

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ГЕОЛОГО-ГЕОГРАФСКИ ФАКУЛТЕТ
Книга 2 – ГЕОГРАФИЯ
Том 115–116

ANNUAL OF SOFIA UNIVERSITY “ST. KLIMENT OHRIDSKI”
FACULTY OF GEOLOGY AND GEOGRAPHY
Book 2 – GEOGRAPHY
Volume 115–116

РАЗЛИЧИЯ НА РАВНИЩЕТО НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ РАБОТАТА В ЗАВИСИМОСТ ОТ ИЗСЛЕДВАНИ ДЕМОГРАФСКИ ПРИЗНАЦИ НА СЛУЖИТЕЛИ ОТ ТУРИСТИЧЕСКИ АГЕНЦИИ В ГРАД СОФИЯ

РУМЕН МИНКОВСКИ

Катедра География на туризма
e-mail: rumin@gea.uni-sofia.bg

РАЛИЦА АЛЕКСИЕВА

Катедра География на туризма¹.
e-mail: rvvasileva95@abv.bg

Rumen Minkovski, Ralitsa Aleksieva. DIFFERENCES IN JOB SATISFACTION LEVELS ACCORDING TO SURVEYED DEMOGRAPHICS CHARACTERISTICS OF TRAVEL AGENCY STAFF IN THE CITY OF SOFIA

Staff satisfaction is one of the most widely studied professional phenomena in organisations. It can be influenced by different characteristics of the job itself. There have been many attempts to identify key aspects of work that influence employee satisfaction.

This paper addresses a relatively poorly researched problem in the area of human resource management in tourism and aims to identify the extent to which there are differences in the level of job satisfaction, depending on some demographic characteristics of travel agency staff working in the field of congress tourism in Sofia. On the basis of a pilot survey carried out using an online questionnaire completed by 31 surveyed employees in 4 travel agencies in Sofia, some trends were analysed in relation to their job satisfaction depending on some demographic characteristics. The analysis is focused on the issue whether there is a correlation between

¹ Ралица Алексиева беше дипломант в катедра „География на Туризма“ през 2021 г.

the studied demographic characteristics of the employees (gender, age, education, tourism education, work experience, length of employment at the travel agency, position) and the level of job satisfaction, and where certain relationship is established: what its strength is.

The methods of descriptive statistics and correlation analysis have been used, drawing relevant conclusions and recommendations on the basis the results obtained. Due to the small sample of the empirical study (number of travel agencies and employees involved), the representativeness of the results is very limited. Rather, they are interpreted as a reference point and a prerequisite for further research.

Keywords: Employee Satisfaction, Demographics of Employees, Human Resource Management, Travel Agencies

УВОД

Тази статия прави анализ на различията на равнището на удовлетвореност от работата (УР) в зависимост от демографските признаци на служителите (ДПС) от туристически агенции (ТА) в гр. София. Търси се отговор на изследователския въпрос съществува ли взаимовръзка между ДПС и УР в проучваните организации. На базата на получените резултати се осъществява дискусия, като е направен опит да бъдат обяснени установените зависимости между ДПС и УР в ТА в гр. София.

Удовлетвореност от работата²

УР е едно от най-широко изучаваните професионални явления в организацията. Тя е основна трудова нагласа на работното място (Ригио, 2006, с. 229–254), (Нелсън&Куик, 2017, с. 174–179). Нагласите на работното място са важни, защото пряко или непряко влияят върху трудовото поведение (Нелсън&Куик, 2017, с. 174–179). Предвид големия интерес към УР е много трудно да бъдат обхванати всички изследвания, свързани с този конструкт. Добри примери в това отношение са метаанализите (Judge, Locke& Durham., 1997); (Judge&Bono, 2001; Judge, Thoresen, Bono et al., 2002), които правят задълбочен преглед на литературата за УР.

УР е описвана като приятно или позитивно емоционално състояние, възникващо в резултат от оценката на собствената работа или трудовите преживявания (Locke, 1976). Тя се определя като степенята, до която хората харесват работата си, т.е. степенята до която служителите харесват (удовлетвореност) или не харесват (неудовлетвореност) работните си места (Spector, 1997); като отношение на служителите към резултатите на работното място (Schneider, 1985); като чувство и възприятие на служителя по отношение на работата му и доколко добре се чувства в една организация (Ivancevich, Ollelans & Matterson., 1997). УР се състои от положителните и отрицателните чувства, и нагласи, които човек има към собствената работа (Ригио, 2006, 229–254) и

² По подробно за удовлетвореността от работата виж Минковски (2019, с. 323–353).

включва физическото, и психическото здраве на служителите, чувството за щастие, и социално благополучие (Grant, Christianso& Price, 2007).

УР може да бъде повлияна от различни характеристики на самата работа. Прегледът на литературата показва, че съществуват множество опити, за определяне на ключовите аспекти на работата, които оказват влияние върху УР. (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959; Hackman&Oldham, 1976; Spector, 1985; Doughty, May, Butell et al., 2002; Castillo and Cano, 2004; Ambrose, Huston.&Norman, 2005; Warr, 2007, Cohrs, Abele & Dette., 2006; Judge&Klinger, 2007).

Изследвани демографски признаци на служителите

В проучването се проследяват връзките между УР и следните осем демографски признака на служителите: продължителност на работа в ТА, общ трудов опит, размер на ТА (общ брой работещи в нея служители), образование, образование по туризъм, пол, възраст, заемана длъжност в ТА.

МЕТОДИ НА ИЗСЛЕДВАНЕ

В статията се представят резултати от установените зависимости между УР и ДПС в ТА в гр. София. Проведено е емпирично проучване чрез собствена методика. Обект на проучване са служители на ТА за конгресен туризъм в гр. София, а предмет на изследването са различията на равнището на удовлетвореност в зависимост от ДПС в тези ТА. Основната цел на статията е да се установи доколко ДПС оказват влияние върху равнището на УР.

Основните задачи, които си поставяме в тази разработка са свързани с:

- Дефиниране на същността на УР;
- Анализирание на установени зависимости между ДПС и УР в ТА;
- Установяване на възможни последици за управлението на човешките ресурси в ТА в гр. София, свързани със зависимостите между УР и ДПС, формулиране на основни изводи и препоръки, произтичащи от получените резултати.

ДПС са операционализирани в изследването чрез осем променливи:

Променлива 1: Продължителност на работа в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: От колко време работите в тази ТА?

- от няколко месеца до една година 1
- между една и две години 2
- между три и пет години 3
- между шест и десет години 4
- повече от единадесет години 5

Променлива 2: Общ трудов опит. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Какъв е общият Ви трудов стаж (в години?)

- до 1 година 1
- от 2 до 3 години 2
- от 4 до 5 години 3
- от 6 до 10 години 4
- 11 и повече години 5

Променлива 3: Размер на ТА (общ брой работещи в нея служители). Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Какъв е общият брой на работещите във Вашата организация?

- до 10 човека 1
- от 11 до 20 човека 2
- от 21 до 30 човека 3
- от 31 до 40 човека 4
- над 41 човека 5

Променлива 4: Образование на служителите, работещи в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Каква завършена образователна степен имате?

- по-ниско от средно 1
- средно 2
- полувисше (висше–специалист) 3
- висше – бакалавър 4
- висше–магистър 5

Променлива 5: Образование по туризъм на служителите, работещи в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Имате ли завършено образование в областта на туризма?

- да 1
- не 2
- уча в момента 3

Променлива 6: Пол на служителите, работещи в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Вашият пол?

- мъж 1
- жена 2

Променлива 7: Възраст на служителите, работещи в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Вашата възраст?

- до 20 години 1
- 21–30 години 2

• 31–40 години	3
• 41–50 години	4
• 51–60 години	5
• 61 и повече години	6

Променлива 8: Заемана длъжност от служителите, работещи в ТА. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: Длъжност, която заемате в момента?

• Мениджъри	1
• Служители работещи с клиенти	2
• Служители занимаващи се с организация на събития	3
• Служители изпълняващи други поддържащи дейности в ТА	4

Конструктът „удовлетвореност на служителите от работата в туристическата агенция“ беше операционализиран в изследването чрез две променливи. Първата измерва общата удовлетвореност на служителите от работата в туристическите агенции, а втората – удовлетвореността на служителите по тринадесет различни аспекти свързани с възможностите, които работата предоставя. Основание за това ни дава съществуващата в теорията задълбочена дискусия относно подходите за измерване на УР. Обособяват се два водещи подхода: глобален (общ) и подход на аспектите.

Глобалният подход отчита цялостната (обща) удовлетвореност от извършваната работа, а подхода на аспектите измерва удовлетвореността от редица различни аспекти на работата. В първия случай удовлетвореността се изследва комплексно, а във втория се отчита всеки един от нейните аспекти поотделно.

В научната литература няма еднозначно становище, кой от двата подхода е по-добър (Highhouse&Becker, 1993). Според привържениците на първия подход (Schneider, 1985; Wanous, Reichers,&Hudy, 1997) по-важно е да се измерва цялостната (обща) УР, защото тя е нещо повече от съвкупността на удовлетвореността по отделните аспекти на работата.

Защитниците на втория подход (Spector 1997; Rice et al. 1991; Cohrs et al. 2006; Judge, Klinger 2007; Belias, Koustelios 2014) поставят акцент, върху разбирането, че измерването на отделните аспекти на удовлетвореността, позволява да се вникне по-задълбочено в анализа на различните характеристики на работата. Служителят може да има различни нагласи към тях. Той може да е удовлетворен от някои аспекти на работата, например получаването на високо заплащане, което работата му предлага, но в същото време може да не е удовлетворен от други, като например стила на управление на непосредствения си мениджър.

Според трета група автори и двата подхода имат своите предимства и недостатъци при измерването на УР, като всеки от тях предлага интересна и важна информация (Ironson, Smith, Bannick et al.,1989).

За да бъдат установени специфични особености на равнището на УР на служителите от ТА в зависимост от техните демографски признаци, в настоящото проучване са използвани и двата подхода. Както беше вече посочено, включени са две променливи: първата измерва общата УР (подхода на цялостната, обща, глобална удовлетвореност), а втората – удовлетвореността от тринадесет различни характеристики на работата (подхода на отделните аспекти).

Променлива 9: Обща УР. Емпиричният индикатор, с който се измерва е следният: „Как бихте определили своята цялостна удовлетвореност от работата във Вашата ТА към момента?.

Променлива 10: УР по тринадесет различни аспекти. Емпиричният индикатор, с който се измерва поаспектната удовлетвореност е следният: „В каква степен сте удовлетворен(а), от работата във Вашата ТА по отношение на: наличието на предизвикателства и възможността за лични постижения; възможността да получавате високи доходи; възможността да работите с хора, които добре си сътрудничат; възможността да получите заслужено признание за добре свършена работа; възможността да имате добри физически условия за работа – достатъчно пространство, подходящо обзавеждане, осветление и др.; възможността за самостоятелност; сигурността, че ще можете да работите за тази компания, толкова дълго, колкото желаете; служебните Ви взаимоотношения с прекия Ви ръководител; свободното време, което имате; възможността за издигане в работата; възможността да използвате максимално собствените си умения и способности в работата; възможността за кариерно развитие; обучение за работа.

На въпросите отнасящи се до равнището на удовлетвореност от работата (Променлива 9 и Променлива 10) на респондентите беше предоставена възможност да отговарят чрез пет степенна скала, при която 1 отговаря на много ниска степен, 2 отговаря на ниска степен, 3 отговаря на средна степен, 4 отговаря на висока степен, а 5 отговаря на много висока степен.

В настоящата статия поставяме за проверка следната хипотеза:

Хипотеза 1. Допускаме, че съществуват определени зависимости между демографските признаци и равнището на УР на служителите в ТА, работещи в сферата на конгресния туризъм.

Отправна точка за обосноваване на поставената за изследване хипотеза е допускането, че съществува зависимост между ДПС и равнището на УР в изследваните ТА. Това твърдение се формулира в контекста на следната по обща схема на разсъждения: служителите в ТА се различават по пол, възраст, образование, завършено образование в областта на туризма, трудов опит, продължителност на работа в ТА, заемана длъжност, размер (общ брой на работещите в ТА). Допускаме, че тези различия ще диференцират равнището на УР по определен начин, като ще я засилват (по-високо равнище на УР) или ще я редуцират (по-ниско равнище на УР).

Ще приемем Хипотеза 1 за потвърдена, ако при взаимоотношението между ДПС и УР чрез използвания корелационен анализ се потвърди наличието на достатъчен брой зависимости според S – значимостта и коефициента на Крамер (сравняване силата на доказаните чрез S зависимости). Независимите променливи в това изследване са свързани с ДПС, а зависимата променлива е УР. За проверка на поставената хипотеза беше използвана получената информация (представена в таблиците и фигурите на тази статия) от проведено от Ралица Алексиева, дипломант на катедра „География на туризма“ емпирично изследване, свързано с подготовка на нейната дипломна работа.

Проучването беше проведено в периода април–май 2021 г. чрез специално конструиран онлайн въпросник от 20 въпроса, който беше поставен в платформата Google Forms. На служителите от ТА в гр. София работещи в областта на конгресния туризъм попаднали в извадката на проучването, беше изпратен по имейл линк за достъп. Във въпросника бяха включени два блока въпроси, свързани с: а/демографските признаци на изследваните лица (пол, възраст, образование, образование по туризъм, стаж, продължителност на работа в съответната организация, размер на организацията, заемана длъжност) и б/нагласите на служителите за равнището на УР (обща и поаспектна).

Предвидено беше проучването да бъде представително за организациите, работещи в областта на конгресния туризъм в гр. София и беше формулирана извадка от 15 ТА с над 100 служители. За съжаление значителна част от компаниите отказаха участие, поради бушуващата пандемия, което повлия върху изпълнението на предварителната извадка на проучването. В крайна сметка в изследването взеха участие представители на четири ТА, работещи в областта на конгресния туризъм. Въпросникът беше попълнен от 31 служители от тези четири организации, което представлява на практика целия наличен към тогавашния момент персонал на участвалите в проучването ТА.

Създадена беше база данни (в Excel) за количествена обработка на информацията. В последствие наличната база данни беше обработена с помощта на статистическия пакет за социални науки SPSS – 27.0.1, като бяха използвани методите на дескриптивната (описателна) статистика и корелационния анализ. При корелационния анализ за доказване на зависимости между променливите и като тестове за значимост се използват S – значимост (търсят се стойности на S по-малки от пет стотни) и коефициент на Крамер (сравняване силата на доказани чрез S зависимости³) (Харалампиев 2009). Поради малкия брой отговорили респонденти, петте степени от използваната във въпросника скала са трансформирани в три групи, като отговорите с 1 и 2 са комбинирани в категорията „ниска степен“, отговорите с 3 са поставени в категорията

³ Силата на зависимостта се тълкува по следния начин: до 0,3 – слаба зависимост, от 0,3 до 0,5 – умерена зависимост, от 0,5 до 0,7 – значителна зависимост, от 0,7 до 0,9 – силна зависимост, над 0,9 – много силна зависимост, 1 – функционална зависимост.

„средна степен“, а отговорите с 4 и 5 са обобщени в категорията „висока степен“. В резултат от направения анализ бяха установени само седем зависимости между различни променливи (вероятно поради ограничената извадка и малкия брой изследвани лица), които показаха стойности по-малки от 0,05. Три от тях бяха свързани с корелация между общата УР и различни демографски признаци на изследваните лица, а при други четири беше установена зависимост между отделни аспекти на УР и различни демографски признаци.

Ограничители на проучването

Съществуват два важни ограничители на проучването. Първият е свързан с неизпълнението на предварително планираната извадка. Обхванатите от проучването респонденти и организации представляват много малък дял от регистрираните в гр. София ТА, работещи в областта на конгресния туризъм. Затова и проучването не може да се разглежда като представително, а само като пилотно. Поради силно ограничената представителност получените резултати се разглеждат по-скоро като ориентир и предпоставка за бъдещи проучвания в тази област.

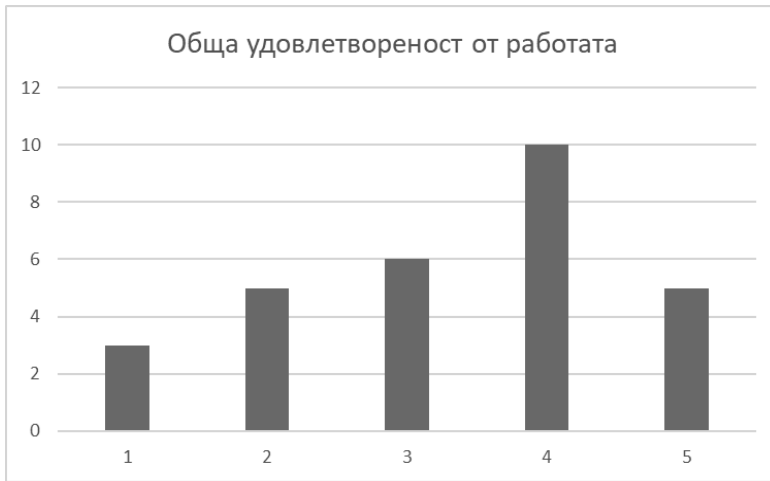
Вторият важен ограничител на проучването е свързан с използването само на количествен метод за събиране на информация (онлайн въпросник). Използването на по-комплексна методика, включваща и качествен метод, ще спомогне за разширяване на обхвата от данни от изследването и за осъществяване на техния по-задълбочен анализ.

РЕЗУЛТАТИ

Равнище на обща и поаспектна удовлетвореност на служителите от извършваната работа

Най-напред ще разгледаме общата удовлетвореност на служителите от извършваната работа. Получените резултати показват, че 15 от отговорилите ⁴ (51%) посочват, че изпитват висока или много висока степен на обща удовлетвореност от извършваната работа, 8 респонденти (28%) изпитват ниска и много ниска степен на обща удовлетвореност и 6 служители (21%) изпитват обща удовлетвореност в средна степен. Получената средна стойност на общата удовлетвореност на служителите от извършваната работа ($x = 3,3$) се намира в средата на теоретичния интервал с граници: 1 – много ниска удовлетвореност и 5 – много висока удовлетвореност от извършваната работа в ТА. Резултатът показва, че извършваната работа в ТА не води до висока удовлетвореност, като в това отношение очевидно има потенциал за бъдещо развитие.

⁴ Отговорилите респонденти на този въпрос са 29, двама не са отговорили.



Фиг. 1. Равнище на обща удовлетвореност на служителите от работата в туристическата агенция
 Fig. 1. Level of global job satisfaction of TA employees

Източник: проведено от авторите проучване
 Source: study carried out by the authors

Самостоятелен интерес представлява разглеждането на резултатите от проучването, свързани с отделните аспекти на удовлетвореност на служителите от извършваната в ТА работа. На фиг. 2 са представени всичките тринадесет изследвани аспекти на удовлетвореност на служителите от извършваната работа, като са изчислени средните стойности на получените от респондентите отговори.



Фиг. 2. Равнище на отделните аспекти на удовлетвореност на служителите от работата в ТА
 Fig. 2. Level of facet job satisfaction of TA employees

Източник: проведено от авторите проучване
 Source: study carried out by the authors

Установява се, че най-висока е УР на служителите в ТА от следните два аспекта: признанието за добре свършена работа, което мениджърите и собствениците на организациите отдават на служителите ($x=3,6$); и предоставената възможност да се използват пълноценно собствените умения в работата ($x=3,6$). Следват три аспекта на УР с една и съща тежест ($x=3,4$): сигурност за дългосрочна работа в ТА, добри служебни взаимоотношения с прекия ръководител, възможност за работа с хора, които добре си сътрудничат. На трето място по удовлетвореност са поставени предизвикателствата и личните постижения, които работата предлага на служителите ($x=3,3$), а на четвърто място са ранжирани отново три аспекта с една и съща тежест ($x=3,2$): високи доходи; добри физически условия; самостоятелност в работата. Следват още два аспекта с еднаква тежест: наличие на достатъчно свободното време ($x=3,1$) и възможности за издигане в работата ($x=3,1$). Най-ниски стойности получават аспектите на удовлетвореност свързани с кариерно развитие ($x=2,9$) и обучение за извършване на работа ($x=2,8$).

Полученият резултат показва, че разликата между аспектите на работата предизвикващи най-висока удовлетвореност (отдаденото признание за добре свършена работа и предоставената възможност за използване на собствените им умения) и аспектите предизвикващи най-ниска удовлетвореност (кариерно развитие и обучение за извършване на работата) е 0,7-0,8 пункта. Разликите между средните стойности на отделните аспекти не са много големи и липсва значима диференциация между тях. Като цяло резултатите на по-голямата част от изследваните аспекти на работа се намират в средата на теоретичния интервал и само последните два ранжирани аспекта на удовлетвореност от работата те са под средната стойност. Това е и сигнал към мениджърите и собствениците на ТА да обърнат по-голямо внимание на обучението за изпълнение на работата и кариерното развитие на служителите.

Различия на равнището на обща удовлетвореност на служителите от извършваната работа в зависимост от някои демографски признаци на служителите

Различия на равнището на обща удовлетвореност на служителите от извършваната работа в зависимост от заеманата длъжност.

Равнище на обща удовлетвореност на служителите от работата в зависимост от заеманата длъжност (Cramer's = 0,445; s = 0,031)

Level of overall job satisfaction of staff depending on the position held
(Cramer's = 0,445; s = 0,031)

Длъжност на служителите	Равнище на обща удовлетвореност от работата			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
Мениджъри	0%	0%	100%	100%
Служители работещи с клиенти	9%	36%	55%	100%
Служители, занимаващи се с организация на събития	17%	50%	33%	100%
Служители изпълняващи други поддържащи дейности	0%	0%	100%	100%

Източник: *проведено от авторите проучване*

Source: *study carried out by the authors*

Резултатите от табл. 1 показват, че има умерена по сила положителна зависимост между степента на общата УР и заеманите от служителите длъжности. Установяват се две основни тенденции. Първата показва, че групите на мениджърите и на служителите, които изпълняват други поддържащи дейности са категорични (100%), че са удовлетворени от работата си във висока степен. Докато при мениджърите високата степен на обща УР, може да се дължи на достигнатите позиции в кариерното им развитие, то при служителите, изпълняващи други дейности (поддържащите основната дейност на ТА), вероятно високото равнище на обща удовлетвореност може да се обясни с постигнатите в работата значими професионални успехи.

Втората тенденция се отнася до групите на специалистите, работещи с клиенти и служителите, занимаващи се с организиране на събития, при които се установява значително по-ниска степен на обща УР. При тези две групи служители липсва толкова категорично изразена степен на висока обща УР. Повече от половината от специалистите, работещи с клиенти (55%) декларират, че са постигнали висока степен на УР, 36% от тях определят общата си удовлетвореност като средна, а 9% посочват, че изпитват ниска степен на обща УР. Една трета от служителите, занимаващи се с организиране на събития (33%) изпитват обща УР във висока степен, половината от служителите на тези работни места, декларират обща удовлетвореност в средна степен (50%), а 17% имат обща УР в ниска степен. Тази група служители притежава най-ниската обща УР в сравнение с останалите три групи специалисти, работещи в ТА.

Различия на равнището на обща удовлетвореност на служителите от извършваната работа в зависимост от завършеното образование.

Равнище на обща удовлетвореност на служителите от работата в зависимост от завършеното образование, (Cramer's = 0,492; s = 0,020)

Global job satisfaction of employees, depending on their educational degree, (Cramer's = 0,492; s = 0,020)

Образование на служителите	Равнище на обща удовлетвореност от работата			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
Средно	29%	14%	57%	100%
Висше – Бакалавър	0%	33%	67%	100%
Висше – Магистър	0%	11%	89%	100%

Източник: проведено от авторите проучване

Source: study carried out by the authors

Резултатите от табл. 2 показват, че има умерена по сила положителна зависимост между степента на общата удовлетвореност на служителите от работата и равнището на завършено образование⁵. В отговорите на респондентите се забелязва относително единодушие. Общото и за трите групи служители с различна степен на образование е преобладаващата висока степен на обща УР (повече от половината от анкетираните). Водещи по висока степен на УР са служителите с висше образование, степен магистър (89%), следвани от тези с образователна степен бакалавър (67%), а на трето място са служителите със средно образование (57%). Интересно е, че нито един от специалистите с висше образование (както бакалаври, така и магистри) не посочва ниска степен на обща УР, докато тя е характерна за близо една трета (29%) от респондентите със средно образование. Очертава се ясно изразена тенденция за нарастване на равнището на общата УР с повишаване на степента на завършено образование: най-ниска е общата УР на специалистите със средно образование, следва нарастване при служителите с висше образование, степен бакалавър и достигане на най-висока стойност при служителите с висше образование-степен магистър. Вероятно това се дължи на обемът от придобити знания, умения и компетентности, и увереността, която те дават на специалистите с висше образование. Съответното прилагане на тези знания и умения в практиката води до по-добро изпълнение на работата, в резултат на което се подобрява трудовото представяне, а от това следва и по-висока степен на обща УР.

⁵ От предложените пет възможности за отговори свързани със степента на завършено образование в извадката не са попаднали служители с образование по-ниско от средно и с образование полувисше (висше специалист), поради което анализът е осъществен само за останалите три групи служители: със средно образование, с висше – бакалавър и с висше – магистър.

Различия на равнището на обща удовлетвореност на служителите от извършваната работа в зависимост от трудовия стаж в ТА.

Таблица 3

Table 3

Равнище на обща удовлетвореност на служителите от работата в зависимост от трудовия стаж в ТА (Cramer's = 0,440; s = 0,035)

Global job satisfaction of employees depending on their length of service in the TA (Cramer's = 0,440; s = 0,035)

Трудов стаж на служителите в компанията	Равнище на обща удовлетвореност от работата			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
От няколко месеца до година	14%	36%	50%	100%
Между 1 и 2 години	0%	14%	86%	100%
Между 3 и 5 години	0%	17%	83%	100%
Между 6 и 10 години	0%	0%	100%	100%

Източник: проведено от авторите проучване

Source: study carried out by the authors

Резултатите от табл. 3 показват, че има умерена по сила положителна зависимост между степента на общата удовлетвореност на служителите от работата и техния трудов опит в ТА. Очертава се ясно изразена тенденция за повишаване на общата УР с нарастване на продължителността на трудовия стаж в ТА. Служителите с най-малък трудов опит (от няколко месеца до година) изпитват в по-ниска степен обща удовлетвореност (50% декларират висока степен, 36% – средна и 14% – ниска). Специалистите от втората (с трудов стаж между една и две години) и третата (между три и пет години) групи показват високо равнище на обща УР. Тяхната структура е почти идентична: 86% от изследваните лица с трудов стаж между една и две години посочват висока степен на обща УР, а 14% от тях – средна степен; 83% от респондентите с трудов стаж между три и пет години декларират висока степен на обща УР, а 17% от тях – средна степен. За кадрите с най-продължителен трудов стаж (групата между 5 и 10 години) високата степен на УР е 100%. Полученият резултат може да се обясни с натрупания опит от работата и самоувереността, която той носи, което на свой ред засилва общата удовлетвореност на служителите. В същото време служителите с по-малък опит изпитват по-ниска степен на удовлетвореност, вероятно поради факта, че все още не са усвоили напълно трудовите норми и стандарти на работа в ТА.

Различия на равнището на отделни аспекти на удовлетвореност на служителите от извършваната работа в зависимост от някои демографски признаци

Различия на равнището на удовлетвореността на служителите от възможността за самостоятелност в работата в зависимост от заеманата длъжност

Таблица 4

Table 4

Равнище на удовлетвореност на служителите от възможността за самостоятелност в работата в зависимост от заеманата длъжност (Cramer's = 0,571; s = 0,011)

Staff job satisfaction depending on their level of discretion on the job (Cramer's = 0,571; s = 0,011)

Длъжност на служителите	Равнище на удовлетвореност от възможността за самостоятелност, която работата предлага			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
Мениджъри	25%	50%	25%	100%
Работа с клиенти	36%	18%	45%	100%
Организация на събития	33%	50%	17%	100%
Други поддържащи дейности	25%	13%	63%	100%

Източник: проведено от авторите проучване

Source: study carried out by the authors

Резултатите от Таблица 4 показват, че има значителна по сила положителна зависимост между степента на удовлетвореност на служителите от възможността за самостоятелност в работата и заеманите от тях длъжности. Установява се, че при служителите, изпълняващи други поддържащи дейности степента на удовлетвореност от възможността за самостоятелност в работата е най-значима – близо две трети от тях (63%) декларират високо равнище, 13% – средно и 15% ниско. При служителите работещи с клиенти високо е равнището на удовлетвореност от възможността за самостоятелност в работата при 45% от респондентите, средно при 18%, а ниско при 36%. Само една четвърт от групата на мениджърите декларират високо равнище на удовлетвореност от възможността за самостоятелност в работата (25%), половината (50%) имат средно равнище и още една четвърт (25%) – ниско. Най-незначителна е удовлетвореността от възможността за самостоятелност, която работата предлага при служителите, занимаващи се с организация на събития: 17% от тях посочват, че имат високо равнище на удовлетвореност, 50% – средно и 33% ниско. Получените резултати не показват определена тенденция свързана с равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за самостоятелност в работата в зависимост от заеманата длъжност.

Различия на равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за получаване на високи доходи в зависимост от пола

Таблица 5

Table 5

Равнище на удовлетвореност на служителите от възможността за получаване на високи доходи в зависимост от пола (Cramer's = 0,605; s = 0,045)

Employee job satisfaction with their ability to earn high income depending on their gender (Cramer's = 0,605; s = 0,045)

Пол на служителите	Равнище на удовлетвореност от възможността за получаване на високи доходи, която работата предлага			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
жена	33,3%	33,3%	33,3%	100%
мъж	18%	18%	64%	100%

Източник: проведено от авторите проучване

Source: study carried out by the authors

Резултатите от табл. 5 показват, че има значителна по сила положителна зависимост между степента на удовлетвореност на служителите от възможността за получаване на високи доходи, която работата предлага и техния пол. Установява се известна полова диференциация: докато при жените имаме балансирано разпределение на отговорите (по 33,3% от отговорилите декларираат ниска, средна и висока степен на удовлетвореност), то при мъжете се наблюдава силно изразена тенденция на доминиране на отговорите, свързани с висока степен на удовлетвореност (64%), докато със средна и ниска степен на удовлетвореност са значително по-малък брой респонденти (по 18%). Полученият резултат показва, че мъжете са по-удовлетворени от жените от възможностите за постигане на по-високи доходи в работата.

Различия на равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за кариерно развитие в зависимост от пола

Таблица 6

Table 6

Равнище на удовлетвореност на служителите от възможността за кариерно развитие в зависимост от пола (Cramer's = 0,716; s = 0,007)

Employee job satisfaction with career progression according to their gender (Cramer's = 0,716; s = 0,007)

Пол на служителите	Равнище на удовлетвореност от възможността за кариерно развитие, която работата предлага			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
жена	44%	44%	11%	100%
мъж	27%	0%	73%	100%

Източник: проведено от авторите проучване

Source: study carried out by the authors

Резултатите от табл. 6 показват, че има силна положителна зависимост между степента на удовлетвореност от възможността за кариерно развитие, която работата предлага и пола на анкетираните. При жените се установява тенденция на най-много отговори свързани с ниска и средна степен на удовлетвореност (по 44%), и значително по-малък дял за висока степен на удовлетвореност – 11%. При отговорите на мъжете наблюдаваме обратна тенденция: най-много са отговорите свързани с висока степен на удовлетвореност (73%), отсъстват отговори отнасящи се до средно равнище на удовлетвореност, а дялът отговори свързани с ниска степен на удовлетвореност е 27%. Полученият резултат показва, че мъжете виждат в много по-висока степен възможност за кариерно развитие, което работата предлага, в сравнение с жените. Това може да означава, че мъжете са по-целеустремени и амбицирани от жените за постигане на високи професионални успехи и растеж в кариерата.

Различия на равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за обучение за изпълнение на работата в зависимост от завършеното образование

Таблица 7
Table 7

Равнище на удовлетвореност на служителите от възможността за обучение в работата в зависимост от завършеното образование (Cramer's $\chi^2 = 0,595$; $s = 0,015$)
Employee job satisfaction with training opportunities depending on their educational degree (Cramer's $\chi^2 = 0,595$; $s = 0,015$)

Образование на служителите	Равнище на удовлетвореност от възможността за обучение за изпълнение на работата			
	Ниско	Средно	Високо	Общо
Средно	29%	14%	57%	100%
Бакалавър	40%	33%	27%	100%
Магистър	43%	57%	0%	100%

Източник: проведено от авторите проучване
Source: study carried out by the authors

Резултатите от табл. 7 показват, че има значителна по сила положителна зависимост между равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за обучение за изпълнение на работата и степента на завършено образование. Очертава се ясно изразена тенденция, при която равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за обучение за изпълнение на работата нараства с намаляване на степента на тяхното образование. Получените резултати показват, че възможността за обучение за извършване на работата води до следните равнища на удовлетвореност за служителите със средно образование: 57% декларират висока удовлетвореност, 14% средна удовлетвореност и 24% ниска. При служителите с висше образование- степен бакалавър дяловете на

трите степени са съответно: висока удовлетвореност – 27%, средна удовлетвореност – 33% и ниска удовлетвореност – 40%, докато никой от служителите с висше образование – степен магистър не е посочил високо равнище на удовлетвореност, повече от половината (57%) са декларирали средно равнище на удовлетвореност, а 43% -ниско равнище на удовлетвореност.

Вероятно обучението за изпълнение на работата е с най-голяма важност за служителите със средно образование, защото чрез процеса на учене в организацията те развиват своите знания, умения и компетентности. Ученето им помага в процеса на тяхната трудова социализация. По-ниските степени на удовлетвореност от обучението за изпълнение на работата при специалистите с висше образование, може да се дължи на факта, че те вече са изградени професионалисти със знания и умения в областта, в която работят и това води до известни съпротиви срещу необходимостта от участие в подобно обучение. Предизвикателството пред собствениците и мениджърите на ТА е да подберат такива форми на обучение, които да стимулират интереса за тези групи специалисти.

ДИСКУСИЯ

Настоящото проучване добавя нова информация към изследванията свързани с взаимоотношението между ДПС и УР в ТА. Получените резултати представляват интерес за управлението на човешките ресурси в ТА, защото показват, че УР има различни вариации в зависимост от ДПС. Хипотеза 1 основаваща се на допускането, че съществуват определени зависимости между ДПС и равнището на тяхвата УР беше потвърдена частично тъй като от множеството изследвани възможности за корелации между променливите, бяха установени само седем зависимости (техните стойности са по-малки от 0,05). Три от тях са свързани с корелации между общата УР и различни ДПС, а останалите четири – между отделни аспекти на УР и различни ДПС.

И трите случая на установени корелации между общата УР и ДПС са положителни и умерени по сила. В три от четирите случая на установени корелации между отделни аспекти на УР и ДПС е установена значителна положителна зависимост, а в четвъртия случай зависимостта е силна.

Установено беше, че общата УР в ТА е малко над средното равнище. Изследването показва, че разликите между средните стойности на отделните аспекти на УР не са много големи и липсва значима диференциация между тях. Като цяло те също се намират в средата на теоретичния интервал и само последните по стойност два аспекта на УР – обучение за изпълнение на работата и кариерно развитие на служителите са под средната стойност.

Установени бяха няколко интересни тенденции, от които произтичат важни последици за ТА:

– мениджърите и служителите, които изпълняват други поддържащи дейности са удовлетворени от работата си във висока степен, а служителите, работещи с клиенти и служителите, занимаващи се с организиране на събития имат значително по-ниска степен на обща УР;

– равнището на общата УР нараства с повишаване на степента на завършено образование;

– равнището на общата УР нараства с повишаване на продължителността на трудовия стаж в ТА;

– мъжете, работещи в изследваните ТА са по-удовлетворени в сравнение с жените от възможностите за постигане на по-високи доходи в работата;

– мъжете, работещи в изследваните ТА са по-удовлетворени в сравнение с жените от възможността за кариерно развитие, което работата предлага;

– равнището на удовлетвореност на служителите от възможността за обучение за изпълнение на работата нараства с намаляване на степента на тяхното образование.

На базата на получените резултати и направените изводи може да се препоръча на собствениците и мениджърите на ТА да предприемат управленски интервенции и конкретни организационни практики за повишаване както на общата УР, така и на отделните ѝ аспекти. Наложително е да се разработят конкретни диференцирани програми за повишаване на УР на различните групи служители.

Настоящата статия е посветена на един сравнително слабо изследван проблем в сферата на управлението на човешките ресурси в ТА, а именно влиянието на ДПС върху УР. Получените резултати могат да се разглеждат като ориентир и предпоставка за бъдещи проучвания и анализи в тази област.

Надяваме се, че представените в тази статия резултати ще предизвикат интерес и сред други изследователи в България, които ще анализират сложните взаимоотношения между УР и ДПС в ТА. Натрупването на повече информация, свързана с установяване на тенденциите на зависимост между УР и ДПС, може да доведе до създаването на нови управленски практики в ТА, съобразени със специфичните демографски признаци на служителите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В тази статия беше направен кратък анализ на различията на УР в зависимост от ДПС от ТА в гр. София. Това е все още сравнително нова и малко изследвана проблематика в управлението на човешките ресурси в ТА в България. Взаимоотношението между УР и ДПС в ТА трябва да продължи да се анализира задълбочено, за да се направят по-категорични изводи и заключения. Разбирането на различията на УР в зависимост от ДПС може да се превърне в обещаващ подход, който да предложи диференцирана работа със

служителите и като цяло да направи управлението на човешките ресурси в ТА по ефективно.

БЛАГОДАРНОСТИ

Изразяваме нашата специална благодарност към служителите на четирите ТА, които въпреки пандемията и сложната ситуация, в която работеха, отделиха от своето време, за да се включат в проведеното онлайн проучване.

ЛИТЕРАТУРА

- Минковски, Р. 2019. Взаимоотношение между дистанцията на властта и удовлетвореността от работата на служители от хотелите в София, *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“*, Книга 2 – География, том 112, 323–353.
- Нелсън, Д. Л. & Дж. К. Куик. 2017. Организационно поведение – науката, реалният свят и вие. С.: Изток-Запад.
- Ригио, Р. Е. 2006. Въведение в индустриалната/организационната психология. С.: Дилек.
- Харалампиев, К. 2009. Работа с данни в SPSS.С:УИ „Св. Климент Охридски“.
- Ambrose, S., Huston, T.&Norman, M. 2005. A qualitative method for assessing faculty satisfaction. *Res. Higher Educ.*, 46(7), 803–830.
- Belias, D. and A. Koustelios. 2014. Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review. – *International Review of Management and Marketing*, 4, (2), 132–149. Статията е достъпна на: www.econjournals.com or www.acarindex.com/.../acarindex-1423904529.
- Castillo, J. & Cano, J. 2004. Factors explaining job satisfaction among faculty. *J. Agric. Educ.*, 45(3),65–74.
- Cohrs, J. C., A. E. Abele & D. E. Dette. 2006. Integrating situational and dispositional determinants of job satisfaction: findings from three samples of professionals. *Journal of Psychology*, 140,(4), 363–395.
- Doughty, J., B. May, S. Butell et al. 2002. Work environment: A profile of the social climate of nursing faculty in an academic setting. *Nursing Educ. Perspectives*, 23(4), 191–196.
- Grant, A. M., M. K. Christianso& R. H. Price. 2007. Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs. *Academy of Management Journal*, 21, 51–63.
- Hackman, J.& G. R. Oldham. 1976. Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Herzberg, F., B. Mausner B. B. & Snyderman. 1959. The Motivation to Work. New York, London: Wiley Chapman & Hall.
- Highhouse, S., A.S.Becker 1993. Facet measure and global job satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 8, 117–127.
- Ironson, G. H., P. C. Smith, M. T. Bannick et al. 1989. Construction of a Job in General Scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193–200.
- Ivancevich, J., M. Olelans & M. Matterson. 1997. Organizational behavior and management, Sydney: Irwin.

- Judge, T. A., E. S. Locke, C. & C. Durham. 1997. The dispositional causes of job satisfaction: A meta-analysis. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151–188.
- Judge, T. A. & J. E. Bono. 2001. Relationship of core self-evaluations traits-self esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80–92.
- Judge, T. A., C. J. Thoresen, J. E. Bono et al. 2002. The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127, 376–407.
- Judge, T. A. & R. Klinger. 2007. Job satisfaction: Subjective well-being at work. In: The science of subjective well-being. M. Eid and R. Larsen (eds). New York: Guilford Publications.
- Locke, E. A. 1976. The nature and causes of job satisfaction. In: Handbook of industrial and organizational psychology (1297–1349). M. Dunnette (ed.). Chicago: Rand McNally.
- Rice, R. W., D. A. Gentil, D. B. McFarlin. 1991. Facet importance and job satisfaction. – *Journal of Applied Psychology*, 76, 31–39.
- Schneider, B. 1985. Organizational behavior. *Annual Review of Psychology*, 36, 573–611.
- Spector, P. E. 1985. Measurement of human service staff satisfaction. Development of Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713.
- Spector, P. E. 1997. Job satisfaction. Application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Wanous, J. P., A. E. Reichers, & M. J. Hudy. 1997. Overall Job satisfaction: How good are single-item measures. *Journal of Applied Psychology*, 82, 247–252.
- Warr, P. 2007. Work, Happiness, and Unhappiness. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

SUMMARY

The results presented in this article are of interest for human resources management in Travel Agencies (TAs) because they show that Job Satisfaction has different variations depending on the demographic characteristics of the employees. The hypothesis studied, based on the assumption that there are certain dependencies between the demographic characteristics and the level of job satisfaction of TA employees working in the Congress Tourism sector, was partly confirmed as only seven dependencies were identified from the many correlations examined between the variables (less than 0,05). Three of them relate to a correlation between global job satisfaction and different demographic characteristics of staff, while the remaining four relate to different aspects of job satisfaction and different demographic characteristics of the employees.

The global job satisfaction of travel agencies staff was found to be slightly above the average. The study showed that the gaps between the average values of the different facets of job satisfaction are not very big and there is no significant differentiation between them. Overall, they are also in the middle of the theoretical interval and only the last two ranked facets of job satisfaction – job performance training and career development of employees are below the average.

Several interesting research trends have been identified, with important implications for TAs:

— TA managers and employees performing other support activities are highly satisfied with their work, while client and event staff have a significantly lower level of job satisfaction;

— the level of global job satisfaction increases as staff educational degree increases;

— the level of global job satisfaction increases with an increase in the length of service of TA employees;

— men working in the TAs surveyed are more satisfied than women with the opportunities to achieve higher level of remuneration on the job;

— men working in the TAs surveyed are more satisfied than women with the career progression offered by the job;

the level of satisfaction of staff with the possibility of job-specific training increases as their level of education decreases.

Based on the results and lessons learned, TA owners and managers may be recommended to undertake managerial measures and specific organisational practices in order to increase both the global job satisfaction of employees as well as its individual facets. It is imperative to develop specific earmarked programmes to increase the satisfaction of different groups of staff with the implemented work.