви са нагласите на служителите, имат ли желание за (само)усъвършенстване с цел повишаване качеството на предоставяните услуги може да се установи само с емпирично проучване, каквото е извършено през 2020 г. Значимостта на изследвания като настоящото се затвърждава и от мнението на Cholakova & Dogramadjieva (2019), които споделят, че изучаването на мненията и нагласите на местното население е от голямо значение, защото те са сред ключовите групи заинтересовани страни, които трябва да бъдат взети предвид, когато става въпрос за адаптационни стратегии за устойчиво развитие на туризма, т.е. до голяма степен може да се приеме допускането, че мнението на служителите, заети в сектор хотелиерство и ресторантьорство в община Девин, съвпада с мнението на местното население.

Проучването, въз основа на което е изготвена настоящата статия, е проведено в периода юли-септември 2020 г., като за по-голяма достоверност на анкетирането и отстраняване на нежелателни влияния анкетата е анонимна, а на служителите е дадена възможност самостоятелно да попълват анкетните карти. Слабост на този начин е, че има въпроси, на които не е отговорено и/или не са разбрани правилно. Получени са 198 попълнени анкетни карти, а данните са обработени чрез софтуерния продукт SPSS, обобщени и представени в графичен и табличен вид.

Анкетата съдържа 58 въпроса. Те са разделени в няколко групи: оценка на собствените знания и умения; значимост на факторите за мотивация; удовлетвореност от мотивационните фактори; отражение на кризата, породена

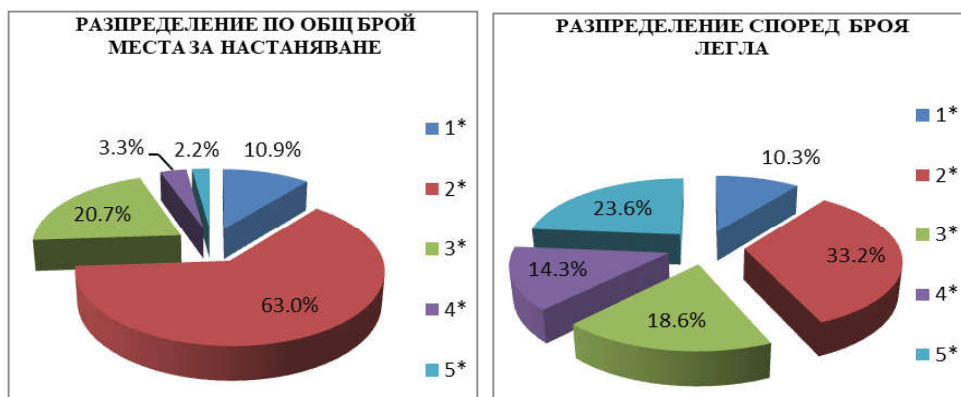
от коронавируса COVID-19, върху заетостта и доходите; отражение на кризата, породена от коронавируса COVID-19, върху психическото състояние на служителите; и въпроси за идентифициране на извадката. Преобладаващата част от въпросите са закрити, а откритите са само за уточнения и/или при липсваща опция. Простите въпроси (с един отговор) също доминират пред множествените (с повече от един възможен отговор). Оценъчни въпроси са основани на 5-степенната скала на Ликърт.

За целите на настоящия анализ са използвани също така и данни от официалната статистика на НСИ (2008–2019). До 2008 г. в НСИ няма данни за заетите по сектори. В продължение на години статистическата информация не е била използвана пълноценно в изследванията на туризма у нас (Маринов 2002). Редица разработки обаче показват, че въпреки ограниченията (и като се държи сметка за тези ограничения) тя може да послужи за смислени анализи на туристическото развитие на различни равнища (Маринов 2002, Дограмаджиева 2013). През последните години (след влизането ни в ЕС) туристическата статистика в България (в т.ч. хотелската) е съществено подобрена (Дограмаджиева 2013), но що се отнася до заетите в туризма, продължават да съществуват съществени дефицити. Слабост на информацията за заетите лица в сектор хотелиерство и ресторантьорство според данните от НСИ е, че за да бъдат отчетени служителите като работещи в този сектор, то фирмите работодатели трябва да бъдат със същия основен код на икономическа дейност, т.е. от данните на НСИ може да се установи минималната, но не и реалната генерална съвкупност на заетите в сектора. Друг недостатък е, че данните за заетостта са на годишна база, при положение че заетостта в туризма е със силно изразен сезонен характер. В контекста на конкретното проучване това означава, че не могат да проследят сезонните колебания в заетостта на хотелиеро-ресторантьорския бранш в община Девин, а емпиричните наблюдения показват, че част от местата за настаняване преустановяват временно дейността си през зимния период. Важно е да се отчете, че периодът на провеждане на анкетното проучване (юли-септември) съвпада със сезонно най-високата заетост на служителите, наети в хотелиеро-ресторантьорския сектор в община Девин.

Община Девин представлява 17.83% от територията на област Смолян. Населението е 12 097 жители, от които в гр. Девин живеят 6 527 жители (54%). Град Девин е разположен на 710 метра над морското равнище в планината Родопи и в него са съчетани разнообразен релеф, живописна природа, мек климат и наличието на минерални извори в малка котловина на около 2 км западно от сливането на Девинска река и река Вьча. Отстои на 220 км от гр. София, на 45 км от гр. Смолян и на 35 км от планинския туристически курорт „Пампорово“. Общината разполага с богат набор от природни и антропогенни ресурси, които не са добре оползотворени.

ОБЩ ПРЕГЛЕД НА ТУРИЗМА И ЗАЕТОСТТА НА КАДРИТЕ В ОБЩИНА ДЕВИН ПО ДАННИ НА ОФИЦИАЛНАТА СТАТИСТИКА

По данни от НСИ на територията на община Девин за 2019 г. са осъществявали дейност 39 места за настаняване с 1 399 легла. Разликата от Националния туристически регистър към МТ (92 места за настаняване с 1 748 легла) идва от факта, че от 2007 г. НСИ отчита местата за настаняване с над 10 легла. Данните от Националния туристически регистър към МТ, актуален към 27 септември 2020 г., показват, че преобладават местата за настаняване с 1 и 2 звезди (73,9%) от всички места за настаняване, но със сравнително малка настанителна база (43,5% от всички легла). Това са основно къщи и стаи за гости. Висококатегорийните обекти – 4 и 5 звезди са незначителен дял като брой (5,4%), но със значителна леглова база (37,9%). Разпределението на местата за настаняване по общ брой и леглова база може да се види по-ясно от фиг. 1.



Фиг. 1. Разпределение по общ брой места за настаняване и леглова база, според категоризацията

Fig. 1. Distribution of the places for accommodation and bed capacity, by total number, according to the categorization

Относно заведенията за хранене и развлечения (ЗХР) към 27 септември 2020 г. (табл. 1) на територията на община Девин осъществяват реална дейност (извадени са ЗХР с изтекли разрешителни) общо 94 заведения с 5 016 места. От тях 33 заведения с 2 434 места са към места за настаняване.

Видно е, че се наблюдава значително развита мрежа от ЗХР. По показател места броят е почти поравно разпределен между прилежащите към места за настаняване (2 434 места и 48,5%) и самостоятелните (2 582 и 51,5%). Все пак самостоятелните заведения (61 бр.) заемат значително висок дял. Едно от възможните обяснения е сравнително високият брой на посетители, които не нощуват в града, а идват само за ден заради атракции, каквито са пещерите и откритите басейни. Също така прави впечатление, че почти всички самостоя-

телни ЗХР са с ниска категоризация – 1 и 2*, а високотелни такива практически липсват извън места за настаняване.

Таблица 1
Table 1

ЗХР в община Девин според категоризацията
Restaurants and entertainment places in the municipality of Devin, according to the categorization

ЗХР В ОБЩИНА ДЕВИН – общо					ЗХР В ОБЩИНА ДЕВИН – самостоятелни				
Категория	Брой	%	Места	%	Категория	Брой	%	Места	%
1*	33	35,1%	1 426	28,4%	1*	29	30,9%	1 256	25,0%
2*	38	40,4%	1 646	32,8%	2*	29	30,9%	1 196	23,8%
3*	11	11,7%	756	15,1%	3*	3	3,2%	130	2,6%
4*	7	7,4%	658	13,1%	4*	0	0,0%	0	0,0%
5*	5	5,3%	530	10,6%	5*	0	0,0%	0	0,0%
Общо:	94	100,0%	5 016	100,0%	Общо:	61	64,9%	2 582	51,5%

В „Стратегията за устойчиво развитие на туризма в Община Девин 2014 – 2020 г.“ е посочено, че туризмът е водещ сектор за икономиката на община Девин. В община Девин не се използват ефективно възможностите за директен маркетинг и онлайн дистрибуция, както и електронни резервационни системи. Липсва електронен туристически портал. Все още общината не разполага и с туристически информационен център, въпреки че според броя нощувки (Маринов 1997) община Девин е туристически развита община.

Броят на заетите лица на територията на община Девин в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ може да се проследи от табл. 2. Изводът, който може да се направи от нея, е, че заетите в туризма и по-специално в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ на територията на община Девин представляват значителен дял.

Таблица 2
Table 2

Заети лица в община Девин
Employed persons in the municipality of Devin

Година	Общо	Хотелиерство и ресторантьорство	%
2008	4513	473	10,5%
2009	4353	514	11,8%
2010	2734	399	14,6%
2011	2378	331	13,9%
2012	2148	296	13,8%
2013	2092	240	11,5%
2014	2185	226	10,3%
2015	2378	278	11,7%
2016	2508	287	11,4%
2017	2563	304	11,9%
2018	2652	331	12,5%

РЕЗУЛТАТИ ОТ ЕМПИРИЧНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

Структура на извадката

Получени са 198 попълнени анкетни карти, което представлява 59,8% от заетите в сектор хотелиерство и ресторантьорство в община Девин по официални данни (НСИ 2018). Този висок дял осигурява надеждни резултати и позволява да се направят важни заключения за генералната съвкупност. Преобладаващата част от служителите (табл. 3) са жени (69%), което е характерно за заетите в този сектор. Малко над 1/3 от всички заети са във възрастовата група 35–44 г., а останалите са почти равномерно разпределени във всички възрастови групи. Доминират лицата със средно образование (76%), но прави впечатление относително niskият дял на висшистите, които заемат главно мениджърски и експертни позиции. Преобладават служителите, заети цело-годишно, но немалка част са сезонно наетите (28%). Делът на служителите, които се определят като мениджъри и експерти, е 10%, а доминиращата част от анкетираните се причисляват към обслужващия персонал. Прави впечатление относително niskото текучество на служителите и сравнително дългосрочният им ангажимент към бранша. 31% (почти 1/3) от всички анкетирани са в сектор Хотелиерство и ресторантьорство над 10 години, а 21% имат толкова стаж на същото работно място. Според Иванова (2018) до 1989 г. един от основните проблеми пред развитието на качествен туризъм е именно високото ниво на текучество. Под 1 година в сектора са само 15%, точно колкото са и лицата във възрастовата категория 16–24 г., което е сравнително niskък процент, като се има предвид, че на заетостта в сектора се гледа като на временна дейност до намирането на „по-сериозна работа“.

Таблица 3

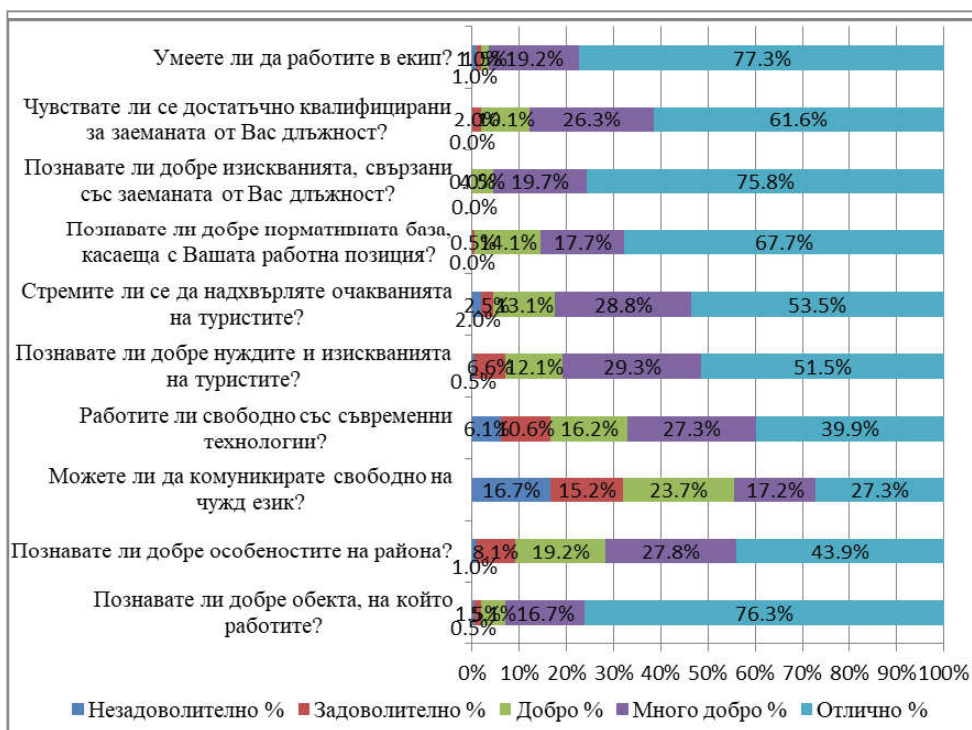
Table 3

Извадка на проучването на заетите лица в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“⁴⁴
 в община Девин
 Sample of the survey of the employees, occupied in the hotel and restaurant sector in the
 municipality of Devin

		Брой отговорили	Отн. дял (%)
Пол	Мъж	46	24%
	Жена	133	69%
	Не желая да отговоря	14	7%
	Всичко	194	100%
Възраст	16–24 г.	29	15%
	25–34 г.	35	18%
	35–44 г.	67	35%
	45–54 г.	40	21%
	Над 55 г.	23	12%
	Всичко	194	100%
Образование	Основно или по-ниско	12	6%
	Средно	148	76%
	Висше	31	16%
	Друго	3	2%
	Всичко	194	100%
Вид работа	Постоянна	129	66%
	Сезонна/временна	55	28%
	Стаж	2	1%
	На повикване/почасово	8	4%
	Всичко	194	100%
Вид заетост	Пълно работно време	169	87%
	Непълно работно време	25	13%
	Всичко	194	100%
Ниво в йерархията	Служител/работник	175	90%
	Експерт/специалист	16	8%
	Мениджър	3	2%
	Всичко	194	100%
От колко време сте на това работно място	По-малко от 1 г.	45	30%
	1–2 г.	48	32%
	3–5 г.	56	38%
	6–9 г.	14	9%
	Над 10 г.	31	21%
	Всичко	149	100%
От колко време сте в този бранш	По-малко от 1 г.	29	15%
	1–2 г.	39	20%
	3–5 г.	43	22%
	6–9 г.	22	11%
	Над 10 г.	61	31%
	Всичко	194	100%

ОЦЕНКА НА СОБСТВЕНИТЕ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ

Прави впечатление високата оценка (фиг. 2) на собствените знания и умения на служителите, заети в сектора хотелиерство и ресторантьорство на територията на община Девин. Едва 2% от анкетираните са заявили, че малко познават обекта, в който работят, което е препратка за сравнително ниското текучество на служителите. При познанието на особеностите на региона е видимо, че мнозинството от служителите са местни лица, като само 9,1% са казали, че слабо познават региона, а това от своя страна е предпоставка за висококачествено обслужване и даване на добра информация на посетителите. Високо оценяват служителите езиковата си подготовка (68,2%) и работата със съвременни информационни технологии (83,4%), като са дали отговори добре и по-високо, което е висок процент на фона на традиционно ниското чуждо-езиково ниво и дигитална компетенция на изпълнителския персонал. Почти 93% от служителите са заявили, че познават добре нуждите и изискванията на туристите, като 95,4% се стремят да надхвърлят техните очаквания, което е показателно за стремежа на служителите за качествено обслужване на клиентите и налагане на община Девин като туристическа дестинация. Видимо този факт е породен от ниското текучество и високото ниво на местни лица, заети в сектора. Почти всички запитани са отговорили, че познават добре нормативната база и конкретните изисквания, касаещи заеманата длъжност, а само 2% смятат, че не са достатъчно квалифицирани за длъжността си. Интересен е въпросът за уменията за работа в екип. Тук отново само 2% от анкетираните попадат в негативните отговори, а цели 77,3% са отговорили с „отлично“.



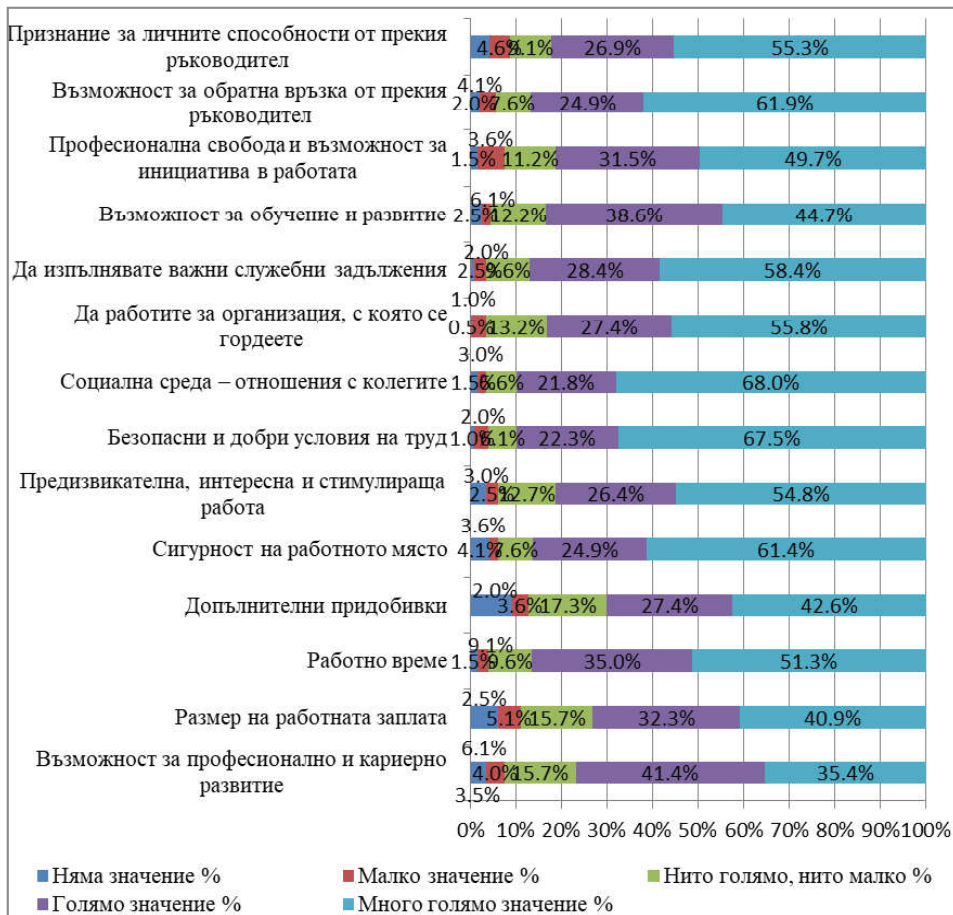
Фиг. 2. Оценка на собствените знания и умения
 Fig. 2. Assessment of own knowledge and skills

МОТИВАЦИОННИ ФАКТОРИ И СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ТЯХ

Както споделя Паунов (2013), мотивацията в нейните организационни и трудови измерения означава преди всичко онези подтикващи сили, енергия, и най-общо казано „причинност“ в работата за лоялност към работодателя и привързаност към организацията, за професионална ориентация и др. Отсъствието на всичко това води до посредствена изява, вялото и формално отношение към работата, липсата на коректност или привързаност към организацията, нисък трудов морал. Изследването на мотивацията е от изключително високо значение за мениджмънта. При наличие на мотивираност всички останали проблеми с хората, които управляваме или с които работим, изглеждат лесно решими. Ако някой не разполага със знания и умения, но има „хъс“, воля, стремеж да се справи добре, той ще придобие тези знания и умения бързо и с желание.

Значимостта на мотивационните фактори и степента на удовлетвореност от тях могат да бъдат проследени от фиг. 3 и фиг. 4. За 76,8% от анкетираните възможността за професионално и кариерно развитие има много голямо зна-

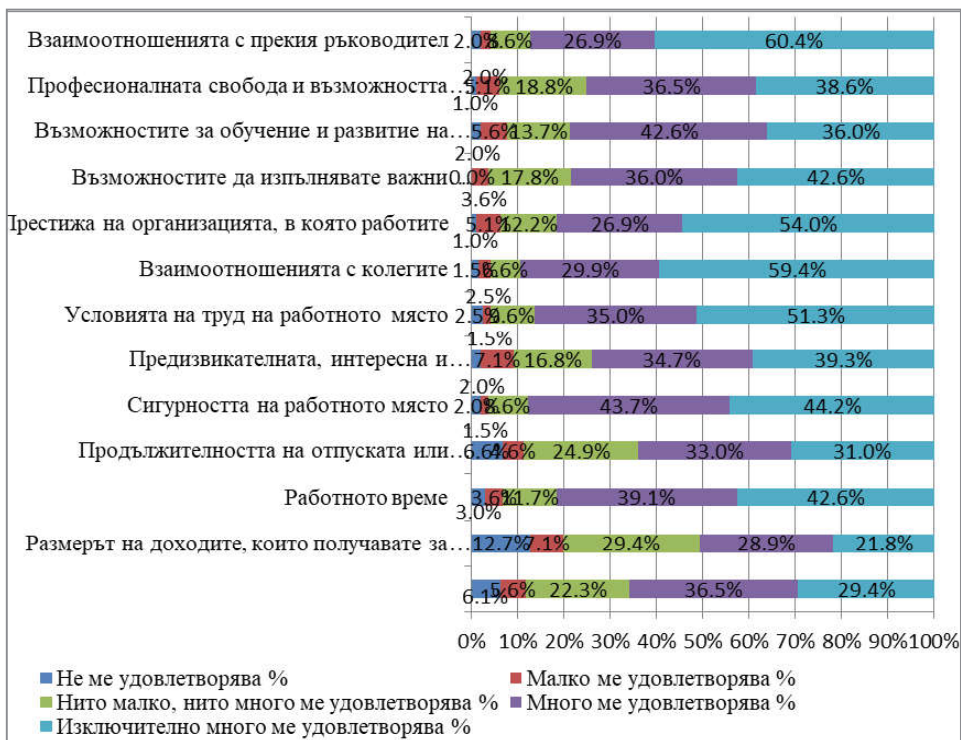
чение за мотивацията им, а 65,9% заявяват, че са доволни от ситуацията, т.е. недоволството от липсата на реализация е в рамките на 10–12%.



Фиг. 3. Значимост на факторите за личната мотивация
 Fig. 3. Significance of factors for personal motivation

По мнението на Илиев (2016), парите (респ. работната заплата) мотивират поведението на служителите в трудовата дейност, защото те ежедневно задоволяват чрез тях текущи, средносрочни и дългосрочни свои потребности, в т.ч. от поддържане на здравето и жизнеспособността до осигуряване на сигурност, спокойствие и определено равнище на комфорт и качество на живот. 73,2% от заетите в сектор хотелиерство и ресторантьорство в община Девин отдават високо значение на работната заплата, но едва половината от анкетираните (50,7%) са доволни от възнаграждението си. Не е учудващо, че работното време и сигурността на работното място имат по-високо зна-

чение за хората, но тук се наблюдава и по-висока удовлетвореност – респ. 86,3% към 81,7% и 87,9%. Почти сходна е ситуацията с въпросите, касаещи предизвикателната, интересна и стимулираща работа; безопасните условия на труд, включително и мерките за предпазване от заразяване с COVID-19; отношенията с колегите; обществената значимост на организацията; възлагането на отговорни задължения от страна на ръководството; възможностите за обучение и развитие; възможностите за инициатива в работата; достъпът до прекия ръководител, включително и признанието от негова страна. При допълнителните придобивки, включително отпуск, се наблюдава значителна неудовлетвореност, като само 64% от анкетираните са дали висока оценка. Видимо от данните е, че работните условия в значителна степен удовлетворяват служителите. Това води до извода, че работодатели и служители са се „напасвали“ едни към други.



Фиг. 4. Степен на удовлетвореност от факторите за мотивация
 Fig. 4. Degree of satisfaction about the motivational factors

ОТРАЖЕНИЕ НА КРИЗАТА, ПОРОДЕНА ОТ COVID-19, ВЪРХУ СЛУЖИТЕЛИТЕ

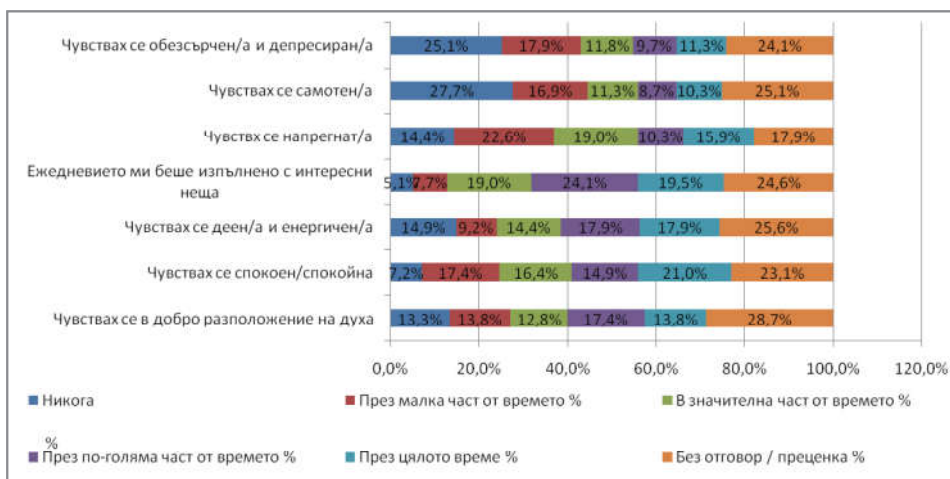
Временното затваряне на обектите (фиг. 5) има чувствително отражение върху заетостта и респективно приходите от трудова дейност на заетите в сектора. Едва 27% (54 човека) споделят, че кризата не им се е отразила върху работата относно приходите от трудова дейност, само на 22% (43 човека) не им се е отразила по никакъв начин.



Фиг. 5. Отражение на кризата върху работата и приходите от трудова дейност
Fig. 5. Impact of the crisis on the work occupancy and the income from work

За сметка на това само 9% заявяват категорично, че ще си търсят работа в друг сектор (дърводобив), но 46% не са дали отговор, което говори за високата неяснота за бъдещето.

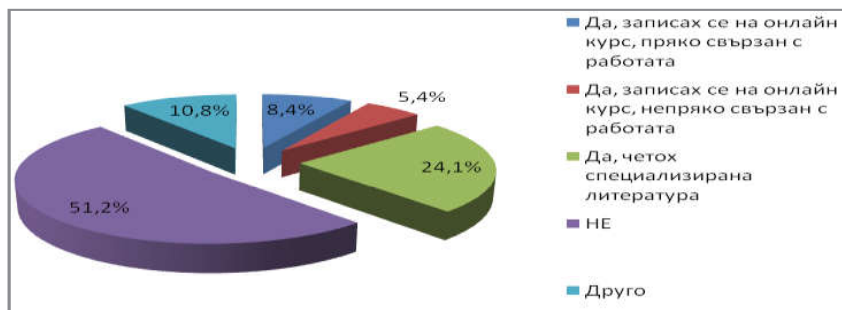
Относно психологическото въздействие на прекъсването на работа (фиг. 6) се наблюдава силно разделение във възприятията и емоциите, както и високи нива на несигурност (средно 24% са лицата, които не желаят да отговорят и/или нямат преценка). Хората в значителна степен са извършвали интересни за тях неща (62% от анкетираните). Лошата страна на карантината – чувствата на напрегнатост, самота, обезсърчение, та дори и депресия ги засягат в значителна степен (30–45%). Около и малко над 1/3 от респондентите заявяват, че са били в добро разположение на духа, спокойни и енергични през значителна част от времето.



Фиг. 6. Влияние върху психологическото състояние
 Fig. 6. The influence on the psychological state

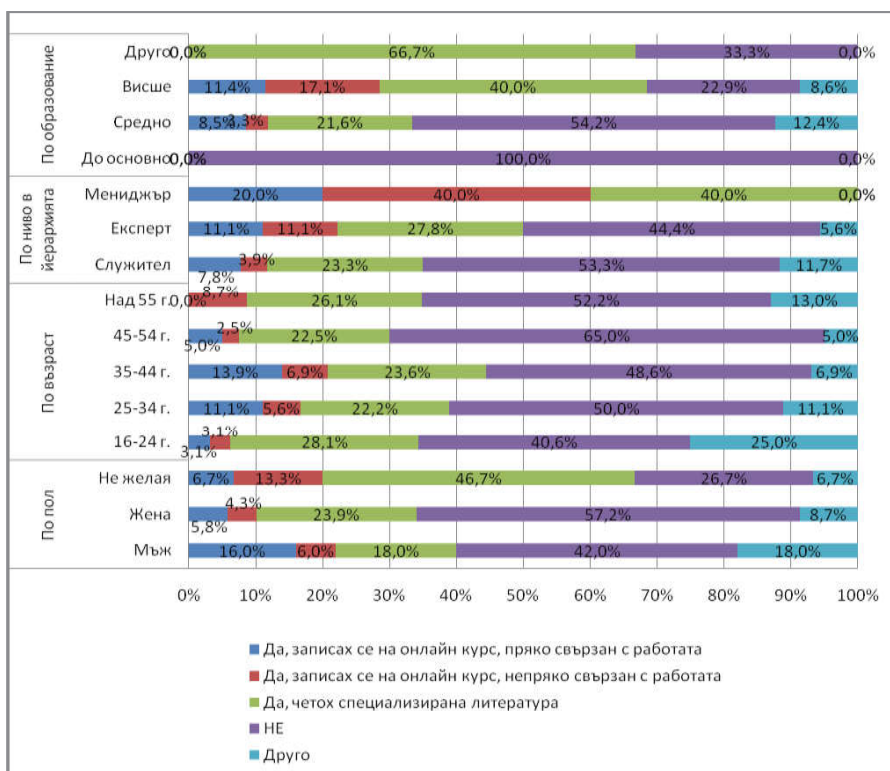
НАГЛАСИ ЗА (САМО)УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ

Нагласите за усъвършенстване са белег, който сочи какво е реалното отношение на заетите лица към работата им. Неслучайно това е един от най-важните въпроси на анкетното проучване. Установено беше, че хората дават висока оценка на своите знания и умения, както и на желанието си за предоставяне на услуги с високо качество, но всъщност малко повече от половината (51%) анкетираните не са използвали времето рационално и не са направили нищо за професионалното и личностното си развитие (фиг. 7) по време на пролетното затваряне, когато всъщност възможностите за обучение и самообучение бяха добри.



Фиг. 7. Успяхте ли да направите нещо полезно за себе си
 Fig. 7. Did you do something useful for yourself

Важността на този въпрос води до по-подробното му разглеждане (фиг. 8).



Фиг. 8. Успяхте ли да направите нещо полезно за себе си – разбивка
 Fig. 8. Did you do something useful for yourself – breakdown

При разпределението по полове се оказва, че мъжете са малко по-склонни да правят нещо полезно за себе си – 40% срещу 34%. При разпределението по възрасти се оказва, че лицата във възрастовата група 45–54 г. са били най-пасивни относно личностното си и професионално развитие с цели 65% неактивност. При онлайн курсовете най-активни са били от възрастовата група 35–44 г. (13,9%), а при над 55 г. няма нито един такъв. При лицата до 24 г. има значителен дял на отговорите „други“, като част от анкетираните се посочили отговори, които попадат в обособените категории, каквито са шофьорски курсове, психология, маркетинг, гугъл адс и др., което подсказва недобро разбиране на въпроса.

Очаквано, всички лица от мениджърския състав са направили нещо полезно за самоусъвършенстването си, за разлика от служителите, определили се като експерти (само 50%). Нито един от хората с основно и по-ниско образование не е направил нещо за развитието си, а най-висок, очаквано, процент на активни лица се наблюдава при висшестите – 68,5%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Осъщественото проучване осветлява една тема, която е сравнително слабо изследвана до момента, а именно – отражението на кризата, причинена от COVID-19, върху заетите в хотелиерството и ресторантьорството в община Девин, където развитието на туризма има дълга традиция, а голяма част от местното население е пряко зависимо от сектора. Направеният анализ потвърждава общия извод от друго проучване, посветено на нагласите за пътуване по време на пандемията (Дограмаджиева и Терзийска 2020), че кризата оказва както икономическо, така и психологическо влияние върху хората, а нейните ефекти са допълнени от висока доза несигурност за бъдещето. Резултатите показват, че този извод е валиден не само за потребителите, но и за доставчиците на туристически услуги. Икономическите затруднения, промените в условията на труд и несигурността, причинена от COVID-19, въздействат върху емоционалното състояние и поведението на служителите, а това неминуемо влияе върху организациите, включително в сектора на хотелиерството и ресторантьорството.

Характерно за община Девин е, че голяма част от местното население е пряко зависимо от туризма в региона. Това води до сравнително ниско текучество на персонала и висока мотивация за предлагане на качествен туристически продукт. Именно поради тази причина броят на хората, заявили, че категорично желаят да сменят сектора си на работа, е сравнително нисък.

Анкетираните лица дават висока оценка на собствените си знания, умения и нагласа за развитие в сектора, но това не кореспондира с реалната ситуация относно действията за повишаване на собствената им квалификация.

Така изготвеният анализ може да послужи като модел за изследване на служителите, заети в туристическия бизнес на други дестинации в България – както сезонни (морски и ски) курорти, така и такива със специализирана целогодишна насоченост, като на тази основа да се изгради единна стратегия за развитието на човешките ресурси, а с това и предлагането на висококачествен туристически продукт, а също и да залегне в основата на стратегията за устойчиво развитие на туризма в община Девин.

Перспективна насока за бъдещи изследвания е сравнението на резултати с подобни изследвания в други райони и страни. За изготвянето на по-фундаментални изводи също така е необходимо и изследване на работодателите в сектора Хотелиерство и ресторантьорство.

Браншът е един от най-силно засегнатите от мерките за предотвратяване на разпространението на коронавируса COVID-19, а най-чувствителният сегмент са именно човешките ресурси. Към момента секторът Хотелиерство и ресторантьорство е силно зависим от човешкия фактор, а дали и до каква степен високите технологии, които навлизат масово в производствата, могат да намалят тази зависимост може да се установи с допълнителни целенасочени изследвания.

Кризата, породена от коронавируса COVID-19, със сигурност ще доведе до много проблеми за едни, но ще бъде и голям шанс за други. Познаването и анализирането на състоянието на човешките ресурси, техните нужди и очаквания е много важно в нашето динамично съвремие. Тепърва предстои да се установи до каква степен мерките за ограничаване на разпространението на вируса са навредили на туризма в световен, национален и локален мащаб. Успешни ще бъдат само тези, които бързо се адаптират към променящата се обстановка. В бъдеще ще продължат да съществуват и дори ще благоденстват само организациите, успели да намерят, задържат, мотивират и мобилизират най-качествените и всеотдайни служители.

БЛАГОДАРНОСТИ

Авторът изказва специални благодарности на всички анкетирани лица, които са отделили от най-натовареното си време през годината да попълнят с мисъл за висока отговорност въпросниците, както и на техните работодатели – собственици и мениджъри, съдействали за разпространението на анкетата. Специални благодарности и към преподавателите от катедра „География на туризма“ – доц. д-р Елка Дограмаджиева, проф. д-р Васил Маринов и доц. д-р Мариана Асенова, без чиито съвети, забележки и търпеливост нямаше да съществува настоящият материал.

ЛИТЕРАТУРА

- Борисов, В., К. Цачев, Г. Комитов, С. Генов, Огнянов, С., Христов, Е. 2018. Управление на болничните ресурси. Нов болничен мениджмънт, София.
- Воденска, М., М. Асенова. 2011. Въведение в туризма, изд. Матком, София.
- Дограмаджиева, Е. 2013. Анализ на туристическото търсене в област Смолян. – *Годишник на СУ*, Книга 2 – География, т. 106, София.
- Дограмаджиева, Е. и И. Терзийска. 2020. А сега накъде: очаквани промени в туристическото поведение на българите във връзка с COVID-19. В: Сборник с доклади на юбилейната научна конференция с международно участие „Туризм и свързаност“. Икономически университет – Варна, с. 266–274.
- Иванова, М. 2018. Туризм под надзор, изд. Сиела, София.
- Илиев, Й. 1993. Мотивация на персонала, С.: Люрен.
- Илиев, Й. 2016. Системи за управление на човешките ресурси, изд. Макрос, Пловдив
- Кръстев, И. 2020. Утре ли е вече? Как пандемията промени Европа, изд. Обсидиан, София.
- Маринов, В. 1997. Ландшафтът като ядро на туристическия продукт – следствия за туристическата политика и планиране. Околна среда – ландшафт и екология. Теоретични и приложни аспекти, Бюлетин '97. С., Съюз на архитектите в България.
- Маринов, В. 2002. Настанителната база на туризма в България в периода на прехода: основни промени в количествените и структурните характеристики. – *Годишник на СУ, ГГФ*, кн. 2 География, т. 94, София.

- Пампоров, А. 2020. Предизвикателства пред туризма в България в контекста на глобална пандемия от COVID-19, Институт по философия и социология при БАН, София.
- Паунов, М, М. Паунова, А. Паунов. 2013. Организационно поведение, изд. Сиела, София.
- Петрова, З, С. Генев. 2015. Управление на здравната система, Национално сдружение за здравна политика и мениджмънт /НСЗПМ/, София.
- Петрова, З, С. Генев, Е. Петрова-Джеретто. 2019. Съвременни насоки в управлението на здравната система, изд. ПИКС ООД, София.
- Рибов, М. 2003а. Туризмът в ерата на качеството, изд. Тракия-М, София.
- Рибов, М. 2003b. Управление на конкурентоспособността в туризма, изд. Тракия-М, София.
- Славейков, П., К. Найденов 2009. Икономика на туризма, Университетско изд. „Св. Климент Охридски“, София.
- Cholakova, S., E. Dogramadjieva 2019. Climate change and the future of Pamporovo ski resort Bulgaria. The view of the local population. – *European Journal of Geography*, Volume 10, Number 2.
- Доклад от Министъра на труда и социалната политика Деница Сачева във връзка с Постановление № 151 на Министерски съвет 2020 г. за определяне на условията и реда за изплащане на средства за запазване на заетостта на работници и служители след периода на извънредното положение (<https://economix.bg/wp-content/uploads/%D1%82,-1-%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82-%D0%BD%D0%B0-%D0%9F%D0%9C%D0%A1-%D0%B7%D0%B0-%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%B8-%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D1%8A%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BD%D0%B0-%D0%9F%D0%9C%D0%A1-%E2%84%96-151-%D0%BE%D1%82-2020-%D0%B3..pdf>).
- Заповед № РД-01-124/13.03.2020 г. на Министъра на здравеопазването (https://www.mh.government.bg/media/filer_public/2020/03/13/rd-01-124-vuvejdane-protiepidemichni-merki.pdf).
- World Travel and Tourist Council, Economic Impact Report (<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>).

SUMMARY
STUDY OF THE HUMAN RESOURCES, OCCUPIED IN THE HOTEL AND
RESTAURANT SECTOR OF THE MUNICIPALITY OF DEVIN AND THE
INFLUENCE OF THE CRISIS, CAUSED BY THE CORONAVIRUS COVID-19

The paper presents results of a survey of the human resources employed in the hotel and restaurant sector in the municipality of Devin, conducted in the period July–September 2020. The results of the survey are processed and presented in tabular and graphical form. Human resources are the most important factor in the development of the modern organization and the quality of the offered tourist products and services depends on their motivation, moral and ethical value. That is why knowing and analyzing the state of human resources, their needs and expectations is very important in our dynamic modernity.

In 2020, the world faced an unknown for our time challenge posed by the coronavirus COVID-19. The governments of almost all countries have taken unprecedented measures to reduce the infection. The hotel and restaurant sector was among those hardest hit by the measures. The effects of the crisis, caused by COVID-19 have not only economic but also psychological impact on the employees, but it also affects the organizations.

It is typical for the municipality of Devin that a large part of the local population is directly dependent on tourism in the region. This leads to relatively low staff turnover and high motivation to offer a quality tourism product. Respondents give a high assessment of their own knowledge, skills and attitude to development in the sector, but this does not correspond to the real situation regarding actions to improve their own skills.

The analysis prepared in this survey can be used as a model for studying the employees in the tourism business in other destinations in Bulgaria – both seasonal (sea and ski) resorts and those with specialized all year-round focus. On that basis a unified strategy for the development of the human resources can be build for providing high quality tourism product.

It remains to be seen to what extent measures to limit the spread of the virus have harmed tourism globally, nationally and locally. Only those who adapt quickly to the changing environment will be successful in future times.