

ЗАПОСЛЕНОСТ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ КАО ПОКАЗАТЕЉ СТАЊА ЉУДСКИХ РЕСУРСА У ДОМАЋЕМ ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

EMPLOYMENT IN THE HOTEL INDUSTRY IN REPUBLIC
OF SERBIA AS AN INDICATOR OF HUMAN RESOURCES
CONDITIONS IN DOMESTIC HOTEL INDUSTRY

Др Слободан Благојевић, Мр Весна Реџић***

РЕЗИМЕ: У савременим условима пословања, људски ресурси се третирају као најзначајнији фактор раста и развоја хотелског и сваког предузећа. Упоредо са савременим техничким прогресом у привреди, целокупним техничко технолошким напредком у друштву, и технолошком револуцијом, непосредан људски рад у хотелијерству, као и у свим услужним делатностима, не само да задржава свој значај, већ му значај расте. Међутим, наша домаћа пракса показује да се фактор људски ресурси не уважава у довољној мери, а однос према људским ресурсима није адекватан њиховом значају. Савремено хотелијерство у Републици Србији суочава се са низом проблема, као што су застарелост објеката, неравномерност развоја, мала искоришћеност капацитета, ниска акумулативно репродуктивна способност, недовршен процес приватизације и проблеми спроведене приватизације, као и бројни проблеми на многим пословним подручјима, укључујући и подручје људских ресурса запослених и менаџера у хотелијерству. Стога у будућем развоју хотелијерства у догледу морају бити питања одрживог развоја ове делатности и, посебно, успостављање стабилног и континуираног раста запослености, побољшање перформанси запослених, побољшање квалификационе структуре запослених и њихових знања, вештина, способности и компетенција, положај жена, како би ти чиниоци били утицајни фактори развоја и стратешки чинилац развоја.

Кључне речи: хотелијерство, запослени, зараде, жене, предлози

* Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Трг Доситеја Обрадовића 3, Нови Сад; www.dgt.uns.ac.rs

** Центар за средњешколско образовање, Штрпце

SUMMARY: *In modern business conditions, human resources are treated as the most important factor of growth and development of hotel and each company. Along with the modern technical progress in the economy and the overall technical and technological progress in society, and technical revolution, direct human labor in the hotel, as well as all service industries, not only retains its importance, but his importance is growing. However, our domestic practice shows that the factor of human resources is not considered sufficiently, and the relationship to human resources are not adequate to their importance. Modern hotel industry in Republic of Serbia faces a series of problems such as obsolescence of facilities, unevenness of development, low utilization of capacities, low cumulative reproductive ability, unfinished process of privatization, as well as numerous other problems of privatization carried out, as well as numerous other issues in many business areas, including the area of human resources of staff and managers in the hotel industry. Therefore, in future hotel development in eyeshot must be sustainable development of this activity, particularly the establishment of a stable and continuous employment growth, improving the performance of employees, and their knowledge, skills, abilities and competence and status of women in order to these factors were influential factors of development and strategic factor of development.*

Keywords: *hotel industry, employees, wages, proposals*

УВОД

Глобалне тенденције развоја туризма и хотелијерства имају утицај на карактеристике радне снаге у хотелијерској делатности. Запослени у хотелијерству (“радна снага”, или “кадрови”) и у целом угоститељству такође, је најважнији развојни фактор, али и ограничавајући фактор развоја у случајевима кад недостају одговарајући људски потенцијали. Људски ресурси у хотелијерству су хумани капитал који има потенцијалну способност да опремљен физичким капиталом оствари одређену производност рада и да на тржишту у размени за радну снагу оствари доходак, односно нову вредност.

Флуктуација запослених и одлазак великог броја квалификоване радне снаге протеклих година, као и бржи развој сектора услуга и развој приватног сектора, и долазак страних компанија, које су подигле стандард квалитета радне снаге, и знања и вештина запослених, продубили су јаз између понуде и тражње за радном снагом у Републици Србији.

Потребе туристичке привреде у целини, посебно угоститељске привреде Републици Србији, су евидентне. Образовни систем у Републици и асоцијације туристичке привреде, и менаџери у туристичко хотелијерским предузећима, требају обезбедити да туристичка привреда добија квалификовану и стручну радну снагу, тј. запослене са потребним знањима, вештинама и компетенцијама.

Рад представља покушај да се критички анализира стање и обим запослености у хотелијерству Републике Србије, структура запослених, проблем знања, вештина и компетенција запослених, систем компензација за рад и рад жена у хотелијерству, као и да се дају предлози мера и активности које треба предузимати у циљу превазилажења проблема овој делатности.

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ЉУДСКИХ РЕСУРСА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

Укупан број запослених који пружају услуге домаћим и страним посетиоцима ће, према очекивањима, да и даље расте. Сада туристички сектор у Републици Србији учествује са око 6 % у укупној запослености, и са око 2,5 % у бруто друштвеном производу^{(1)*2008>}. Туристичку привреду у Србији чине угоститељске пословне јединице, регистроване као 15334 предузећа и 14788 угоститељских радњи. У њима је укупно 61707 запослених лица, и то 26034 у угоститељским предузећима и 35673 у угоститељским радњама. Овоме треба придодати још и 1272 пословних јединица туристичко-агенцијске делатности (туристичке агенције), у којима је 6360 запослених лица. У табели број 1. и 2. приказују се подаци о запосленима по секторима делатности у Репу-

Табела 1. Запослени по секторима делатности и у угоститељској делатности у Републици Србији

Table 1 – Employees by sectors of activity in the hospitality business in Republic of Serbia

Запослени по секторима делатности	Укупно
УКУПНО	1.110.188
Пољопривреда, шумарство и водопривреда	40486
Рибарство	662
Вађење руда и камена	22936
Прерађивачка индустрија	292704
Производња е.енергије, гаса и воде	45203
Грађевинарство	57920
Трговина на велико и мало; оправка	82046
Хотели и ресторани	17947
Саобраћај, складиштење и везе	86457
Финансијско посредовање	30064
Послови с некретнинама; изнајмљивање	39371
Државна управа и социјално осигурање	68643
Образовање	128026
Здравствени и социјални рад	156425
Комуналне, друшт.и личне услужне активности	41298
Запослени у угоститељској делатности	
УКУПНО	61707
У угоститељским предузећима	26034
У угоститељским радњама	35673

Извор: Републички завод за статистику- Статистички годишњак Србије 2008., поглавље 18, угоститељство, пословне јединице и запослени у угоститељству, и Саопштење бр.357, од 29. 12. 2008. за туристичко- агенцијску делатност: подаци Привредне коморе Србије.

Табела 2. Запослени по врстама угоститељских објеката и у туристичко- агенцијској делатности

Table 2 – Employees by type restaurants and touragency activities

Врста објекта	Укупно
УКУПНО	68047
Хотели	11637
Пансион	316
Мотели	1514
Преноћишта	593
Туристичка насеља	130
Бањска и климатска леџишта	1848
Дечја и омладинска одмаралишта	553
Кампови	179
Ресторани	13164
Ресторани друштвене исхране	2295
Гостионице и крчме	124
Кафане	7855
Барови	6507
Бифеи	5532
Посластичарнице	104
Пиџерије	1221
Њевабџинице	1159
Остало	6976
Туристичко-агенџиска делатност	6360

Извор: Републички завод за статистику- Статистички годишњак Србије 2008., поглавље 18, угоститељство, пословне јединице и запослени у угоститељству, и Саопштење бр357. од 29. 12. 2008. за туристичко- агенџиску делатност: подаци Привредне коморе Србије.

блиџи Србији, у угоститељској делатности, и по врстама угоститељских објеката.

Из претходне табеле се може закључити да делатност угоститељства у Републици Србији генерира знатну запосленост радне снаге, односно становништва, што у условима велике незапослености у земљи даје овој делатности важан друштвени и економски значај. То се нарочито односи на групе хотели, ресторани, кафане, барови и бифеи, које апсорбују највећи проценат запослених у области угоститељства.

Глобална понуда радне снаге у Србији је огромна. Међутим, због неускладености образовног система са потребама привреде и економским и друштвеним системом, структура апликаната и њихова квалификованост је неодговарајућа у односу на структуру тражње, јер не одговара стварним потребама привреде и послодаваца. Послодавци траже извршиоце промптно,

који одмах могу да ускоче и раде извршне, конкретне послове и задатке, док наш образовни систем не обезбедује дипломираним студентима и свршеним средњошколцима таква знања која се могу промптно применити на систематизованом радном месту. Међутим, наше школе и факултети пружају завидно опште и стручно образовање (и поред понекад превише теорије и историцизма) које представља солидан темељ и основу на коју се релативно брзо и успешно могу, применом разних метода обуке на радном месту и ван радног места, надоградити практична оперативна знања и вештине потребне за рад на конкретном радном месту и успешно обављање потребних радних операција у организацији.

У нашим условима у Србији већи проблем представља недовољност нових радних места у хотелијерству и велики број незапослених у земљи, како оних који први пут траже запослење, тако и оних који су у процесу транзиције, својинског и пословног реструктурирања остали без посла и који су постали социјални случајеви.

Незапосленост је подједнако велика у свим секторима и делатностима. У угоститељству проблем донекле ублажава развој приватног сектора, који традиционално запошљава знатан број радника на производним, услужним и другим пословима и задацима у хотелима, ресторанима и другим врстама објеката. Будући да је процес приватизације друштвене својине у хотелијерству у Србији скоро завршен и да ће се приватно предузетништво и даје ширити, очекује се да ће приватни сектор у овој делатности и даље бити подручје знатног запошљавања нових радника.

Специфичност и сложеност хотелског пословања условљава велику хетерогеност послова, а тиме и високи распон и специфичност структуре запослених у нивоу образовања и стручности особља. У погледу стручне спреме запослених у хотелијерству (табела бр.3. и бр.4.) показатељи за Републику Србију указују да највеће учешће у структури запослених имају запослени са средњом стручном спремом и квалификовани угоститељски радници (укупно 60,04 %).

Имајући у виду технолошке карактеристике радних процеса у хотелијерству и ресторатерству, висок удео запослених са средњом стручном спремом и квалификованих радника у укупном броју запослених може се сматрати задовољавајућим, али је мање повољно што знатан број њих заузима позиције топ менаџера у хотелима и ресторанима, јер би за те позиције морали имати високу стручну спрему и највиши ниво менаџерских знања. С друге стране, уочљиво је ниско учешће од свега 4,33 % запослених у хотелијерству и ресторатерству који имају високу стручну спрему. Мало је такође и учешће запослених са вишом школском спремом, будући да износи само 6,52 % у укупном броју запослених. У табелама које следе приказана је структура запослених према степену стручне спреме за грану хотели и ресторани и остале делатности у Републици Србији.

Дата структура запослених не одговара савременим потребама хотелијерске привреде. Анализе показују даје главни проблем недостатак потребног броја компетентних менаџера који имају међународно искуство у хотелијерству и потребне менаџерске вештине за вођење хотелских операција.

Табела 3. Запослени према степену стручне спреме у Републици Србији, и просечне зараде укупно и за делатност хотели и ресторани у I кварталу 2008.године

Table 3 – Employees by level of education in RS, and average total earnings for work in hotels and restaurants in I quarter of 2008.

	Република Србија			
	Укупно		Хотели и ресторани	
	Број запослених	Просечна зарада у дин.	Број запослених	Просечна зарада у дин.
УКУПНО	1.110.188	42551	17947	29551
Висока стручна спрема	215425	72241	777	79141
Виша стручна спрема	89419	48872	1171	41524
Средња стручна спрема	345651	38617	6417	29601
Нижа стручна спрема	54775	26988	1426	25697
Висококвалификовани	61757	43778	971	35232
Квалификовани	197186	31416	4357	23784
Полуквалификовани	60400	26461	1177	20945
Неквалификовани	85575	23191	1651	18869

Извор: Републички завод за статистику: Саопштење бр.357. од 29.12.2008.

Анализе тражње и понуде радне снаге на тржишту рада такође показују да и структура незапослених није ускладена са реалним потребама, тако да ни тржиште рада не представља потенцијални извор регрутовања недостајућих људских ресурса. Уз то, проблем је и што су многа знања запослених застарела, јер категорије перманентног образовања, иновирања знања, обука запослених у складу са променама на тржишту и ћудима тржишта, новим технологијама, итд., нису заступљене у области управљања људским ресурсима у нашем хотелијерству и ресторатерству. Не постоје формирана одељења за менаџмент људских ресурса у оквиру којих би се развијало стратешко управљање људским ресурсима, планирање, систем стаффинга, обука, и други садржаји менаџмента људских ресурса на нивоу предузећа и нивоу делатности. Уочљив је и недостатак међународно квалификованих хотелских менаџера, као и кадрова за нова занимања у хотелијерству, као што су анимација, забава, тематски хотели... итд.

Имајући у виду реално стање људских ресурса и важеће међународне и националне хотелске стандарде, стандарде квалитета, и остале стандарде, као и карактеристике радних процеса у хотелима и ресторанима, већини запослених у хотелијерству Србије потребно је стицање нових знања и вештина. Због тога је неопходно да сви запослени у овој делатности буду укључени у разне облике перманентног образовања и процес обуке на радном месту, а такође као и ван радног места, и ван своје организације.

Послодавци треба да буду ти који ће у својим предузећима иницирати и обезбедивати процес обуке, и омогућавати да сваки запослени има одговарајућа потребна знања, вештине и компетцнције, и да стално стиче нова

Табела 4. Структура запослених у Републици Србији, према степену стручне спреме, по секторима делатности (у %)

Table 4 – Structure of employees in the RS, the level of education, by sectors of activities (in %)

	Укупно	Степен стручне спреме							
		висока	виша	средња	нижа	високо квалификован	квалификован	полу квалификован	неквалификован
УКУПНО	100	19.40	8.05	31.13	4.93	5.56	17.76	5.44	7.71
Пољопривреда, шумарство и водопривреда	100	9.81	3.44	29.86	6.62	4.19	21.84	7.34	16.90
Рибарство	100	7.85	3.32	20.69	9.37	1.21	31.12	7.10	19.34
Вађење руда и камена	100	7.88	3.12	22.41	1.88	15.33	35.37	7.60	6.40
Прерађивачка индустрија	100	7.88	4.73	27.76	5.16	6.89	28.71	8.90	9.97
Производња ел.енергије, гаса и воде	100	10.72	5.38	33.49	6.65	11.42	20.69	4.16	7.49
Грађевинарство	100	8.67	3.95	21.46	6.21	8.83	30.02	9.86	11.00
Трговина на велико и мало	100	10.17	4.90	43.79	5.71	4.11	24.87	2.10	4.35
Хотели и ресторани	100	4.33	6.52	35.76	7.95	5.41	24.28	6.56	9.20
Саобраћај, складиштење и везе	100	9.96	6.38	34.33	4.24	14.70	22.07	5.40	2.92
Финансијско посредовање	100	32.21	11.34	51.77	1.72	0.91	1.23	0.28	0.53
Послови с некретнинама; изнајмљивање	100	28.12	5.21	37.46	5.75	3.51	12.31	2.12	5.52
Државна управа и социјално осигурање	100	37.76	10.56	38.44	5.16	0.63	3.53	0.98	2.94
Образовање	100	57.53	17.62	8.42	4.46	1.01	2.21	1.69	7.06
Здравствени и социјални рад	100	19.55	12.92	42.34	3.65	1.64	6.64	5.27	7.98
Друге комуналне, друштвене и личне услужне активности	100	19.41	6.16	33.22	5.74	7.52	10.96	5.90	11.09

Извор: Републички завод за статистику

Статистичке области угоститељство и туризам, Београд 2008.;

Саопштење бр.357. од 29. 12. 2008. године, Анкета о радној снази, 2008. године

знања. Од тога ће највише зависити конкурентски положај хотелског предузећа и хотелског производа на тржишту.

Треба имати на уму да су конкретна, „занатска” знања, запослених и оних који траже посао, неопходна и врло важна. Међутим, иако Србија још није у Европској унији, нити је довољно присутна на међународном тржишту, треба указати на неке савремене тенденције у стаффингу и управљању људским ресурсима кад су у питању велике компаније у свету у областима индустрије, трговине, банкарства, туризма и другим областима. Наиме, у потрази за запосленима који ће имати врхунску радну успешност, компаније данас све vise траже кандидате који имају опште развој не потенцу але и индивидуалне способности, опште образовање, иницијативне способности, комуникацијске вештине, способност тимског рада, вођствене способности, креативност и иновативност, вештине избора приоритета, флексибилност и прилагодљивост, аналитичке вештине, и сличне способности. Ово због тога што у савременим условима компаније и послодавци у ствари купују радни капацитет запослених и њихове способности за брзо усвајање знања, њихове радне потенцијале, способности и капацитете да уче, и да путем обуке на специјалистичким курсевима и на радном месту усвоје организациону културу компаније и елементе професионалне оријентације и социјализације у организацији. У том смислу су и водеће компаније у свету развиле ефикасне системе „занатског” школовања (обуке) за своје потребе. Овакве тенденције и пракса, такође постоје и у области хотелских и туроператорских компанија.

ЗАРАДЕ И БЕНЕФИЦИЈЕ ЗАПОСЛЕНИХ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ СРБИЈЕ

У развијеним тржишним привредама менаџмент компензација подразумева вредновање посла, вредновање резултата рада, систем зарада и систем бенефиција. Ова композиција се односи и на хотелске компаније и компаније туроператере. Циљ управљања компензацијама је да запослени буду боље плаћени, да буду лојални својој организацији, и да висина компензација буде стимулативна у односу на спољне компензације сличних послова на тржишту радне снаге. У торн циљу примењују се различите методе вредновања посла и резултата рада, и утврђују елементи зарада и фактори који утичу на структура и висину зарада.

У хотелијерској привреди у Републици Србији примењује се претежно традиционални систем зарада, чији су елементи дужина радног стажа запослених, повезаности радног места са висином сатнице, систем бодова за одређене групе послова, итд., што је институционализовано кроз механизам општих, посебних и појединачних колективних уговора за све делатности у Републици и појединачне организације. Колективним уговорима дефинисани су и елементи зарада, стимулације и бенефиције како запослених, тако и менаџера.

Подаци из табеле говоре о изузетно ниским зарадама у грани хотели и ресторани. Меду петнаест сектора делатности, сектор хотели и ресторани

Табела 5. Запослени у Републици Србији, укупно и у грани хотели и ресторани, према висини просечне зараде

Table 5 – Employees in the RS, the total number of hotels and restaurants, according to the amount of average earnings

	Укупно у Р.Србији	Грана-хотели и ресторани
УКУПНО	1.110.188	17947
Нису примили зараду	83779	1936
Примили до 9000. дин	13132	440
9001-15000	34821	978
15001-20000	93074	2462
20001-25000	115518	2699
25001-35000	196364	4356
35001-45000	183480	2436
45001-65000	245303	1809
65001-85000	79110	519
85001 и више дин.	65607	312

Извор: Републички завод Србије за статистику, Саопштење бр. 357., 29.12.2008.године, Београд.
Статистика запослености

заузима претпоследње место. Само су у сектора рибарство зараде ниже него у хотелијерству и ресторатерству.

Ниске зараде у овој делатности су традиција. Томе су бројни узроци, али је основни узрок неповољан положај делатности туризма у примарној расподели. Такође, познато је да је делатност туризма и угоститељства делатност са ниском акумулативно репродуктивном способношћу, и да је индивидуална рентабилност туристичких објеката ниска насупрот високој друштвеној рентабилности туризма на макро нивоу као делатности.

Глобално, финансијски положај угоститељства (и хотелијерства као носиоца угоститељске, односно туристичке привреде), затим финансијски резултати пословања везани за удео у укупном приходу, и други показатељи пословања хотелијерске привреде, као што су укупни приходи по запосленом, укупни расходи у укупном приходу, губитак, и други, детерминише овако ниске просечне зараде у хотелијерској делатности у Републици Србији.

С друге стране, ниске просечне зараде у хотелијерству у Србији утичу на неатрактивност занимања у хотелијерству, високу флукуацију запослених, селекцију запосленика, ниску мотивацију, низак ниво партиципативног менаџмента и партиципације запослених у одлучивању и предлагању одлука, и слично, а баш би ти фактори требали бити чинилац побољшања економског положаја и пословне успешности делатности.

Осим ниских просечних зарада, ни пракса давања запосленима по основи бенефиција у хотелијерству Србије није задовољавајућа. Као што је познато, бенефиције представљају индиректне делове система зарада, односно то су давања изнад основне и стимулативне зараде. Циљ бенефиција је задр-

Табела 6. Ранг сектора делатности, према висини просечне зараде без пореза и доприноса (нето), први квартал 2008.године

Table 6 – Rank sector of activities, the amount of average earnings without taxes (net), first quarter of 2008.

Делатност	Укупно у дин.
Финансијско посредовање	57838
Производња ел.енергије, гаса и воде	39078
Вађење руда и камена	36781
Послови с некретнинама, изнајмљивање	36006
Државна управа и социјално осигурање	35658
Саобраћај, складиштење и везе	33404
Образовање	33084
Здравствени и социјални рад	29876
Друге комуналне, друштвене и личне услужне активности	29561
Трговина на велико и мало	28830
Грађевинарство	26982
Прерађивачка индустрија	24168
Пољопривреда, шумарство и водопривреда	24058
Хотели и ресторани	20483
Рибарство	18752

Извор: Републички Завод за статистику, статистички календар, Београд, 2008. године

жавање најбољих запослених у организацији и повећање њихове лојалности предузећу.

У развијеним тржишним привредама бенефиције су веома раширене и разноврсне. Оне могу имати облик плата за време нерада, бенефиције везане са осигурање и пензионисање, за посао, услуге запосленима, и посебно бенефиције за менаџере.

У Србији је систем бенефиција дефинисан општим колективним уговорима, и пословном праксом сваког предузећа посебно, зависно од могућности и конкретних циљева. Запослени имају право на отпремнину при престанку радног односа, помоћ породици у случају смрти запосленог или члана породице, накнаду трошкова за долазак на посао, накнаду за тзв. топли оброк, право на јубиларну награду, зајам за набавку огрева, зимнице и уџбеника за децу, и слично. Међутим, с обзиром на лош економски положај већине хотелских предузећа у Републици, овај систем у највећем броју случајева функционише на нивоу обавезног законског минимума, или и испод тога, што изазива незадовољство запослених, тако да и овај елемент менаџмента људских ресурса у хотелијерству показује незавидно стање запослености и положаја запослених у хотелијерству Србије.

ЖЕНЕ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Хотелијерство је делатност која је одавно захваћена процесом феминизације, тако да је велики број жена запослен у хотелијерству. У првом кварталу 2008.године у Републици Србији је у хотелијерству било запослено 36067 жена, или 43,72 % свих запослених, што је значајан број. Ипак, жене улазе на тржиште рада у хотелијерству под неједнаким условима и у просеку дуже чекају на посао од мушкараца у свим степенима стручне спреме. Жене се vise него мушкарци суочавају и са старосном дискриминацијом. Хотелијери избегавају да запошљавају жене које имају vise од 40 година.

Неретко се дешава да жене имају ниже плате за исти посао него мушкарци. Разлике се тумаче правом приватних власника да дају плате радницима према личној процени радне успешности и залагања. Страх од губитка посла, у условима високе незапослености, спречава жене да пријаве такве случајеве дискриминације.

Међу запосленим женама је знатно више радница него послодаваца. Двоструки притисак на жене (на послу и у кући) повећава се притиском друштва да направе избор и да посвете своје време породици или професионалном раду.

Оне су подложније отпуштању, јер раде на једноставнијим и мање стручним пословима у хотелијерству. Услед недостатка одређеног образовања и квалификација, животног доба (послодавци фаворизују млађе жене) и недостатка независног приступа капиталу, женама је теже да се поново запосле.

Стога је неопходно да се одговарајућом политиком запошљавања, процесом колективног преговарања и колективним уговорима елиминишу појаве и пракса дискриминације по полној основи на штету женске радне снаге и жена као равноправних личности.

За проблем положаја жена у хотелијерству Србије нису вршена егзактна истраживања, већ се претходне оцене више заснивају на *de facto* стању, емпирији и опсервацијама о положају жена у друштвеном и јавном животу у Републици Србији, а слично стање је и у многим другим земљама. Стога је неопходно спровести одговарајућа истраживања у циљу потпунијег и реалног укупног стања положаја жена у делатности хотелијерства.

ЗАКЉУЧЦИ

На основу претходне анализе стања људских ресурса у хотелијерству Републике Србије, с посебним фокусом на аспекте запослености, могу се дефинисати одређени закључци и препоруке за менаџмент људских ресурса у хотелијерској делатности.

1. Људски ресурси имају изузетно велики значај за развој хотелијерске делатности у Републици Србији, јер чине хумани капитал с потенцијалном способношћу да опремљен физичким капиталом оствари одредену продуктивност рада и да на тржишту у размени за радну снагу оствари доходак, односно нову вредност.

2. Анализом је утврђено да је у делатности туристичке привреде запослено око 6 % укупно запослених у Републици, што је у условима високе незапослености у земљи врло значајно за решавање проблема незапослености. Удео запослених са средњом стручном спремом и квалификованих угоститељских радника је релативно висок, док је број запослених са високим стручним образовањем уочљиво низак.
3. Главни проблем људских ресурса у хотелијерству Србије је недостатак потребног броја менаџера и професионалног особља са међународним искуством на средњем и вишем нивоу, компетентних за водеће хотелских операција, посебно у новоизграђеним објектима по интернационалним стандардима који се последњих година подижу у земљи.
4. Може се очекивати да ће све већи број високошколских установа у Србији које се баве образовањем за делатност туризма и хотелијерства на савремен начин и увршћују студентску праксу у хотелијерству као обавезни део наставног плана за све студенте, као и све раширенија пракса да запослени пролазе систем обуке („тренинга“) путем семинара, конференција, размене искустава са страним менаџерима, интерактивне обуке, итд., резултирати у значајној промени стања у позитивном смислу у наредних неколико година.
5. Да би се формирао потребан број топ менаџера за хотеле у Републици, посебно оних са висе звездица, потребно је адекватно образовање и радно искуство од минимум пет до седам година у хотелима одговарајућих категорија у иностранству, или у хотелима виших категорија с интернационалним стандардима у земљи, и перманентна едукација из свих области хотелијерства (одељење рецепције, соба, финансија, Ф&Б, и друге), као и одговарајућа друштвена клима у земљи за развој предузетништва и менаџмент људских ресурса.
6. Полазећи од кључних чинилаца стања људских ресурса у хотелијерству Србије, а у циљу развоја и повећања радне успешности запослених, потребно је извршити анализу постојећих образовних програма на средњем, високоструковном и универзитетском нивоу са аспекта тржишта рада, анализу образовних установа за занимања у туризму и хотелијерству, анализу потреба за новим програмима, усмерењима и занимањима, и анализу кадровских потреба у наредној деценији с обзиром на претпоставку о пријему Србије у ЕУ. У складу с тиме, координацијом свих релевантних институција треба предузети све потребне активности за развој и унапређење људских ресурса путем модела доживотног учења, унапређења менаџерских знања, способности и компетенција, и коришћењем познатих метода обуке запослених и менаџера.
7. Спровођење предложених мера и активности утицало би на побољшање економског положаја хотелијерске делатности у Републици Србији, чиме би се створили неопходни услови за побољшање положаја запослених и стања људских ресурса у овој делатности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Републички завод за статистику— Статистички годишњак Србије, (2008): Поглавље 18: Угоститељство, пословне јединице и запослени у угоститељству;
2. Документација Привредне коморе Србије за 2008.годину: Саопштење бр. 357. од 28. 12. 2008. године, и бр. 054 од 7. 3. 2007. године;
3. Републички завод за статистику, (2008): Статистичке области, угоститељство и туризам, Београд;
4. Републички завод за статистику, (2008): Анкета о радној снази, Београд;
5. Bahtijerević Šiber, F., (1999): Menadžment ljudskih potencijala, Golden marketing, Zagreb;
6. Студија „Зараде и бенефиције у туристичким предузећима у АП Војводини 2008–2009. године” (истраживање је у току);
7. Благојевић, С. и други, (1988): Друштвено-економски услови и могућности за развој туризма у САП Војводина (кадровска основа туристичке привреде), Привредна комора Војводине и Пословна заједница за туризам „Војводина”, Нови Сад;
8. Miner, J., (2000): Human Resources Management, New York;
9. Cerović, Z., (2003): Hotelski menadžment, Fakultet za turistički i hotelijerski menadžment, Opatija;
10. www.statserb.sr.gov.yu