View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by UGD Academic Repository

Република Македонија
Центар за стручно образование и обука

Министерство за образование и наука

ПРОЕКТ ЗА РАЗВИВАЊЕ ВЕШТИНИ И ПОДДРШКА НА ИНОВАЦИИ (SDISP)

АНАЛИЗА НА СЕКТОРОТ ЗА УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ

Скопје, март 2017 година

Република Македонија
Министерство за образование и наука

Проект на Министерство за образовние и наука на Република Македонија

Проект имплементиран од конзорциум предводен од Archidata

СОДРЖИНА

Вовед...**3**

Клучна област 1: Големина на профилот на секторот и географска локација на организациите и вработените…………………………………………………………...**4**

Клучна област 2: Видови занимања во рамките на секторот и предвидените промени во шемите за вработување...**21**

Клучна област 3: Врската меѓу секторот што се анализира и другите сектори...**31**

Клучна област 4: Клучни трендови, развој и двигатели во самиот сектор........**37**

Клучна област 5: Можности за напредување и вообичаените патеки на кариера...**41**

Клучна област 6: Работодавачи и други клучни чинители.................................**44**

Функционална мапа на Секторот за угостителство и туризам........................**46**

Предлог за развој на нови или дополнување на постојните стандарди на занимања и стандарди на квалификации во Секторот за угостителство и туризам...**55**

Членови на Националниот експертски тим:

1. д-р Дејан Методијески, Факултет за туризам и бизнис логистика – Штип
2. Даниела Михајловска Василевска, здружение за угостителството и туризмот, Стопанска комора на Македонија - Скопје
3. Маја Стојанова, Хотел „Континентал” - Скопје
4. м-р Емилија Тодоровиќ, менаџер по туризам СУГС „ Лазар Танев” - Скопје
5. м-р Чедо Димовски, Центар за стручно образование и обука - Скопје

Националниот експертски тим работеше со експертска поддршка од меѓународните експерти Рони Харкин и Славица Димовска, Проект за развој на вештини и поддршка на иновации - Модернизација на техничкото образование во Република Македонија.
.

ВОВЕД

Посебна улога во подобрување на конкурентноста и економскиот раст во едно општество имаат човечките ресурси. Вработените со своето знаење, способности и вештини, во голема мера придонесуваат за зголемување на продуктивноста, а перманентното вложување во нивното образование е единствениот начин за зачувување и унапредување на конкурентската предност. Потребата за континуирано образование е предизвикана и од брзиот раст на современото општество, техничко – технолошкиот развој, посебно во доменот на информатичко – комуникациската технологија, што бара нови знаења и вештини, но и нови занимања.

Човечките ресурси, односно образованието и обуката кои го одредуваат квалитетот на човечките ресурси, се наоѓаат во основата на пирамидата на конкурентноста. Тие заедно со другите фактори на конкурентноста (бизнис средината, економската и финансиската политика, претприемништвото и развојот на претпријатието, иновациите и креативноста), влијаат на продуктивноста, зголемувањето на извозот, инвестициите и намалувањето на трошоците и цените и зголемување на конкурентноста во дејноста.

Реформата на образованието во Р. Македонија направи децентрализација на образовниот систем во согласност со европските искуства и современите пазарни економии. Цели на децентрализацијата и на реформите беа: еднакви права на образование, откривање на потенцијалите на учениците, воведување на европски стандарди, продолжување на образованието во флексибилни системи кои им овозможуваат на учениците вертикална и хоризонтална мобилност.

Анализата на Секторот за угостителство и туризам се фокусира на собирање информации од релевантни организации/здруженија на работодавачи. Со цел да се обезбедат потребните информации за 6-те клучни области за изготвувањето секторска мапа за секторот земени се реални податоци од релевантните институции и субјекти од областа на угостителството и туризмот.

КЛУЧНА ОБЛАСТ 1: ГОЛЕМИНАТА НА ПРОФИЛОТ НА СЕКТОРОТ И ГЕОГРАФСКАТА ЛОКАЦИЈА НА ОРГАНИЗАЦИИТЕ И РАБОТНИЦИТЕ

1.1 Анализа на работната сила во туризмот

Македонските туристички правни субјекти согласно Националната класификација на дејности НКД Рев.2 под реден број 79, се дефинирани како “Туристички агенции, организатори на патувања (туроператори) и останати резервациски услуги како и дејности поврзани со нив”, кои потоа се делат во потгрупи:

- Дејност на туристички агенции и организатори на патувања (туроператори)
  - Дејност на туристички агенции
  - Дејност на организатори на патувања (туроператори)
- Останати резервациски услуги како и дејности поврзани со нив
  - Останати резервациски услуги како и дејности поврзани со нив

Точната бројка на правни субјекти кои работат во сегментот туризам, во рамки на дејноста угостителство и туризам, не може прецизно да се утврди. Согласно активните деловни субјекти по сектори на дејност според Националната класификација на дејностите НКД Рев.2, тие се евидентирани во групата Л под поимот Административни и помошни услужни дејности(Табела 1).

Табела 1: Активни деловни субјекти по сектори на дејност според Националната класификација на дејностите НКД Рев.2[1]

Деловни субјекти	2011	2012	2013	2014	2015
Административни и помошни услужни дејности	1319	1438	1514	1 554	1 553

Големината на активни деловни субјекти во сегментот туризам според бројот на вработени, согласно ваквата класификација на деловните субјекти нема да ја даде реалната слика, но може да биде предмет на понатамошна субјективна анализа по овој основ.

Одредени официјални податоци за правни субјекти и чинители во туризмот може да се добијат од Министерството за економија согласно Регистарот на туристички агенции што се води во Министерството. Согласно регистарот, во Македонија има регистрирано 571 туристичка агенција со А и Б лиценци. Имајќи во предвид дека сега лиценците немаат рок, туку се трајни, од Министерството информираат дека, списокот со активни туристички агенции е тој што е последно поставен на сајтот на Министерството за економија од 06.07.2016 година.

[1] Државен завод за статистика, Статистички годишник на Р. Македонија, 2015

Согласно информациите од Здружението на туристички водичи и придружници на Македонија, во земјава има доделени и регистрирани 723 туристички водичи од кои според информациите од самото Здружение, активно работат околу 350 водичи. Речиси сите работат по договор на дело, освен мал дел од нив кои се вработени во некои од туристичките агенции.

Од вкупно вработените лица во Р. Македонија (Табела 2), **според статистичкиот годишник** 2016 на Државниот завод за статистика, бројот на вработени во туристички агенции, организатори на патувања (туроператори) и останати резервациски услуги како и дејностите поврзани со нив учествува со околу 0,24% во вкупниот број вработени во земјата.

Табела 2: Работници во туризмот[2]

	2011		2012		2013		2014		2015	
79 - Туристички агенции, организатори на патувања (туроператори) и останати резервациски услуги како и дејностите поврзани со нив	Бр. на враб.	% на учество во вкупниот бр. враб.	Бр. на враб.	% на учество во вкупниот бр. враб.	Бр. на враб.	% на учество во вкупниот бр. враб.	Бр. на враб.	% на учество во вкупниот бр. враб.	Бр. на враб.	% на учество во вкупниот бр. враб.
	803	0,17	949	0,20	939	0,19	1 186	0,24	1 254	0,24
ВКУПЕН БРОЈ ВРАБОТЕНИ ВО РМ	**458 873**		**474 398**		**483 447**		**501 788**		**519 031**	

Според Националната класификација на дејностите НКД Рев.2, вработените од туризмот не се евидентирани одделна група на вработени како што е во статистичкиот годишник на Заводот за статистика, туку се евидентирани во групата Административни и помошни услужни дејности (Табела 3).

Табела 3: Вработени според занимањето и секторите на дејност на деловниот субјект, по НКД Рев.2, по години[3]

	2011		2012		2013		2014		2015	
	Вкупно	Елемен. занима-ња	Вкупно	Елемен. занима-ња	Вкупно	Елемен. занима-ња	Вкупно	Елемен. занима-ња	Вкупно	Елемен. занима-ња
ВКУПНО	645 085	153 728	650 554	142 914	678 838	149 867	690 188	146 021	705 991	143 993
Админи-стративни и помошни услужни дејности	6 914	1 769	10 408	2 348	11 500	2 291	12 804	2 921	11 884	2 595

Според статистичкиот годишник 2016 на Државниот завод за статистика, евидентирана е и просечно исплатената нето плата по работник во туризмот.

[2] Државн завод за статистика на Р. Македонија, Државен завод за статистика, Статистички годишник на Р. Македонија, 2013
[3] Државн завод за статистика на Р. Македонија

Табела 4: Просечна исплатена нето – плата по вработен, по сектори и оддели на дејност[4]

СЕКТОРИ И ОДДЕЛИ			Нето – плата по вработен, во денари				
			2011	2012	2013	2014	2015
ВКУПНО ВРАБОТЕНИ ВО РМ			**20 847**	**20 902**	**21 145**	**21 394**	**21 906**
		АДМИНИСТРАТВНИ И ПОМОШНИ УСЛУЖНИ ДЕЈНОСТИ	**15 038**	**14 066**	**14 002**	**14 503**	**15 330**
	77	Дејности на изнајмување и давање под закуп (лизинг)	20 192	18 482	18 672	18 918	20 695
	78	Дејности на вработување	16 609	14 351	13 815	13 892	14 677
	79	**Туристички агенции, организатори на патувања (туроператори) и останати резервациски услуги како и дејностите поврзани со нив**	**16 795**	**16 288**	**18 575**	**16 122**	**17 375**
	80	Заштитни и истражни дејности	12 253	12 459	13 011	13 352	13 634
	81	Услуги поврзани со одржување на згради и дејности на уредување и одржување на животната средина и природата	14 274	13 603	13 856	13 511	13 713
	82	Канцелариско-административни и помошни дејности и деловно-помошни дејности	27 635	21 659	15 796	18 201	19 744

Имајќи во предвид дека деловните субјекти од туризмот се дел од една поширока категорија на правни лица според Националната класификација на дејностите НКД Рев.2, презентирањето на податоци по региони исто така нема да даде објективен приказ.

Потсекторот за туризампридонесува со мал удел во македонската економија и покрај неговиот одличен потенцијал за раст како резултат на поволните климатски услови, природните убавини и големиот број на историски, религиски и културни знаменитости. Во 2015 година, нето придонесот на секторот за туризам изнесуваше околу 1,5% од БДП или речиси 136 милиони евра.

И покрај тоа што туристичките посети се зголемија за 85% во 2015 година во споредба со нивото од 2002 година, во однос на другите земји од регионот, Република Македонија има најнизок процент на директно учество на туризмот во економијата на земјата.

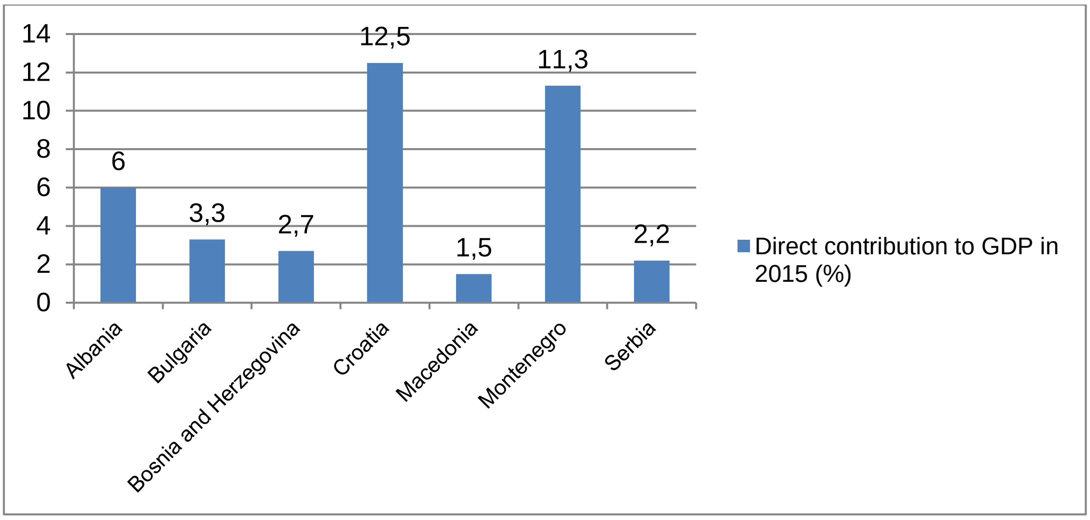
[4] Државн завод за статистика на Р. Македонија

Табела 5: Девизен промет од патувања[5]

во милиони $

Година	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Патување	105,4	127,4	122,3	136,0	145,9	107,5	104,8
Извоз	197,3	240,5	233,7	266,6	294,7	266,8	284,7
Увоз	91,9	113,1	111,4	130,6	148,8	159,3	179,9

Графикон 1: Учество на секторот за туризам во БДП во 2015 година[6]

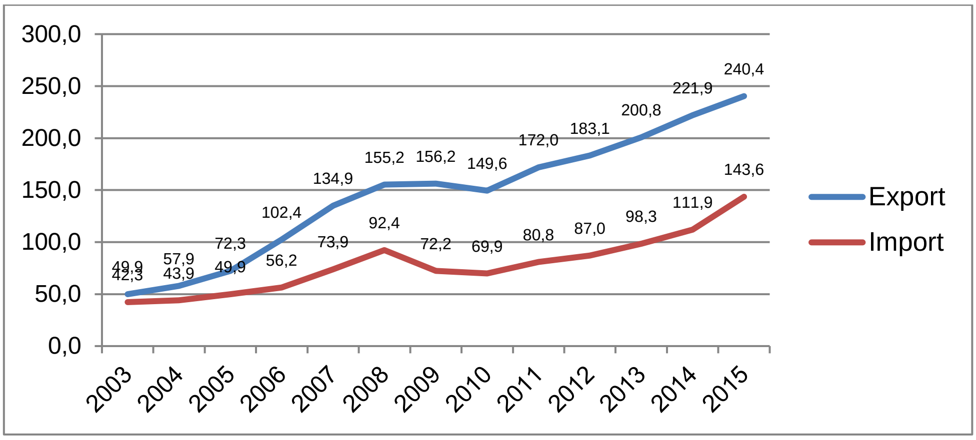


Во поглед на извозот и увозот, во текот на изминатата деценија секторот за туризам и угостителство бележи постојано зголемување како во посетите од странски туристи, така и во патувањата надвор од земјата од домашни туристи. Како што е прикажано на сликата во продолжение, според податоците од Народната банка на Република Македонија се проценува дека повеќе од 280 милиони долари се влеале во македонската економија како резултат на посети од странски туристи во 2016 година и 180 милиони долари како резултат на патувања од домашни жители во странство. Годишните посети на странски туристи се зголемија повеќекратно, за трипати од 122.861 во 2002 на 510.484 во 2016 година.

5 Народна банка на Република Македонија

6 Светски совет за патувања и туризам

Графикон 2: Извоз и увоз на патнички услуги (милиони евра)[7]



Табела 6: Доаѓања и ноќевања на туристи, 2014-2016[8]

Година	Доаѓања на туристи			Ноќевања на туристи		
	Вкупно	домашни	странски	вкупно	домашни	Странски
2014	**735 650**	310 336	425 314	**2 195 883**	1 273 370	922 513
2015	**816 067**	330 537	485 530	**2 394 205**	1 357 822	1 036 383
2016	**856 843**	346 359	510 484	**2 461 160**	1 407 143	1 054 017

Извор: Државен завод за статистика

Во 2016 година, најбројни биле туристите од Турција, а најмногу ноќевања реализирале туристите од Холандија. Помеѓу 10-те земји од каде најмногу доаѓаат туристи во Македонија традиционално остануваат Србија, Хрватска, Албанија, Косово, Германија, Бугарија, Полска и Грција.

Табела 7: Доаѓања на туристи, според земјата на припадност[9]

Ред. број		2011	2012	2013	2014	2015	2016
	ВКУПНО	**647 568**	**663 633**	**701 794**	**735 650**	**816 067**	**856 843**
1.	Турција	39 251	50 406	68 124	63 567	90 857	105 738
2.	Србија	35 692	36 530	38 127	41 013	43 613	50 145
3.	Грција	45 509	43 976	46 184	42 677	38 829	40 504
4.	Холандија	22 219	27 121	25 542	26 111	32 217	24 804
5.	Бугарија	18 541	19 815	20 914	26 480	29 314	36 982
6.	Албанија	13 614	13 412	16 982	17 561	18 493	20 862
7.	Германија	9 822	11 306	13 065	15 542	17 939	17 067
8.	Полска	6 758	7 490	12 980	15 972	17 054	12 268
9.	Хрватска	13 885	13 939	12 722	15 392	15 135	13 318
10.	Косово	9 829	9 613	11 887	11 000	13 950	17 070

[7] Народна банка на Република Македонија, сопствена пресметка
[8] Државн завод за статистика на Р. Македонија
[9] Исто

Табела 8: Ноќевања на туристи, според земјата на припадност[10]

Ред. број		2011	2012	2013	2014	2015	2016
	ВКУПНО	**2 173 034**	**2 151 692**	**2 157 175**	**2 195 883**	**2 394 205**	**2 461 160**
1.	Холандија	112 309	145 280	126 972	128 121	169 413	127 535
2.	Турција	64 467	80 991	104 926	97 097	135 255	152 748
3.	Србија	72 601	71 153	74 076	76 630	85 042	93 782
4.	Грција	77 651	73 018	80 650	74 371	64 176	66 654
5.	Бугарија	35 152	38 551	40 473	48 862	52 748	63 305
6.	Албанија	35 916	34 707	40 671	42 067	39 086	61 461
7.	Германија	22 222	26 120	30 335	33 047	37 270	25 979
8.	Полска	13 730	18 119	29 990	38 094	36 126	29 593
9.	Хрватска	28 531	28 574	26 169	31 796	30 770	26 757
10.	Косово	24 265	22 727	28 113	25 356	28 690	34 379

Согласно сметководствената евиденција, имајќи во предвид дека податоците за туризмот се евидентирани во група Административни и помошни услужни дејности, не може да се добие објективна слика за основни структурни деловни показатели (Табела 9), за податоците за додадена вредност во туризмот, (Табела 10), како и за инвестиции во основни средства според намената на вложувањата и обликот на сопственост (Табела 11).

Табела 9: Основни структурни деловни показатели, по сектори на дејност, 2015[11]

Сектори на дејност		Број на прет-прија-тија	Број на врабо-тени	Промет	Додадена вредност по фактор на трошок	Трошоци за вработените	Бруто-деловен вишок
				во милиони денари			
	Вкупно	**54 431**	**368 067**	**1 064 967**	**227 704**	**109 483**	**118 222**
Л	Административни и помошни услужни дејности	1 113	17 580	14 798	5 675	4 577	1 098

[10] Државн завод за статистика на Р. Македонија
[11] Структурална деловна статистика – Државен завод за статистика

Табела 10: Бруто – домашен производ според производниот метод (тековни цени)[12]

во милиони денари

НКД сектор	Назив	2014	2015[1)]	Индекси	Структура	
				2015/2014	2014	2015
К и Л	Стручни, научни и технички дејности; Административни и помошни услужни дејности	16 987	17 787	104,7	3,2	3,2
А. Додадена вредност во вкупното стопанство		**458 128**	**487 697**	**106,5**	**86,8**	**87,4**
Б. Нето - даноци на производи во вкупното стопанство		69 503	70 543	101,5	13,2	12,6
БРУТО-ДОМАШЕН ПРОИЗВОД (А+Б) на вкупното стопанство		**527 631**	**558 240**	**105,8**	**100,0**	**100,0**

Табела 11: Инвестиции во основни средства според намената на вложувањата и обликот на сопственост, 2015 год. (тековни цени)[13]

во милиони денари

НКД сектор	Назив	Облик на сопственост			
		вкупно	државна	приватна	друго[2)]
К и Л	Стручни, научни и технички дејности; Административни и помошни услужни дејности	2 214	269	1 946	-

Извор: Државен завод за статистика

1.2 Анализа на работната сила во угостителството

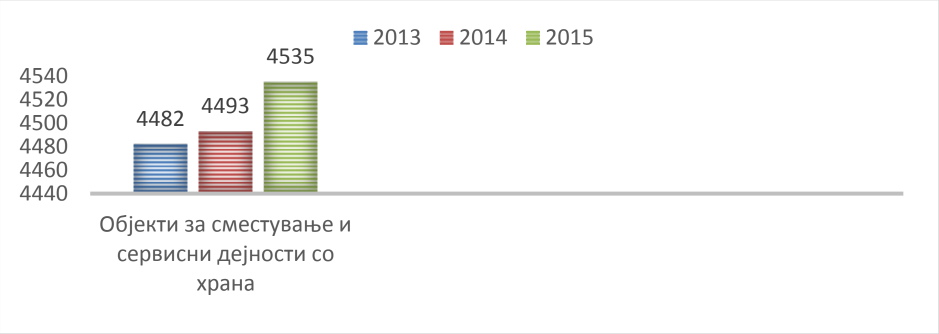
Македонското угостителство во своето долгогодишно работење бележи пораст во однос на степенот на развивање. Областа угостителство се состои од:

- Угостителски објекти - дуќани (сервисни дејности со храна)
- Објекти за сместување на гости

Според податоците на Државниот завод за статистика бројот на угостителски објекти во Македонија во последните три години е во пораст[14] (Графикон 3). Трендот продолжува и во 2016 година. Во областа на угостителството, според првите резултати од спроведениот попис, во Република Македонија се попишани 4 948 капацитети и тоа: 4 378 угостителски објекти - дуќани и 570 објекти за сместување на гости. [15]

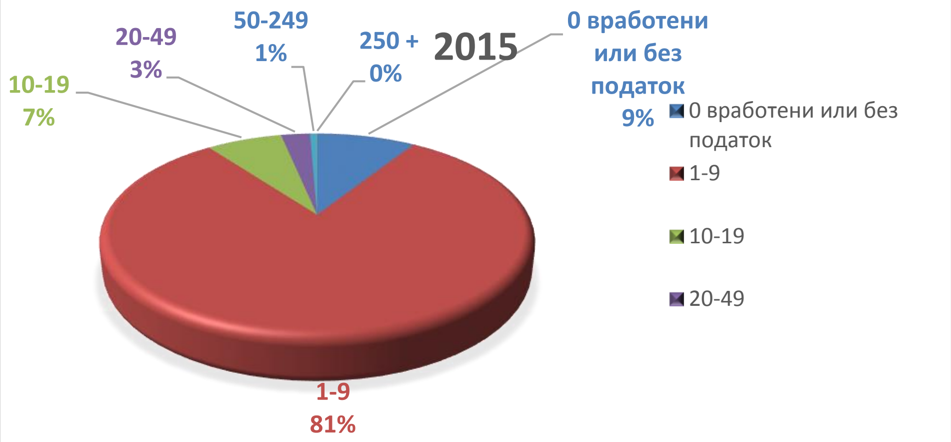
[12] Државн завод за статистика на Р. Македонија
[13] Исто
[14] Државен завод за статистика на Р. Македонија, соопштението е од областа: Попис на угостителски објекти
[15] Државен завод за статистика на Р. Македонија, МАКСТАТ база на податоци

Графикон 3: Број на објекти за сместување и сервисна дејност со храна



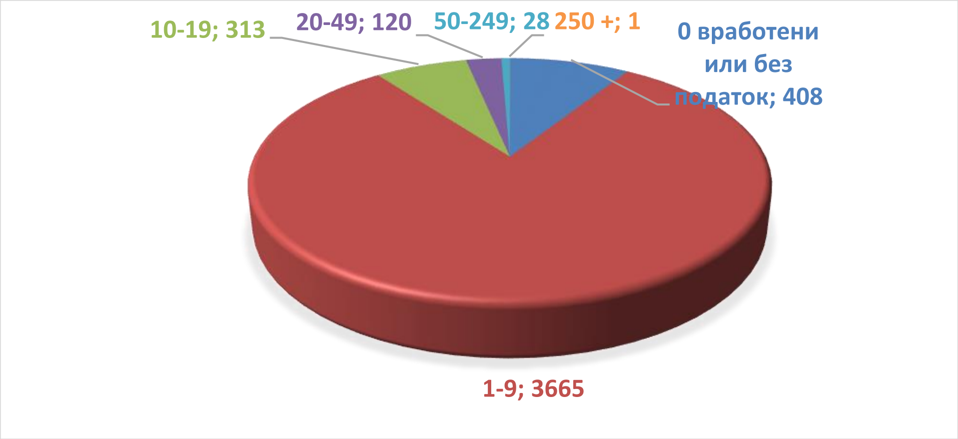
Според статистичките податоци за 2015 год. во доменот на угостителството доминираат објекти со мал број на вработени - 3665, што може да се види од Графикон 4, поради што големите фирми со вработени над 50 лица добиваат незначителен процент иако бројот не е мал т.е. има 28 компании. Вработените од угостителскиот сектор претставуваат 6,5% од вкупниот број вработени за 2015 година.

Графикон 4: Структура на активни објекти од угостителството во 2015 година според бројот на вработени во %[16]

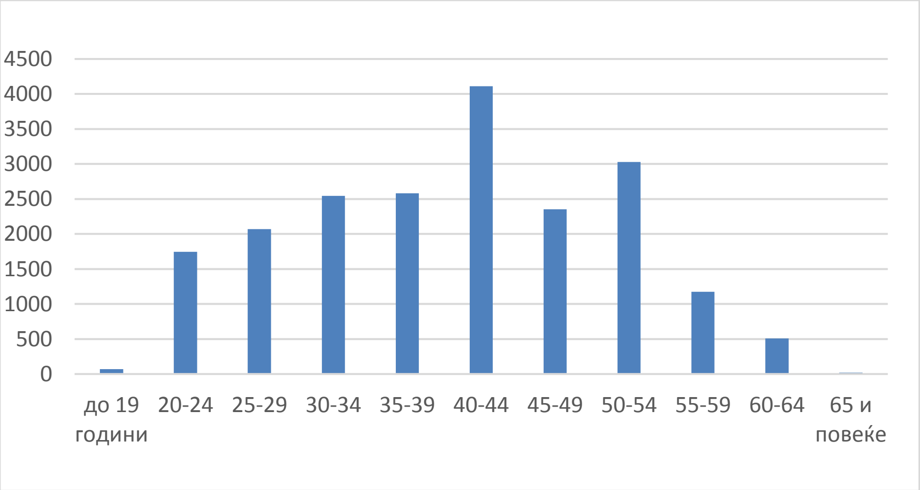


[16] Државен завод за статистика на Р. Македонија, МАКСТАТ база на податоци, деловни субјекти

Графикон 5: Структура на активни објекти од угостителството во 2015 година според бројот на вработени[17]



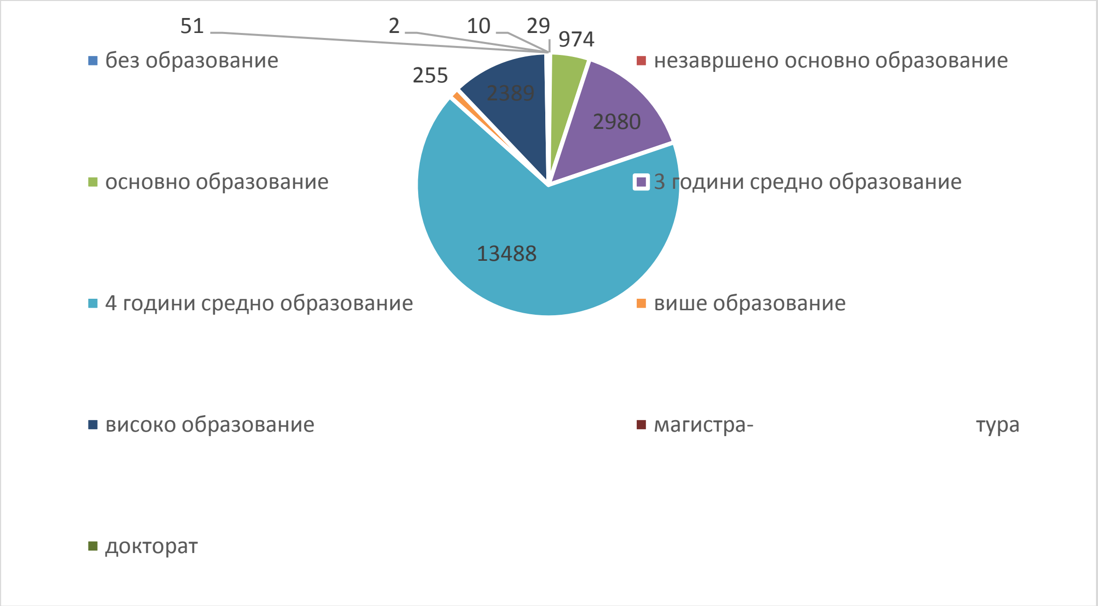
Графикон 6: Старосна структура на вработените во угостителството за 2015 година (извор МАКСТАТ)[18]



[17] Државен завод за статистика на Р. Македонија, МАКСТАТ база на податоци, деловни субјекти

[18] Државен завод за статистика на Р. Македонија, МАКСТАТ база на податоци, вработени според старосна структура

Графикон 7: Структура на вработените во угостителството во 2015 год. според степен на образование(извор: МАКСТАТ – пазар на трудот)[19]

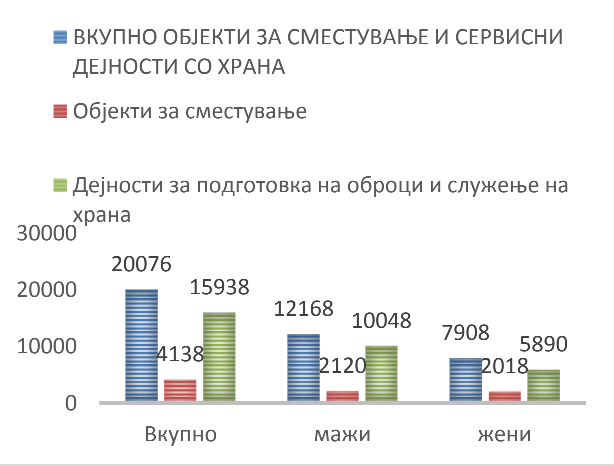


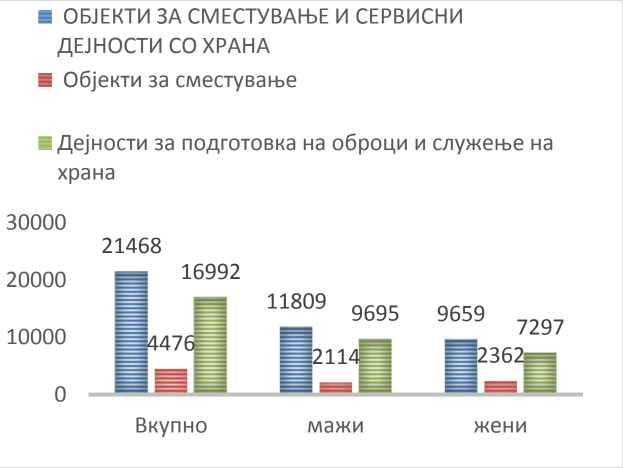
без образование	10
незавршено основно образование	29
основно образование	974
3 години средно образование	2980
4 години средно образование	13488
више образование	255
високо образование	2389
магистратура	51
докторат	2

Од вкупно 20 178 вработени во угостителскиот потсектор во 2015 година, 13 488 лица се со 4 год. средно образование или 67%, 2 389 со високо образование или 12%, 20% се со помалку од 3 години средно образование, останатите 1% се магистри и доктори.

[19] Државен завод за статистика на Р. Македонија, МАКСТАТ база на податоци, вработени според школска подготовка

Табела 12: Број на вработени во угостителството според пол[20]





Табела 13: Број на вработени во угостителство по години[21]

	2006	2007	2008	2009	2010
Хотели и ресторани	19 034	17 486	19 117	21 193	21 522

Табела 14. Промет во угостителството[22]

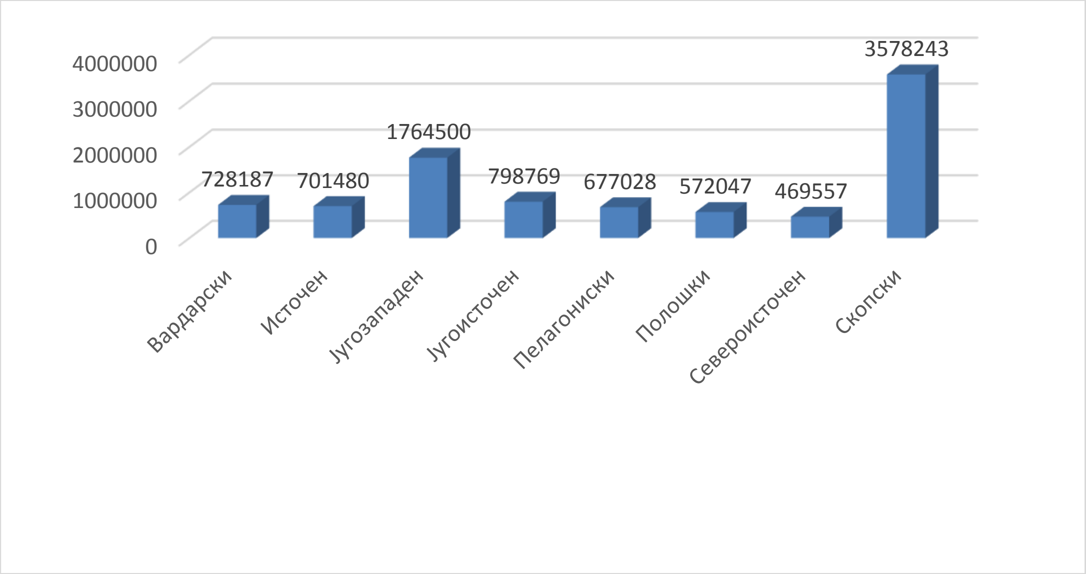
*** во илјади денари

Година	2013	2014	2015*
Вкупно	8 419 069	9 289 811	8 507 856

/*/ за 2015 недостасува податок за индивидуални угостителски дуќани

[20] Државен завод за статистика на Р. Македонија, Публикации, Туризам
[21] Државен завод за статистика на Р. Македонија, Публикации, Туризам
[22] Исто

Графикон 9: Промет во угостителството во 2014 година по региони[23]



1.3 Побарувачка на работна сила

Податоците од Државниот завод за статистика укажуваат дека побарувачката за вработени во секторот за туризам и угостителство веројатно ќе расте во претстојните години како резултат на зголемениот број на посети на странски туристи за подолг период, зголемените инвестиции во туристичката индустрија и стапките на пораст на продуктивноста коишто се повисоки од просекот во економијата.

Климата, во однос политиките во туристичката индустрија, стана поповолна како резултат на неколку владини политики коишто придонесуваат за подобра бизнис клима во секторот. Некои од добрите политики коишто треба да се истакнат се:

- Субвенции за туристички посети на туристи од странство;
- Повластена стапка на данок на додадена вредност за услугите за сместување;
- Други финансиски придобивки за организирање на културни, спортски и еколошки манифестации.

Според Индексот на конкурентност за патувања и туризам, Р.Македонија се наоѓа на 82-то место од 141 економија во рангирањето од 2015 година. Категоријата деловно опкружување има највисок ранг, на 34 место, додека природните ресурси (дефинирани од аспект на зелени површини, природни паркови и богатство на фауната) беа најниско рангирани, сместувајќи ја земјата на 121 место. Во споредба со претходното рангирање од 2013 година, Македонија регистрираше пад од 75 место од 140 рангирани земји.

Од перспектива на работодавачите, постои потреба од балансирање помеѓу владините политики, работната сила и достапноста на ресурси. Имајќи предвид дека стапката на опстојување на претпријатијата во дејноста туризам е релативно неатрактивна, инвестиции во образованието и вештините можно е да претставуваат најразумна опција за сопствениците на бизниси со цел да се подобри долготрајноста на претпријатијата и да се создадат повеќе можности за

[23] Државен завод за статистика на Р.Македонија, Туризам и угостителство, промет по региони

создавање на работни места. Според тоа, квалитетот на работната сила има важна улога во порастот на продуктивноста, конкурентноста и профитабилноста.[24]

1.4. Анализа на образовниот систем во Секторот за угостителство и туризам

Република Македонија има национален систем за образование кое опфаќа формално и неформално образование и има разработени постапки за верификување на програми и институции за обезбедување на образование на возрасни.

Формалното и неформалното образование опфаќаат: високо образование, општо средно образование, средно стручно образование и основно и претшколско образование и воспитување. Од значење за анализата за потребите од модернизација на техничкото образование во Република Македонија е средно стручното образование.

Средно стручно образование

Приоритети во стручното образование се развој и примена на нови или ревидирани стандарди на занимања и образовни програми во согласност со барањата на пазарот на труд. Потребно е да се спроведе анализа за потребите од рационализација и преструктуирање на мрежата на стручни училишта со цел да се добие функционално образование.

Структурата на средното стручно образование во Р. Македонија е следна:

- Стручно образование во траење од две години;
- Средно стручно образование во траење од три години;
- Средно стручно образование во траење од четири години;
- Постсредно образование.

Табела 15: Преглед на образовни профили во формалното средно стручно образование и обука во областа на угостителството и туризмот

Ред. број	Назив на струката	Квалификации со двегодишно траење на образованието
1.	Угостителско-туристичка	- помошник келнер
		- помошник готвач
		Квалификации со тригодишно траење на образованието
		- готвач
		- келнер
		- слаткар
		Квалификации со четиригодишно траење на образованието
		- хотелско-туристички техничар
		- угостителски техничар
		- угостителски техничар за рурален туризам

Согласно конкурсот за запишување на ученици во средни стручни училишта во Р. Македонија, угостителско-туристичкиот сектор е застапен во 13 училишта, во 13 градови.

[24] http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/economies/#economy=MKD
http://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf

Табела 16: Преглед на квалификации во средно стручно образование во областа на угостителството и туризмот по градови – четиригодишно образование[25]

Ред. број	Училиште - град	Квалификација	Број на паралелки
1	ОСУ„Ацо Русковски“ - Берово	Хотелско-туристички техничар	1
2	СОУ„Таки Даскало“ - Битола	Хотелско-туристички техничар	1
3	СОУ„Јосиф Јосифовски“ - Гевгелија	Хотелско-туристички техничар	1
4	СОУ„Митко Пенџуклиски“ - Кратово	Угостителски техничар за рурален туризам	1
5	СОУ„Наум Наумовски-Борче„ - Крушево	Хотелско-туристички техничар	1
6	СОУ„Св.наум Охридски“ – Македонски Брод	Хотелско-туристички техничар Угостителски техничар за рурален туризам	1 1
7	ОУТУ„Ванчо Питошевски“ - Охрид	Хотелско-туристички техничар Угостителски техничар за рурален туризам Угостителски техничар	2 1 2
8	СУГС„Лазар Танев“ - Скопје	Хотелско-туристички техничар Угостителски техничар	3 1
9	СОСУ„Моша Пијаде“ - Тетово	Хотелско-туристички техничар	2

Во Р. Македонија во учебната 2016/17 година, во 9 средни стручни училишта има вкупно 18 паралелки со 4 годишно образование и тоа: квалификација хотелско-туристички техничар 12 паралелки, угостителски техничар 3 паралелки и угостителски техничар за рурален туризам 3 паралелки.

Табела 17: Преглед на квалификациите во средно стручно образование во областа на угостителството и туризмот по градови – тригодишно образование[26]

Ред. број	Училиште - град	Квалификација	Број на паралелки
1	ОСУ„Ацо Русковски“ - Берово	Келнер	1
2	ССОУ„Коле Неделковски“ - Велес	Готвач/келнер	1
3	СОУ„Јосиф Јосифовски“ - Гевгелија	Келнер	1

[25] www.mon.gov.mk
[26] www.mon.gov.mk

		Готвач	1
4	СОУ„Ѓорче Петров“ – Крива Паланка	Готвач/келнер	1
5	СОУ„Наум Наумовски- Борче„ - Крушево	Келнер Готвач	1 1
6	ОУТУ„Ванчо Питошевски“ - Охрид	Келнер Готвач	1 2
7	СУГС„Лазар Танев“ - Скопје	Келнер Готвач Слаткар	4 4 1
8	СОСУ„Моша Пијаде“ - Тетово	Готвач	2
9	СОУ„Нико Нестор“ - Струга	Келнер	1
10	СОУ „Коле Нехтенин“ - Штип	Готвач/келнер	1

Во Р. Македонија во учебната 2016/17 година, во 10 средни стручни училишта има вкупно 23 паралелки со 3 годишно образование.

Квалификациите со 2 годишно траење: помошник келнер – една паралелка и помошник готвач – една паралелка се реализираат во Државното средно училиште за рехабилитација и образование „Св. Наум Охридски“ во Скопје.

Високо образование

Во Р. Македонија постојат седум универзитети во чиј состав има факултети и насоки на кои се изучуваат предмети од областа на туризмот, угостителството и гастрономијата. Од нив четири се државни, а три приватни.
Програмите и предметите кои се изучуваат на првиот циклус на студии на насоките туризам, кај седумте универзитети, се слични една на друга во најголемиот дел, со исклучок на неколку предмети, кои се застапени во некоја, а ги нема во останатите програми и обратно. Покрај основните насоки туризам, кај Факултетот за туризам и бизнис логистика и Факултетот за туризам и угостителство, се изучуваат насоките гастрономија, исхрана и диететика и хотелско-ресторанската насока. Кај Универзитетот МИТ се изучуваат насоките рурален туризам и еколошки туризам.
На сите факултети, програмите се усогласени со принципите на Болоњската декларација со применување на европскиот–кредит трансфер систем и современиот начин на организирање на наставата (интерактивни предавања, презентации, изработка на проекти, семинарски работи, студии на случај итн.).

Табела 18: Универзитети во Република Македонија на кои има факултети и насоки од Секторот угостителство и туризам[27]

	Универзитет	Факултет	Насоки на прв циклус	Насоки на втор циклус	Насоки на трет циклус
1	„Гоце Делчев", Штип	1. Туризам и бизнис логистика	1.Туризам 2.Гастрономија, исхрана и диететика 3.Хотелско-ресторанска 4. Рурален туризам (со ЗФ)	1. Меѓународен туризам 2. Гастрономија, исхрана и диететика 3. Меѓународен туризам (англиски јазик)	1. Туризам и угостителство
2	„Св. Климент Охридски", Битола	1. Туризам и угостителство	1.Туризам 2.Гастрономија 3. Гастрономија, исхрана и диететика 4.Хотелско - ресторанска	1. Менаџмент на одржлив развој во туризмот 2. Гастрономија, исхрана и диететика 3. Туризам	1. Туризам
3	„Тетовски Државен Универзитет", Тетово	1. Економски факултет	1.Туризам	1. Туризам	/
4	„Св. Кирил и Методиј", Скопје	1. Природно математички факултет, Институт за Географија	1.Туризам	1. Географски науки (Туризам)	1. Географски науки (Туризмологиј а)
5	„Универзитет за туризам и менаџмент", Скопје (приватен Универзитет)	1. Туризам	1.Туризам	1. Туризам	/
6	„МИТ Универзитет", Скопје (приватен Универзитет)	1. Туристички менаџмент	1. Еколошки туризам 2. Рурален туризам 3. Гастрономија	/	/
7	„ФОН Универзитет", Скопје (приватен Универзитет)	1. Факултет за економски науки	1.Туризам	1. Туризам	/

Студиските програми туризам за втор циклус студии (магистерски студии) се застапени кај сите универзитети со исклучок на МИТ Универзитетот. Факултетот за туризам и бизнис логистика нуди Програма меѓународен туризам на англиски јазик и Програма гастрономија, исхрана и диететика, како и Факултетот за туризам и угостителство кој нуди Програма менаџмент на одржлив туризам.

Третиот циклус (докторски студии) е застапен кај Факултетот за туризам и бизнис логистика со насока туризам и угостителство и кај Факултетот за туризам и угостителство со насока туризам.

[27] Официјалните веб страни на овие институции (февруари 2017).

Неформално образование

Неформалното образование на возрасни се спроведува главно во согласност на одредбите на Законот за образование на возрасните на Република Македонија. Како понудувачи на услуги за образование на возрасните може да се јават јавните и приватните установи за образование на возрасните, институциите за образование на возрасните, центрите за усовршување, работодавачите и социјалните партнери, здруженијата на граѓани или индивидуалните обучувачи, кои ги исполнуваат условите пропишани со Законот. На официјалната веб страна на ЈУ Центар за образование на возрасни[28], може да се пронајдат следните верифицирани програми и понудувачи на обуки од угостителско-туристичка струка:

1. Подготвувач на слаткарски производи (Отворен граѓански универзитет за доживотно учење Тетово)
2. Изработувач на слатки (ДПТУ СПЕЦИЈАЛ СЕМИНАР ДООЕЛ)
3. Изработуваш на леб и бели печива (ДПТУ СПЕЦИЈАЛ СЕМИНАР ДООЕЛ)
4. Готвач во угостителски објект (Центар за образование и обука „ПОЛИТЕХНИЧКА АКАДЕМИЈА" Битола)
5. Келнер (Центар за образование и обука „ПОЛИТЕХНИЧКА АКАДЕМИЈА" Битола)
6. Готвач во угостителски објект (Сојуз на стопански комори на Македонија)
7. Келнер во угостителски објект (Ресторан Ореов Лад)
8. Келнер гастроном (Бебе - Комерц Академија Стил)
9. Изработувач на бели печива (Приватна образовна установа – Отворен граѓански универзитет за доживотно учење ,,Ванчо Прќе" Штип)
10. Готвач во угостителски објекти (Приватна образовна установа – Отворен граѓански универзитет за доживотно учење ,,Ванчо Прќе" Штип)
11. Туристичко – агенциски службеник
12. Рецепционер
13. Готвач на угостителски објект
14. Келнер гастроном

Програмите во Стопанската комора на Македонија се сертифицирани преку Друштво за едукација угостителство и услуги БИЗНИС ЦЕНТАР ЗА ТРЕНИНГ И ОБУКА-ОХРИД.[29] По завршувањето на обуката учесниците полагаат завршен испит со што се стекнуваат **со Сертификат акредитиран од страна на Министерството за образование на Република Македонија.**

Средствата за финансирање и развој на образованието на возрасните се обезбедуваат од буџетот на Република Македонија, од буџетите на заедниците на локалната самоуправа, од учесниците во процесот на образованието на возрасните и од други извори.

[28] http://cov.gov.mk/
[29] http://www.mchamber.mk/(S(uf1emfftfknm3j45g51ugz55))/default.aspx?mId=210&lId=1

КЛУЧНА ОБЛАСТ 2: ВИДОВИ ЗАНИМАЊА ВО РАМКИТЕ НА СЕКТОРОТ И ПРЕДВИДЕНИТЕ ПРОМЕНИ ВО ШЕМИТЕ НА ВРАБОТУВАЊЕ

2.1 Видови занимања во рамките на потсекторот туризам

Согласно описот на работата за работните места во актите за систематизација, во туристичка агенција, и друга форма на правен субјект што работи туризам може да има потреба од:

- Економисти
- Администрација
- Шалтерски туристички работници
- Специјализирани туристички работници
- Туристички водичи
- Возачи
- Останато

Имено, според поставеноста на работата на туристичките агенции, организатори на патувања (туроператори) како и правни субјекти што работат останати резервациски услуги како и дејности поврзани со нив, треба да се има во предвид дека на дел од работните позиции не секогаш соодветствува кадар согласно образованието односно потребната стручна подготовка, колку што во преден план доаѓаат вештините на работникот.

Во таа насока за функционирање на една туристичка агенција потребно е да постојат одредени служби, иако нивната систематизација не соодветствува со систематизација на едно на пример големо претпријатие (Табела 19).

Табела 19: Работни места и потребни квалификации во потсекторот туризам

Реден број	Назив на работно место	Потребна стручна подготовка	Број на изврш.
УПРАВА			
	Извршен директор	Високо образование - ВСС	1
	Помошник извршен директор	Високо образование - ВСС	Може и не мора
	Раководител на финансии	Високо образование - ВСС	Може и не мора
СЕКТОР ЗА ОУТГОИНГ- ПОЈДОВЕН ТУРИЗАМ			
	Специјализиран туристички работник	Високо образование – ВСС, Професионално познавање на странски јазик	Во зависност од опсегот на работните активности
	Туристички водич	Високо образование – ВСС, Професионално познавање на странски јазик Лиценца за туристички водич, надвор од задолжителното формално образование	Во зависност од опсегот на работните активности
СЕКТОР ЗА ИНКАМИНГ - ДОЈДОВЕН ТУРИЗАМ			
	Специјализиран туристички работник	Високо образование – ВСС, Професионално познавање на странски јазик	Во зависност од опсегот на работните активности
	Туристички водич	Високо образование – ВСС, Професионално познавање на странски јазик,	Во зависност од опсегот на

			работните активности
СЕКТОР ЗА ШАЛТЕРСКО РАБОТЕЊЕ			
	Шалтерски туристички работник	Минимум средно образование – ССС, познавање на странски јазик	Во зависност од опсегот на работните активности
СЕКТОР ЗА ШАЛТЕРСКО РАБОТЕЊЕ ЗА АВИОБИЛЕТИ			
	Шалтерски туристички работник за авио билети	Минимум средно образование – ССС, професионално познавање на странски јазик, поминат курс на IATA за работа со авио билети, надвор од задолжителното формално средно стручно образование	Во зависност од опсегот на работните активности
СЕКТОР ЗА ОПШТИ СЛУЖБИ			
	Маркетинг	Високо образование - ВСС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите
	Отсек за Осигурување за патниците	Високо образование - ВСС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите
	Сметководство	Високо/Вишо образование - ВСС / ВШС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите
	Кредитен отсек и Контрола на промет	Високо образование - ВСС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите
	Техничка служба	Високо или Средно образование – ВСС/ССС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите
	Служба за обезбедување	Средно образование - ССС	Во зависност од опсегот на работни активности потребите

Согласно националната класификација на занимања во туризмот како сегмент од дејноста угостителство и туризам се предвидени следните занимања дадени во Табела 20.

Табела 20: Називи на работни места во Посекторот туризам според Националната класификација на занимања
[30]

Реден број	Занимање	Шифра
	Директор на претпријатие за услуги на туристички агенции	1324,11
	Директор на туристички агенции	1324,18
	Предавач по угостителство и туризам	2320,91
	Универзитетски асистент по угостителство и туризам	2320,92
	Универзитетски професор по угостителство и туризам	2320,93
	Универзитетски професор по угостителство и туризам	2330,43
	Менаџер по рурален туризам	2421,13
	Менаџер по туризам	2421,15
	Економист за туризам	2631,26
	Советник за туристички аранжмани	3322,09
	Инспектор за туризам	3322,16
	Туристички аниматор	3341,03
	Шалтерски службеници во патнички и туристички агенции и сродни занимања	4221
	Шалтерски службеници во патнички и туристички агенции и сродни занимања	4221,01 до 4221,06
	Туристички водичи	5113
	Туристички водич	5113,01
	Музејски водич	5113,02
	Археолошки водич	5113,03
	Ловечки водич	5113,04
	Водич во планини	5113,05
	Спелеолошки водич	5113,06
	Спортски водич	5113,07
	Галеристи водич	5113,08
	Водич	5113,09
	Селанец -угостител во селски туризам	6130,03
	Селанка -домаќинка во селски туризам	6130,04

Забелешка: Во табела 20, називите на работните места може да отстапуваат од предвидените

[30] Државен завод за статистика на Р. Македонија и Агенција за вработување на Република Македонија

Професионални квалификации на шалтерскиот туристички работник

Шалтерските службеници во патнички и туристички агенции и сродни занимања, даваат информации, организираат турнеи и прават разни видови резервации согласно потребите на клиентите.

Работните задачи вклучуваат:

- советување на клиенти за програмата и начинот на патување;
- подготвување на програмата;
- резервирање;
- издавање билети, ваучери и други документи;
- обезбедување визи, доколку е потребно;
- подготвување на сметки и примање на исплати;
- вршење на сродни задачи;
- надзор на други соработници.

Во таа насока шалтерскиот туристички работник може да ги има следните работни позиции:

- ✓ шалтерски службеник во патнички и туристички агенции
- ✓ продавач на автобуски карти
- ✓ продавач на патнички карти
- ✓ службеник за организирање на патувањата
- ✓ референт за туристички аранжмани

Согласно Националната класификација на дејности пак на работната позиција шалтерски туристички работник (точка 79), вработениот работи на:

- продажба на патувања, пакет-аранжмани, услуги за превоз и сместување, на големо или на мало, со индивидуални корисници и деловни странки, аранжмани кои се продаваат преку туристички агенции или директно преку агенти како што се туроператорите;
- патувањата можат да вклучат организирање на превоз, сместување, исхрана, посета на музеи, историски или културни знаменитости, театарски претстави, музички или спортски настани, поединечно која било или сите наведени услуги во пакет;
- останати резервациски услуги и дејности поврзани со патувањата како, резервации за превоз, хотели, ресторани, изнајмување на возила, забава, спорт, услуги поврзани со размена на станови (апартмани), за користење во определен период во текот на годината;
- услуги за давање помош на туристите преку давање туристички информации на посетителите, информации за туристички водичи, туристичка промоција и сл.

2.2 Видови занимања во рамките на Потсекторот угостителство

Во угоститетилскиот објект Интернешнел Хотелс АД Скопје- Хотел Континентал работи кадар од областа на економијата и туризмот, со висока и виша стручна спрема, средна стручна спрема и сл. Видовите занимања во угостителството се поделени според степенот на завршено образование. Најголем дел од вработените во Интернешнел Хотелс спаѓаат во III и IV ниво според Националната рамка на квалификации каде што спаѓаат стручни кадри со завршено четиригодишно стручно образование и тригодишно стручно образование. Мал дел од вработените поседуваат високо образование.

Табела 21: Структура на вработени во 2014 во Интернатионал Хотелс АД Скопје

СТРУКТУРА НА ВРАБОТЕНИ - 2014 ГОДИНА		
1	Економисти	11
2	Администрација	16
3	Возачи	2
4	Келнер	18
5	Готвач	10
6	Слаткар	2
7	Пекар	1
8	Угостителски техничар	4
9	Останати	47

Табела 22: Работни места и потребни квалификации во областа угостителство

Реден број	Назив на работно место	Потребна стручна спрема	Број на извршители
УПРАВА			
1	Извршен директор	ВСС/ВШС/ССС	1
2	Помошник извршен директор	ВСС/ВШС/ССС	1
3	Секретар на извршен директор	ВСС/ВШС/ССС	2
4	Раководител на финансии	ВСС/ВШС	1
5	Раководител со посебни овластувања	ВСС/ВШС/ССС	1
МАРКЕТИНГ			
6	Самостоен референт	ВСС/ВШС/ССС 1 стр. Јазик	4
7	Самостоен референт за над. Услуги	ВСС/ВШС/ССС 1 стр. Јазик	1
8	Секретарка/администратор	ВШС/ССС 1 стр. Јазик	1
ОПШТИ СЛУЖБИ			
9	Референт за работни односи	ВСС/ВШС/ССС	1
10	Шивач	ВКВ/ССС/ОО	1
11	Возач	ССС	2
12	Продавач	ССС/ОО 1 стр. Јазик	1
13	Цвеќар- аранжер	ВСС/ВШС/ССС	1
РЕЦЕПЦИЈА			
14	Шеф на рецепција	ВСС/ВШС/ССС/ 1 стр.јазик	1
15	Рецепционер	ВСС/ВШС/ССС/ 1 стр.јазик	4
16	Касиер на рецепција	ВСС/ВШС/ССС/ 1 стр.јазик	2

17	Референт за резервации	ССС 1 стр. Јазик	1
18	Телефонист	ВШС/ ССС 1 стр. Јазик	2
19	Лифтбој	ССС 1 стр. Јазик	1
20	Вратар на влез	ОО	1
ДОМАЌИНСТВО			
21	Домаќинка на хотелот	ВСС/ВШС/ССС 1 стр. Јазик	1
22	Надзорник	ССС	2
23	Собарица	ССС/ОО	4
24	Лондримен	ССС/ОО	2
25	Хигиеничар	ССС/ОО	3
26	Надзорник во перална	ССС	1
27	Перачка	ССС/ОО	3
КУЈНА			
28	Шеф на кујна	ВШС/ОО	1
29	Готвач сменоводител	ССС	2
30	Слаткар сменоводител	ССС	1
31	Готвач 1	ССС	3
32	Готвач 2	ССС	5
33	Слаткар 1	ССС	1
34	Слаткар 2	ССС	1
35	Садомијач	ССС/ОО	4
УСЛУЖНО ОДДЕЛЕНИЕ			
36	Шеф на сервис	ВСС/ВШС/ ССС 1 свет. Јазик	2
37	Шеф на сала 1	ВШС/ССС 1 свет. Јазик	2
38	Шеф на сала 2	ВШС/ССС 1 свет. Јазик	4
39	Келнер 1	ССС, 1 свет. Јазик	2
40	Келнер 2	ССС, 1 свет. Јазик	2
41	Бармен/шанкер	ССС, 1 свет. Јазик	5
42	Стјуард	ССС	1
СМЕТКОВОДСТВО			
43	Шеф на сметководство	ВСС/ВШС/ССС	1
44	Сметководител	ВШС/ССС	2
45	Материјален книговодител	ВШС/ССС	1
46	Благајник	ССС	1
47	Ликвидатор	ССС/ОО	1
КРЕДИТНО ОДДЕЛЕНИЕ			
48	Кредит менаџер	ВШС/ССС	1
КОНТРОЛА НА ПРОМЕТ			
49	Контролор на промет	ССС	1
50	Касиер во ресторан/бар	ВСС/ВШС/ССС 1 стр. Јазик	3
51	Фактурист	ССС	1
НАБАВНО ОДДЕЛЕНИЕ			
52	Шеф на набавно	ВШС/ССС	1
53	Набавувач	ССС/ОО	2
МАГАЦИН			
54	Шеф на магацин	ВШС/ССС	1
55	Магационер	ССС/ОО	2
56	Општи работник	ОО	1

ТЕХНИЧКА СЛУЖБА			
57	Одговорен на техничка служба	ВСС	1
58	Хаусмајстор	ВК/ССС	1
59	Водоинсталатер	КВ/ВК/ССС	1
60	Електричар	КВ/ВК/ССС	1
61	Молер	КВ/ВК/ССС	1
62	Одржувач за греење	КВ/ВК/ССС	1
63	Шеф на обезбедување	ВСС/ВШС/ССС	1
64	Чувар-пожарникар	КВ/ВК/ССС	4
ВКУПНО			**111**

Професионални квалификации на шеф на кујна:

Изборот, критериумите и работните задачи кои што се однесуваат на ова работно место се дефинирани во систематизацијата за ова работно место и тоа:

- Ја организира во целост работата, припрема за работа, производното одобрување на топла и ладна кујна, слаткарница, пекара, месара, кафе кујна.
- Ја раководи работата во кујна;
- Го изготвува распоредот на работниците, планира неделни и годишни одмори;
- Се грижи за правилното одржување на хигиената во кујната во согласност со предвидените стандарди и прописи;
- Се грижи за соодветна обработка на сезонските производи и нивно складирање преку шефовите на смена;
- Се грижи за правилното чување на прехранбени производи и нивна заштита преку шефовите на смена;
- Се грижи за квалитетот и асортиманот на производите во кујна;
- Одговорен е за пополнување на Образец за влезна контрола на суровината;
- Се грижи за содржината на листата на јадење;
- Се грижи за усовршување на знаењата на своите работници од обласа на кулинарството и технологијата во работата;
- Го контролира извршувањето на задачите, интервенира и превзема мерки во отстранување на застој во работата доколку тоа се случи;
- Учествува во изготвување на цени за производите што излегуваат од кујна;
- Креира нови менија, учествува во формирањето на цени за посебни менија за свадби, матури, другарски вечери, прослави за Нова Година и други поголеми манифестации;
- Соработува со маркетинг службата, послужното одделение и магацинот;
- Ги организира и ги контролира вработените за пополнување образец за чистење и дезинфекција на кујна;
- Ги организира и ги контролира вработените за пополнување образец за мониторинг на температурата на фрижидери и комори;
- Како член на НАССР тим одговорен е за пополнување Образец за неусогласена суровина или јадење, како и за пополнување на Образец за вратено јадење;
- Одговорен е при детекција на некој проблем со опремата да запише документ- интерен кој ќе го достави до служба за одржување;
- При појава на проблем во кујната задолжително да се извести НАССР тим лидерот;
- Должен да ја контролира хигиената на вработените и да евидентира во листата за проверка за хигиена на вработен;

- За својата работа одговара пред Извршниот директор.

Професионални квалификации на шеф на сервис:

- Врши организирање, раководење, контрола и координација на целокупниот работен процес на услужно одделение;
- Се грижи за квалитетот на обезбедените услуги во ресторанite, баровите;
- Прима резервации и договара приеми, банкети, коктели, заедно со вработените од маркеитнг;
- Составува распоредна работата на работниците по одделенијата во соработка со помошникот и шефовите на салите;
- Се грижи за потребната количина на ивнентар, снабденост на одделенијата со доволен број на листи на јадења, вински карт;
- Врши контрола на работата на сите работиници во услужните одделенија, ресторани, барови;
- Врши контрола на хигиената на работниците во услужното одделение и да води евиденција во листата за проверка за хигиената на вработените;
- Соработува со шефот на кујна во изработка на дневни постојани листи на јадења;
- Ги планира неделни и годишни одмори на шефовите на сала;
- Врши контрола на примената на санитарно хигиенско технички прописи;
- Обавува и други работи и работни задачии по налог на Извршниот директор.

Професионални квалификации на шеф на сала:

- Врши организирање на работата во салите, ресторанite;
- Ги дочекува и врши прием на гости на влезот од салата;
- Прима порачки, се грижи за реализација на истите од страна на келнерите;
- Постојано ги контролира видовите на пијалоци и јадења;
- Го организира и контролира поставувањето маси за одредени пригоди;
- Обавува и други работи и работни задачи по налог и упатство на Шефот на сервис.

Професионални квалификации на рецепционер:

- Прима гости и на основ на нивно барање дава потребни информации за хотелот и услугите кои хотелот ги дава;
- При доаѓање на гостите им дава потребни информации за хотелските соби, цени и сл;
- Постојано се координира со останатите делови на процесот на работење во хотелот, ресторанite, домаќинката, перална;
- Должен е и одговорен за реализирање на превземените обрврски во врска со извршените резервации;
- Должен е после примањето на гостинот да ги изврши сите постапки околу регистриање на гостинот, да му ги земе личните документи, да ја провери нивната исправност и да го регистрира гостинот во дневниот журнал;
- Обавува и други работи по налог на шефот на рецепција и Извршниот директор.

2.3 Предвидени промени во шемите на вработување

За да се постигне поголема ефикасност на туризмот во рамки на секторот, потребно е прилагодување на одредени сегменти. Имајќи го во предвид сезонскиот карактер на дејноста, а во исто време и постојната законска регулатива, потребно е да се иницираат прилагодувања, односно усогласувања, на Законот за работни односи во делот за туристичката дејност. Законот да биде пофлексибилен, работно време да не се ограничува на 40 часа работна недела, да има можност за пробна работа, и да се олесни вработувањето сезонски работници во туризмот.
Сезонската природа на работните места во секторот претставува голем проблем за ангажирање квалификувани работници, бидејќи надвор од сезоната, ограничените можности за вработување ги тераат квалификуваните вработени да ја напуштат земјата и да побараат работа во Западна Европа или Блискиот Исток (Дубаи, Доха, Катар). Секундарното прибирање податоци покажува дека многу македонски граѓани работат сезонски на бродови како висококвалификуван и обучен персонал.

Степенот на стекнато образование во секторот е понизок во споредба со другите индустрии. Најголемиот број на занимања во секторот отпаѓаат на основните занимања и работници во сервисни дејности што ја претставуваат 80% од работната сила во секторот. Имајќи го предвид фактот дека средното образование во Македонија е задолжително и дека неколку студии укажуваат дека има многу неформални вработувања во секторот, може се заклучи дека во секторот има недоволно искористување на вештините и несовпаѓање во поглед на образованието.

Во врска со бројот на луѓе вработени во туристичката индустрија, а во споредба со севкупното вработување во земјата, Република Македонија е рангирана на 41 место од 44 европски земји. Во 2014 година околу 4,7 % од македонската работна сила била (директно или индиректно) вработена од туристичката индустрија. Во Европа, само Литванија (4,6 %), Полска (4,3 %) и Молдавија (2,3 %) имаа понизок процент во 2014 година. Според објавените податоци од Советот за Светски патувања и туризам, бројот на луѓе вработени во туристичката дејност во Р. Македонија се зголемил три пати од 10.000 до 27.000 од 1998 до 2000 година. По опаѓање на почетокот од 21-от век бројката достигнува 27.000 во 2008 година и 2009 година. Од 2010 год. бројот на луѓе вработени во туристичката дејност во Македонија постојано расте, достигајќи 33.100 во 2014[31].
Во овој момент податоците покажуваат дека во 2014/2015 година, во 13 средни училишта каде што повеќето програми се нудат заедно со гимназиско и друго стручно образование, лицата со завршено средно образование од Секторот за угоститетство и туризам биле распоредени во 106 одделенија. Процентот на лица кои завршиле 4-годишни програми во патнички, туристички, хотелиерски и угостителски услуги изнесува само 2% од сите лица кои завршиле стручно образование во текот на школската година 2014/2015, додека процентот на лицата кои завршиле 3-годишни програми изнесувал 38%. Односно истата година вкупно 553 ученици завршиле 3-годишно и 4-годишно стручно образование по патнички, туристички, хотелиерски и угостителски услуги.
Само 165 ученички завршиле образование по патнички, туристички, хотелиерски и угостителски услуги што претставува 30%. Согласно статистиката, интересот за 4-годишната програма во туристичките услуги останал ист во споредба со нивоата на лица кои завршиле вакво образование во 2009/2010, сепак интересот е намален за 3-годишните програми по стручно образование, каде што бројот на ученици кои завршиле средно образование изнесува 438.

[31] Национална стратегија за туризам Република Македонија 2016 – 2020)

Информациите, обезбедени од Анализите на потреби од вештини, укажуваат дека компаниите од Секторот за угостителство и туризам очекуваат да ангажираат околу 370 работници во 2016 година во рамките на сите образовни нивоа, што значи дека помалку од две третини од ученици кои завршиле средни училишта поврзани со угостителство и туризам би можеле да направат премин од училиште кон вработување. Но при тоа, не се посочува фактот дека еден дел од оние што завршуваат во секторот заминуваат надвор од земјата, а еден дел воопшто и не се вработуваат во струката.

2.4 Анализа на сегашните и идните потреби од вештини

Процените на бизнис секторот се дека треба да се постигне функционалност на секторот преку побрзо прилагодување во делот на обезбедување квалификации и стручност согласно светските трендови. Имено, податоците од заводот за статистика укажуваат дека побарувачката за вработени во секторот за угостителство и туризам веројатно расте во претстојните години како резултат на зголемениот број на посети на странски туристи за подолг период, зголемените инвестиции во туристичката индустрија и стапките на пораст на продуктивноста коишто се повисоки од просекот во економијата.

Платите во Секторот за угостителство и туризам се пониски за 32% од просечната плата во другите сектори. Најголемиот број на вработени во секторот се млади и се вработени на работни места за коишто се потребни ниски квалификации за краток временски период. Ситуацијата нема да се смени за краток временски период, освен ако не се направат големи инфраструктурни инвестиции во туристичките понуди како на пример, тематски паркови (водени паркови, забавни паркови), меѓународен синџир на хотели, казина и ресторани и др. Спроведувањето на добри практики од понапредните економии, како на пример обуки и образование на персоналот вон сезона, проширувањето на деловните понуди по завршувањето на сезоната или плаќање на персоналот вон сезона би можело да бидат добри решенија да се направи секторот поатрактивен за висококвалификуваните работници.

Потребно е да се направи согледување на постигнатите резултати од учењето. Резултатите од учењето се искази за тоа што знае, што разбира и што може да прави ученикот, како резултат на завршено формално средно стручно и/или високо образование.

Во таа насока потребно е поголема посветеност на наставните програми за:

- Изучување што повеќе светски јазици, согласно интересот на туристи од различни земји од светот;
- Зголемување на времето за реализирање практична настава, односно една третина од образованието да биде пракса;
- Екселенс давање на услуги, специјализирана работна позиција која стои на услуга на туристите, што подразбира едукација на персоналот кој е во директен контакт со туристите;
- Дизајнирање на процесот на давање на услуга, што подразбира инкорпорирање на сите сегменти значајни за позитивно искуство на туристот, а вклучува составување на понуда, соодветен маркетинг и промоција, пристигнување/дочекување на туристите, целокупна организација на времето во текот на престојот, нивно заминување. Сето тоа да биде поткрепено со соодветни финансиски инструменти, за да може да се реализираат туристичките понуди.

КЛУЧНА ОБЛАСТ 3: ВРСКАТА МЕЃУ СЕКТОРОТ ЗА УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ И ДРУГИТЕ СЕКТОРИ

3.1. Врската меѓу потсектрот туризам и другите сектори, согласно Националната класификација на занимања

Националната класификација на занимања има скалеста структура составена по важност на занимањата која со состои од четири нивоа. Со највисоко значење се **главните групи** на занимања, потоа **подгрупите** на занимања, **подгрупи и единични** групи на занимања. На крај се поединечните занимања. Помеѓу Секторот угостителство и туризам и останатите сектори постои врска во следните главни групи[32]:

Главна група 1: Членови на законодавни и извршни тела, државни функционери, раководни државни службеници, дипломати и директори.

Во групата на директори на претпријатие за услуги на туристички агенции спаѓаат:

- Директор на претпријатие за услуги на туристички агенции - 1324,11
- Директор на туристички агенции - 1324,18

Главна група 2: Стручњаци и научници

Во групата стручњаци спаѓаат:

- Предавач по угостителство и туризам - 2320,91
- Универзитетски асистент по угостителство и туризам - 2320,92
- Универзитетски професор по угостителство и туризам - 2320,93
- Универзитетски професор по угостителство и туризам - 2330,43
- Менаџер по рурален туризам - 2421,13
- Менаџер по туризам - 2421,15
- Економист за туризам - 2631,26

Во главна група 3: Техничари и сродни занимања

Стручни соработници спаѓаат:

- Советник за туристички аранжмани - 3322,09
- Инспектор за туризам - 3322,16
- Туристички аниматор - 3341,03

Во главната група 4: Службеници

- Шалтерски службеници во патнички и туристички агенции и сродни занимања - 4221
- Шалтерски службеници во патнички и туристички агенции и сродни занимања - 4221,01 до 4221,06

Во главната група 5: Работници во услужни дејности и продажба
Работници во персонални служби спаѓаат:

[32] Државен завод за статистика на Р. Македонија, Национална класификација на занимања, 2015

- Туристички водичи - 5113
- Туристички водич - 5113,01
- Музејски водич - 5113,02
- Археолошки водич - 5113,03
- Ловечки водич - 5113,04
- Водич во планини - 5113,05
- Спелеолошки водич - 5113,06
- Спортски водич - 5113,07
- Галериски водич - 5113,08
- Водич - 5113,09

Во главната група 6: Стручни работници во земјоделството,шумарството, рибарството и ловот

- Селанец- угостител во селски туризам - 6130,03
- Селанка- домаќинка во селски туризам - 6130,04

3.2 Врската меѓу туризмот како дел од Секторот угостителство и туризам и другите сектори

Работните места во деловен субјект што се занимава со туризам, согласно организацијата работните места се поделени на повеќе сектори. Согласно тоа организацијата ја сочинуваат освен туристичкиот сегмент и работни позиции од други служби кои сочинуваат еден општ сектор во кој влегуваат работни позиции за:

- **Маркетинг -** во рамки на кој се врши истражување на пазарот, изготвување на споредбени анализи на цените на пазарот, реклама, промоција на производите односно услугите, контакт со медиуми, со јавни институции, органи на управување, странски мисии и амбасади со цел да се понудат и продадат одредени аранжмани.
- **Отсек за осигурување за патниците -** при секое патување обврска е патниците да бидат осигурени.
- **Сметководство -** организација и контрола на севкупната работа во сметководството, контрола на книжењето и слагањето на севкупната аналитика, изготвување периодични и завршни сметки, контакти со странки во врска со книговодствени работи, следење на прописи од областа на финансиското - сметководствената проблематика: распределба на доход, амортизација, цени, даноци, доприноси и останати давачки.
- **Кредитен оддел и контрола на промет** - средување на извештаите од касиери- контролори, проверка како е остварен вкупниот промет – во готово или фактури, откривање на сторна, попусти, гратиси, дневни извештаи за дневниот промет, наплата на дадени услуги.
- **Техничка служба** - контрола и отстранување на технички недостатоци и потешкотии во работењето, одржување на возен парк, грижа за греење/ладење, електрика, водовод, столарија и сл.
- **Служба за обезбедување** - грижа за безбедноста во целиот објект и надвор околу објектот.

3.3 Врската меѓу потсекторот угостителство и другите сектори, согласно Националната класификација на занимања

Националната класификација на занимања[33] има скалеста структура составена по важност на занимањата која со состои од четири нивоа. Со највисоко значење се **главните групи** на занимања, потоа **подгрупите** на занимања, **подгрупи и единични** групи на занимања. На крај се поединечните занимања.
Помеѓу секторот угостителство и останатите сектори постои врска во следните главни групи:

Главна група 1: Членови на законодавни и извршни тела, државни функционери, раководни државни службеници, дипломати и директори.
Во групата на директори **на угостителски и хотелски претпријатија** спаѓаат:

- Директори на хотели
- Директори на ресторани

Главна група 2: Стручњаци и научници

Во групата стручњаци за инженеринг спаѓаат:
- Градежни инженери

Во групата за бизнис и администрација спаѓаат:
- Стручњаци за финансии (сметководители)

Во групата за стручњаци за општествени науки и религија спаѓаат:
- Економисти

Во главна група 3: техничари и сродини занимања

Стручни соработници за уметност, култура и кулинарство спаѓаат:
- Главни готвачи

Во главната група 4: Службеници

Секретари:
Службеници за услужни дејности спаѓаат:
- Касиери, благајници и слични занимања, телефонисти, хотелски рецепционери, рецепционери

Службеници од книговодство, финансии и статистика спаѓаат:
- Службеници во книговодство

Службеници за евиденција на материјалните и транспорт:
- Магационери

Во главната група 5: Работници во услужни дејности и продажба

Работници во персонални служби спаѓаат:
- Готвачи, келнери и шанкери, надгледувачи за чистење и водење домаќинства во канцеларии, хотели и други установи, чувари на објекти

Во главната група 6: Занимања за неиндустриски начин на работа во производството

Во групата молери, лакери, оџачари и други сродни занимања

[33] Министерство за образование и наука: Македонска рамка на квалифкикации, стр. 24

- спаѓаат молери и сродни работници

Во групата преработувачи на храна и сродни занимања спаѓаат:

- пекари, слаткари и сродни занимања

Во главната група 7: Ракувачи и составувачи на машини и постројки

Во групата ракувачи со машини за текстил, крзно и кожа спаѓаат:

- Ракувачи со машини за шиење со текстил, кожа, крзно, ракувачи со машини за перење

Во групата возачи на моторни возила спаѓаат:

- Возачи на автомобили

Во главната група 8: Елементарни занимања

Во групата чистачи и помошници спаѓаат

- Хотелски и канцелариски чистачи и помошници

Во групата помошници за подготовка на храна спаѓаат: помошници во кујна.

3.4. Врската меѓу угостителство како дел од Секторот за угостителство и туризам и другите сектори во хотелско угостителскиот објект Интернешнел Хотелс АД

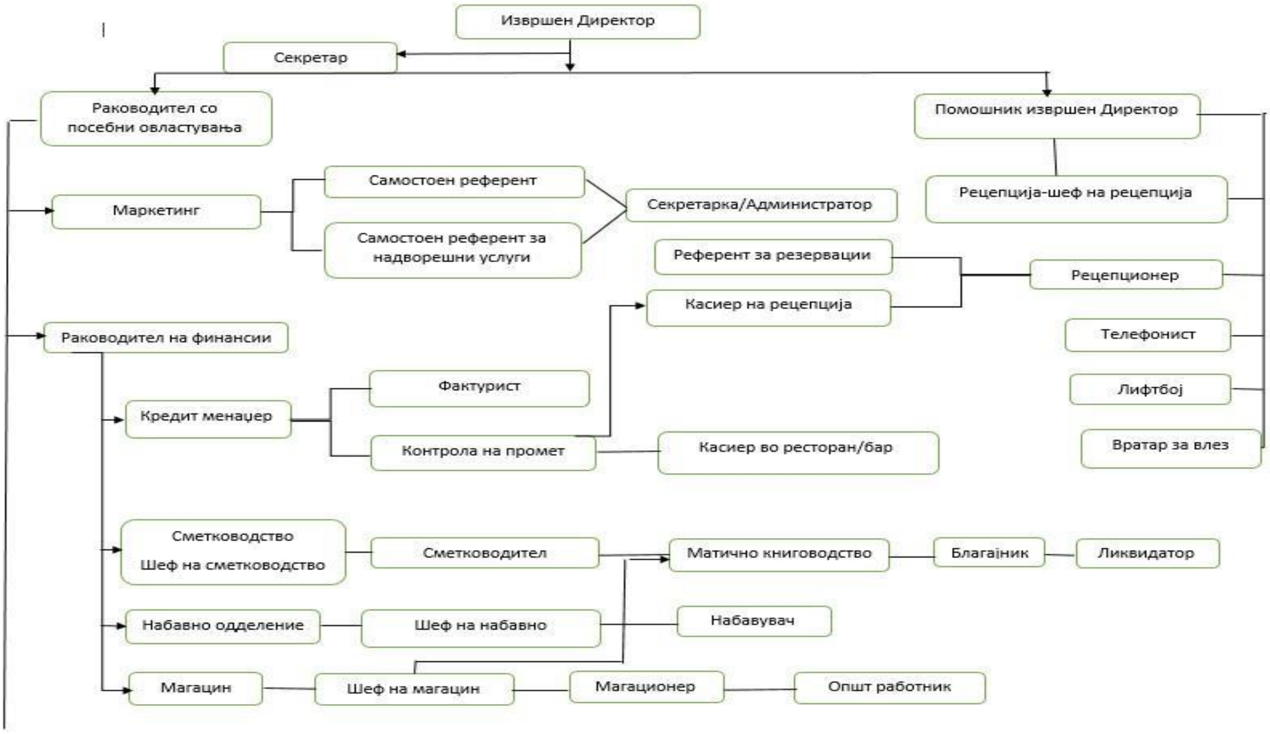
Во организацијата работните места се поделени на повеќе сектори. Согласно тоа организацијата ја сочинуваат следните сектори:

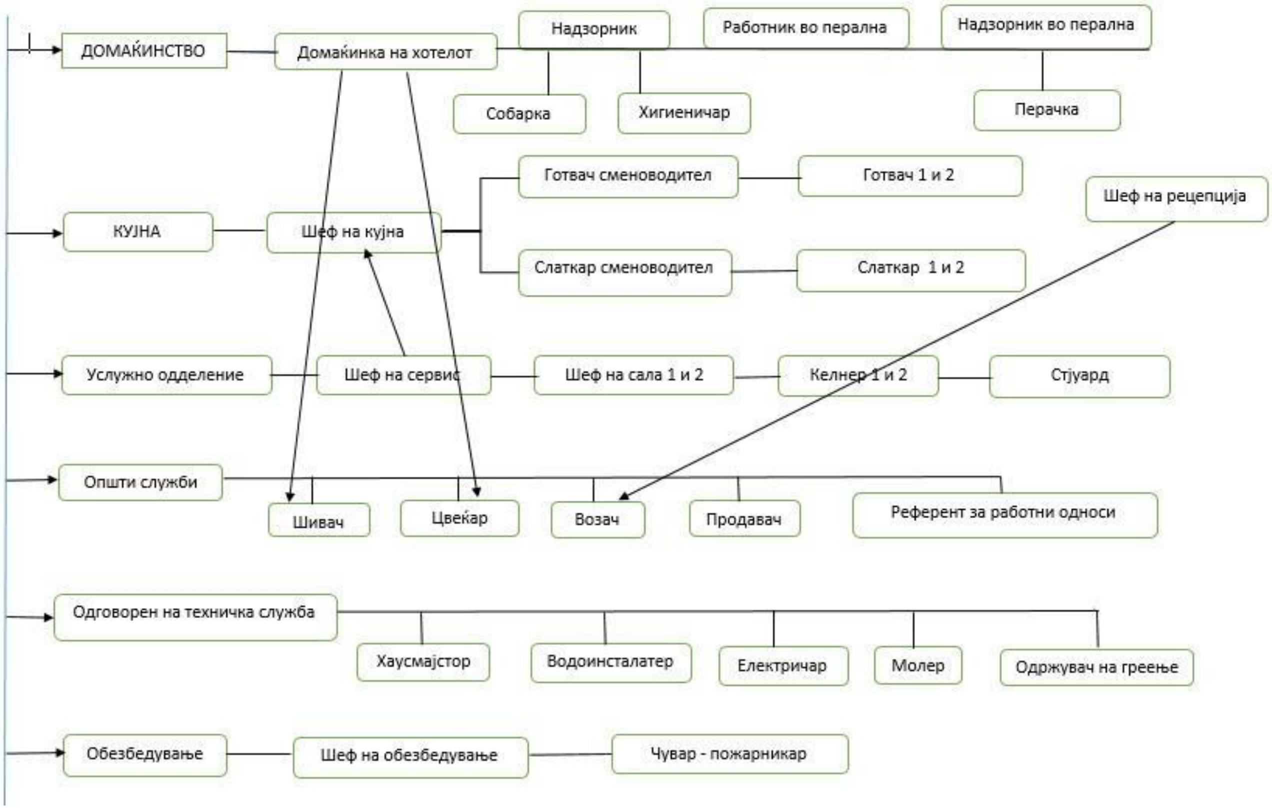
- **Маркетинг** - истражување на пазарот, изготвување споредбени анализи на цените на пазарот, контакти со јавни институции, органи на управување, странски миси, амбасади со цел да се понудат и продадат хотелските и угостителските капацитети, организација и координација при одржување на разни средби, семинари, конгреси, тркалезни маси. Промовирање на капацитетите на објектот, договори за начин на плаќање и сл;
- **Општи служби** - кои ги сочинуваат референт за работни односи (ги води процесите за општа логистичка поддршка, но и процесите од работен однос), шивач, возач, продавач и цвеќар – аранжер;
- **Рецепција** - се грижи за квалитетот и квантитетот на дадените услуги, примање гости и на основа на нивно барање дава потребни информации за хотелот и услугите кои што ги нуди, при доаѓање на гостите им дава потреба информација за хотелските соби, цените и сл., одјава на гости, наплата во готово, ги координира со останатите делови на процесот на работење во хотелот, ресторантот, домаќинство, перална;
- **Домаќинство** - хигиена и грижа за инвентарот во хотелот, постелнината и останатиот текстил наменет за користење од гостите, одржување на хотелска постелнината и останатиот текстил преку перална, одржување на хигиената во собите и останатиот јавен простор во хотелот, водење сметка за техничката исправност на собите, соработка со одделението рецепција заради срамнување на извештајот за бројот на зафатен соби, соработка со лицето кое се грижи за зеленилото во и надвор до хотелот;
- **Кујна** - раководи, организира и ја контролира целата храна, се грижи за квалитетот и навремена испорака на порачаните јадења, врши прием и издавање на сите готварски производи, се грижи за хигиената во кујната;
- **Услужно одделение** - се грижи за квалитетот на дадените услуги во рестораните и баровите, ја одредува потребната количина на инвентар,

снабденост на одделенијата со доволен број листи на јадење, вински карти, ја организира работата во салите, ресторантите, дочекува и врши прием на гости на влезот од ресторанот, примање порачки и реализација на истите од страна на келнерите, контрола и организација на поставувањето на масите за одредени пригоди;

- **Сметководство** – организација и контрола на севкупната работа во сметководството, контрола на севкупното книжење и слагање на севкупната аналитика, изготвување периодични и завршни сметки, контакти со странки во врска со книговодствени работи, следење на прописи од обласна на финансиското- сметководствената проблематика: распределба на доход, амортизација, цени, даноци, придонеси и останати давачки;
- **Кредитно одделение и Контрола на промет** - средување на извештаите од касиери- контролори, проверка како е остварен вкупниот промет – во готово или фактури, контрола на компјутерски журнал од рецепција, споредба извештајот за продадени соби со извештајот на домаќинката, откривање на сторна, попусти, гратиси, дневни извештаи во кој е сумиран целиот дневен промет, наплата на дадени хотелски услуги, услуги на менувачница за гостите на хотелот;
- **Одделение за набавка** - навремено снабдување на потребните материјали, производи и друга стока неопходна за работењето на хотелот, го одредува квалитетот на набавките, врши набавка по најповолни цени на пазарот;
- **Магацин** - утовар и истовар на стока, сместување на робата по магацин според направен распоред, грижа за амбалажа и нејзино складирање на истата, грижа за отпад, сместување на пијалаци, прехранбени производи и други артикли, издавање на пијалаци, прехранбени производи, инвентар и друго на основ на требување според утврден распоред, контрола на залихите, предлози за навремено обезбедување на оптимални залихи и предупредување за истекот на роковите на траење на одреден производи, документација на основ на која се примаат и издаваат пијалаци, прехранбени артикли и друга стока, одговорност за настанатите кусоци на прехранбените артикли, пијалаци, инвентарот и друга стока;
- **Техничка служба** - контрола на хотелот и отстранување на технички недостатоци и потешкотии во работењето, грижа за греење/ладење, електрика, водовод, столарија и сл. навремена снабденост на хотелот со нафта за греење;
- **Служба за обезбедување** - грижа за безбедноста во целиот објект.

Шематски приказ на секторите:





КЛУЧНА ОБЛАСТ 4: КЛУЧНИТЕ ТРЕНДОВИ, РАЗВОЈ И ДВИГАТЕЛИ ВО СЕКТОРОТ ЗА УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ

4.1. Нови трендови во потсекторот угостителство

Во интерес на современите и динамични промени во времето во кое живееме, треба да обрнеме внимание на некои тенденции кои имаат свое влијание врз угостителството[34].

Управувањето со угостителското работење во денешни услови е невозможно да се замисли без употреба на **информатички систем** со елементи на електронско работење. Овие системи главно се поделени на системи за управување и резервациски системи. Системите играат важна улога во управувањето со приходите на угостителските објекти, праќање на информации за гостите, услуги, управување со залихите, покривање на администрација, планирање и специфични функции како што се сметководство, маркетинг, истражување и планирање, менаџмент и др.

Се забележува тренд на **промена на вкусовите и потребите на клиентите**. Иако вкусовите и потребите се разновидни, постои врска помеѓу возрасната група на потребите и вкусот. Очекувањата се дека ќе се зголеми влијанието на различните национални кујни (мексиканска, кинеска, француска, италијанска и др.). Во сферата на угостителството, особено значење има следењето на вкусовите и потребите според расна, религиозна и национална припадност.

Се зголемува и побарувачката на **свежо подготвена храна**, кое е основна причина за широко зголемување на понудата на готвени јадења во угостителските објекти. Во забрзаното секојдневие, факторот време ќе станува се поважен и ќе стимулира побарувачка на достојни замени на готвена храна за дома.

Исклучително важно за угостителството е своевременото адаптирање на менијата според современите тенденции и побарувачка на **здрава и еколошки чиста храна**. Тоа значи, дека ќе се нудат омилени јадења и во исто време ќе се внимава на диеталните потреби и принципи на исхрана.

Внимание заслужуваат и **демографските промени** и нивното влијание врз побарувачката на ресторански услуги. Познат е фактот дека светското население старее и има намалување на наталитетот, што особено се забележува кај развиените земји (37% од Европјаните во 2050 година ќе бидат над 60 години). Овој податок неминовно води до промени во интересите, потребите, начинот на живот и склоноста кон трошење на пари за исхрана.

Широкото навлегување на **нови технологии** кои го зголемуваат квалитетот на подготвената храна во угостителството е друга тенденција во ресторанскиот бизнис. Во потрага по интензивно и агресивно доближување до клиентите се повеќе угостителски објекти излегуваат од типичните и традиционални форми. Таков е случајот со ресторанитe за хранење кои навлегуваат и се претвораат во задолжителен реквизит на бензински пумпи, трговски центри, супермаркети, автоперални, киносали, производители на мебел како ИКЕА и др. Ова „сожителство“ се остварува со земање под наем на објекти, сопствено управување или влегување во франшиза.

Исто така, новите начини на подготвување на храна како **молекуларната гастрономија**, преставуваат тенденција која се забележува во современото ресторанско работење. Молекуларната гастрономија се стреми да ги истражува, објаснува и да ги применува физичките и хемиските трансформации на состојките коишто се случуваат за време на готвењето, како и социјалните,

[34] Методијески, Д. (2015) Менаџмент на мени. Скопје: УГД.

уметничките и техничките делови на кулинарските и гастрономските појави во целина. Молекуларната гастрономија е современ стил на готвење којшто се користи и од страна на научници и од стручњаци за храна во многу професионални кујни и лаборатории.

Анимациските програми во угостителството. Аниматорите имаат богата општа култура и професионални познавања, запознаени се со социјално -психолошките карактеристики на гостите од различни националности, ја познаваат концепцијата за анимација и програмите, ја познаваат материјалната база на реонот во кој работат, умеат да комуницираат со луѓето и да создава пријатна атмосфера, како и да создаде желба кај гостите да се вклучат во програмите.

Современите гости се многу **почувствителни кон природата** и тоа ги принудува угостителските објекти во целиот свет да преземат мерки за нејзина заштита. Последните истражувања покажуваат дека при избор на туристичка дестинација и средство за престој пресудно е дали хотелот има разработена програма за заштита на животната средина, дали дејностите кои се извршуваат се во согласност со потребите на природата. Гостите најчесто се интересираат за тоа дали хотелот има програма за рециклирање на отпадоците, каде се излеваат отпадните води, дали хотелот спонзорира манифестации во поткрепа на заштита на животната средина и дали учествува во програми за обука насочена кон заштита на животната средина[35].

Пристапноста во угостителските објекти, од аспект на прилагодување за лица со посебни потреби и инвалиди, е тренд кој зема се поголем замав. Вклучува изградба на постројки за инвалиди, брошури во кои се опишани сите удобности за инвалидите како објекти за движење на количките, копчиња на лифтови со Брајловата азбука за слепи, телефонски засилувачи и видливи детектори за чад, специјални лифтови, кучиња - водачи за слепи лица и др.

4.2. Нови трендови во потсекторот туризам

Глобалните трендовите кои се предвидува дека ќе имаат големо значење во идниот развој на туризмот се следните[36]:

Сите аспекти **поврзани со здравјето** (фитнес, спа, физички активности и др.) во блиската иднина ќе добијат дополнително значење. Иако зголемената свест за здравјето нема да влијае на обемот на побарувачка, тоа секако ќе влијае на донесувањето на одлуки во врска со дестинациите и однесувањето и активностите за време на одморите. Во овој сегмент карактеристичен е пораст на конкуренцијата, со вложувања на приватен капитал во надградување на старите здравствено бански објекти и рекреативни спа центри.

Пософистицираните потрошувачи се сѐ повеќе самоуверени во однос на своите потреби и права. За туризмот, ова резултира во сѐ поголем критички став кон квалитетот и соодносот цена - квалитет.

Користењето на интернет за да се купат и да се споредат туристички производи и услуги постојано ќе се зголемува. Како резултат на тоа, потрошувачот ќе преземе сѐ поголема контрола. Ќе се направат нови системи за електронска наплата, безбедни кредитни картички, е-паричник и сл. Овие достигнувања ќе направат трансферот на пари да биде полесен и да се надмине загриженоста во врска со прекумерна наплата на пренос, девизниот курс и безбедноста на движењето на парите преку интернет.

---

[35] Ташков, Н., Методијески, Д., (2012) Хотелиерство. Штип: УГД.
[36] Национална стратегија за развој на туризмот на Република Македонија 2016-2020

Во иднина луѓето ќе живеат подолго, а со тоа **повозрасните старосни групи** ќе се зголемат. Овие „здрави" сениори ќе имаат многу слободно време. Но исто така, младинскиот сегмент (16-35 години), на кој отпаѓа повеќе од 20% од глобалниот туризам е важна целна група за во иднина.

Климатските промени влијаат па дури и се заканувaат на одредени туристички дестинации кои се зависни од нивната природна средина. Намалувањето на глечерите во Европа е само еден доказ за глобалното затоплување. Сепак за реалните ефекти од климатските промени сè уште постојат сомнежи.

Глобалната економија и понатаму ќе расте. БРИК економиите, Бразил, Русија, Индија и Кина најверојатно ќе бидат најбрзо растечките нации. Глобалната трговија со потрошувачки стоки и услуги и понатаму ќе расте. Услугите (вклучително и туризмот) ќе добијат на значење во светската економија.

Загриженоста за прашањата во врска со безбедноста, здравството и имиграција ќе доведе до поголема контрола на патувањата од страна на владите. Терористичките напади врз туристите и туристичките дестинации доведе до поголемо чувство на несигурност. Медиумите дополнително влијаат кон зголемување на стравот од овие закани. Исто така, природните катастрофи, кои се чини дека се појавуваат почесто отколку во минатото штетат на туризмот. Сепак, докажано е дека опсегот на внимание на потрошувачите е релативно мал, а тоа е и така затоа што луѓето знаат дека не можат да сторат ништо во врска со тоа.

Во иднина се очекува да има **помалку разлики** во дестинациите. Сè повеќе ќе исчезнуваат уникатните места/дестинации. Во минатото, патувањето било луксуз, но денес е нормален дел од животот. Се зголемува бројот на одмори во последен момент и кратки патувања. Слободата да се патува ќе се прошири кон трендот на постари родители и пораст на семејства со еден родител. Нови групи заедници кои имаат заеднички интереси забрзано стануваат главен извор на ориентациско знаење, забава и безбедност. Во странските држави се забележува повисока побарувачка на производи за добро состојба, здравје и фитнес, справување со стрес како и медицински услуги.

Потрошувачите бараат **совети од други корисници** преку интернет. Квалификуваните потрошувачи веројатно знаат повеќе за специфични производи отколку експертите за патувања. Исто така, ќе има растечки инвестиции во интернет стратегиите за промоција и во нови техники на истражување. Дополнително јавните и приватни партнерства стануваат поважни за туристичкиот маркетинг, бидејќи владите се обидуваат да се зголеми инволвирањето на акционерите и маркетинг буџетите.

Автомобилите се средство за превоз во 70% од сите туристички патувања и ќе останат најважното превозно средство. Ниската достапност до градските центри и евтиниот авионски превоз имаат негативно влијание на патувањето со автобуси. Исто така, порастот на авионски патувањата би можел да се намали поради трошоците за гориво, безбедност и аеродромски такси. Владите инвестираат повеќе пари во патувањата со железница, посебно со експресните линии.

Зголемување на **бројот на туристичките патувања и на времето** кое се посветува на туризмот. Оваа тенденција се должи од една страна на вклучувањето на нови територии и население во туристичките патувања, од друга страна на порастот на доходите и социјалните придобивки на населението

во развиените земји и од трета страна на тенденцијата кон пократки, но почести патувања во текот на годината (Велигден, Божиќ, летен одмор)[37].

Внимание заслужува и тенденцијата за намалување на **„евроцентричноста“** на меѓународниот туризам. Во почетокот на туристичкиот развој во Европа се реализирани најголемиот дел од туристичките патувања, но постепено овој континент отстапува од оваа позиција и денеска регистрира малку над половина од сите доаѓања на странски туристи во светот и на тој начин сè уште е во водство над останатите континенти земени заедно. Оваа тенденција се јавува како резултат на зголемениот број на туристички патувања кон Азија, Блискиот Исток, Африка, Австралија и Океанија. Независно од тоа, во блиска иднина не може да се очекува Европскиот континент да биде изместен од првото место.

Продолжува **процесот на укрупнување** на претпријатијата од областа на туризмот, кој најмногу доаѓа до израз кај фирмите кои се занимаваат со туристичкото посредништво (TUI, Thomson и др.).

Се зголемуваат **процесите на интеграција**, како меѓу претпријатија и организации кои нудат слични производи и услуги (синџири на хотели, синџири на ресторани), така и помеѓу туристички претпријатија и организации кои нудат различни туристички услуги (интеграција меѓу објекти за сместување, транспортни фирми, објекти за исхрана, објекти за спорт и рекреација, финансиски институции и др.).

[37] Методијески, Д., Цуцулески, Н. (2015) Меѓународен туризам. Скопје: Современост.

КЛУЧНА ОБЛАСТ 5: МОЖНСТИ ЗА НАПРЕДУВАЊЕ И ВООБИЧАЕНИТЕ ПАТЕКИ НА КАРИЕРА

Согласно Националната класификација на занимања во туризмот како сегмент од дејноста угостителство и туризам се предвидени серија занимања за кои во овој момент не постојат наставни програми. Доколку истите се анализираат подетално и се напрватсоодвтени наставни програми ќе се збогати понудата на пазарот од квалификувана работна сила во туризмот.

Дополнително, фокусот треба да се стави и на изучување што повеќе јазици, да се обезбеди поголем простор за пракса, како и да се следат трендовите на работни позиции што ги применуваат светските туристички компании во насока на задоволување на потребите на туристите.

Табела 1: Кариерно напредување во секторот Туризам

Реден број	Назив на работно место	Потребна стручна подготовка	Опфат на работни задачи
1.	Шалтерски туристички работник	Минимум средно стручно образование, насока хотелско туристички техничар – ССС, IV степен познавање на странски јазик, доказ диплома	Овој оддел опфаќа дејности на туристичките агенции кои првенствено се занимаваат со продажба на патувања, пакет-аранжмани, услуги за превоз и сместување на индивидуални корисници и деловни странки, како и дејности на организирање на пакет аранжмани кои се продаваат преку туристичките агенции или директно преку агентите како што се туроператорите, како и останати услуги поврзани со патувањата вклучувајќи ги и резервациските услуги. Овој оддел, исто така, ги вклучува дејностите на туристичките водичи и туристичката промоција.
2.	Шалтерски туристички работник за авио билети	➢ Минимум средно стручно образование, насока хотелско туристички техничар – ССС, IV степен; ➢ познавање на странски јазик, доказ диплома; ➢ поминат курс на IATA за работа со авио билети, надвор од задолжителното формално средно стручно образование.	Конкретно извршување работни задачи за продажба и купување авио билети
3.	Специјализиран туристички работник за појдовен (аутгоинг) туризам	➢ Високо образование – ВСС, VI степен;	

		➢ Професионално познавање на странски јазик, доказ диплома.	
4.	Специјализиран туристички работник за дојдовен (инкаминг) туризам	➢ Високо образование – ВСС, VI степен; ➢ Професионално познавање на странски јазик, доказ диплома.	
5.	Туристички водич	➢ Високо образование – ВСС, VI степен; ➢ Професионално познавање на странски јазик, доказ диплома; ➢ Лиценца за туристички водич, надвор од задолжителното формално образование	
6.	Специјализиран туристички работник за организирање на патувања (туроператорство)	➢ Високо образование – ВСС, VI степен; ➢ Професионално познавање на странски јазик, доказ диплома;	Туроператорството опфаќа организирање пакет-аранжмани кои се продаваат преку туристички агенции или директно преку агенти како што се туроператорите. Патувањата можат да вклучуваат повеќе или поединечни услуги како, превоз, сместување, исхрана, посета на музеи, историски или културни знаменитости, театарски претстави, музички или спортски настани. Организација, промоција и /или водење на настани, како што се деловни и трговски саеми, конгреси, конференции и состаноци со или без услуги за опремување на просторот во кој се одржуваат овие настани.
7.	Помошник извршен директор	➢ Високо образование – ВСС, VI степен; ➢ Може и VII I VIII степен на образование	
8.	Извршен директор	➢ Високо образование – ВСС, VI степен; ➢ Може и VII I VIII степен на образование	

Напомена: VII I VIII степен на образование не е мотивирачки степен за другите работни позиции, во туристичка агенција

Табела 2: Патеки за напредување во кариерата во Потсекторот угостителство

Назив на работните места	Школска подготовка
Помошник извршен директор	ВСС/ВШЦ/ССС
Раководител со посебни овластувања	ВСС/ВШС/ССС
Шеф на рецепција	ВСС/ВШС/ССС/1 странски јазик
Рецепционер	ВСС/ВШС/ССС 1 странски јазик
Референт за резервации	ВСС/ВШС/ССС 1 странски јазик
Телефонист	ВШС/ССС/ 1 странски јазик
Лифтбој	ССС/ 1 странски јазик

КЛУЧНА ОБЛАСТ 6: РАБОТОДАВАЧИ ДРУГИ КЛУЧНИ ЧИНИТЕЛИ

6.1. Работодавачи и други клучни чинители во потсекторот за угостителство и туризам

Како клучни чинители за вклучување во анализата на потсекторот угостителство и туризам се:

1. Министерство за образование и наука
2. Министерство за економија (Сектор за туризам и угостителство)
3. Агенција за промоција и поддршка на туризмот
4. Министерство за труд и социјална политика
5. Агенција за вработување
6. Стопанска комора за туризам на Република Македонија
7. Здружение на угостителството и туризмот при Стопанската комора на Македонија
8. Занаетчиска комора на Република Македонија
9. Туристичка комора на Македонија
10. Здружение на туристички водичи и придружници на Македонија
11. Асоцијација на хотели, ресторани, кафетерии и автокампови Хотам
12. Асоцијација на туристички агенции на Македонија
13. Стручни училишта во кои се образуваат ученици за квалификации од областа на угостителство и туризам
14. Универзитети и факултети за туризам
15. Провајдери за обука на возрасните
16. Центар за стручно образование и обука
17. Центар за образование на возрасните
18. Државен просветен инспекторат
19. Државен испитен центар
20. Совет на родители во училиште
21. Училиштен одбор
22. Локална самоуправа
23. Репрезентативен синдикат за секторот угостителство и туризам
24. Репрезентативен синдикат за образование
25. Совет за стручно образование и обука
26. Секторска комисија за секторот угостителство и туризам

6.2. Работодавачи и други клучни чинители во Секторот за угостителство и туризам

Со согледување на направената анализа во клучната област 2 во делот Анализа на Сектор за угостителство и туризам, а секако треба да ги добиеме и анализите од клучна област 1 во делот на собирање на податоци ќе добиеме јасна слика за видовите и големината на организациите кои се работодавачи во Сектор за угостителство и туризам низ цела Македонија

Во промовирањето и развојот наСекторот за угостителство и туризам сите потребни информации ќе се добиваат на истражувачка база на соодветни организации/работодавачи и сл.

Чинители што се заинтересирани за развојот на работната сила во Сектор за угостителство и туризам се:

- Претставници на работодавачите во конкретниот сектор;
- Родители, згрижувачи и претставници од семејство;
- Синдикати и професионални органи;

- Стручен совет и секторски комисии за НРК;
- Владини органи;
- Јавни органи што не се дел од министерства и други чинители.

Шематски приказ на работодавачи и други клучни чинители во секторот угостителство и туризам

Функционална мапа на Секторот за угостителство и туризам

Клучна цел	Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции
Обезбедување квалитетни угостителски и туристички услуги во функција на задоволување на потребите на корисниците	А. Обезбедување услуги во сместувачките објекти	А.1 Продажба на сместувачките капацитети
		А.2 Реализирање активности поврзани со резервации
		А.3 Грижа за клиентите за време на престојот
		А.4 Испраќање на гостите и наплата
		А.5 Анализа на услугите за подобрување на квалитетот
	Б. Давање услуги за храна и пијалок, забава и разонода во угостителски објекти	Б.1 Составување и подготовка на различни видови на јадења и пијалоци
		Б.2 Практикување различни стилови на послужување на храна и пијалок
		Б.3 Управување со угостителските објекти
		Б.4 Организација на програми за забава и разонода во угостителските објекти
		Б.5 Користење угостителска опрема и инвентар
	В. Креирање анимациски содржини	В.1 Обезбедување информации за различни видови услуги
		В.2 Истражување потребите на клиентите и комуникација
		В3 Организирање и реализирање на содржините и програмите за анимација
		В.4 Извршување на должностите поврзани со забава, настапи и изведби
		В.5 Анализирање на анимациските содржини и нивниот ефект за одреден период
		В.6 Збогатување на содржините на туристичкиот престој

Продолжува

- Г. Организирање различни видови туристички аранжмани
  - Г.1 Спроведување активности поврзани со поставувањето на туристичкиот аранжман
  - Г.2 Креирање туристички аранжман
  - Г.3 Пресметување трошоци и продажна цена на туристичкиот аранжман
  - Г.4 Пласирање на понудата на пазарот
  - Г.5 Продажба на туристичкиот аранжман
  - Г.6 Изведување (реализација) на туристичкиот аранжман
- Д. Посредување и продажба на услуги поврзани со патување и туризам
  - Д.1 Резервирање услуги за сместување, храна и пијалок
  - Д.2 Продажба на возни билети за различни видови превоз
  - Д.3 Давање рент а кар услуги, услуги за превоз и трансфер
  - Д.4 Обезбедување услуги на туристички водич
  - Д.5 Издавање патничко осигурување, посредување за добивање визи и други
- Ѓ. Организирање туристички настани и манифестации
  - Ѓ.1 Подготовка на програмата и содржините на настаните и манифестациите
  - Ѓ.2 Управување со различните услуги кои им се нудат на учесниците
  - Ѓ.3 Планирање број на учесници, ниво на трошоци и рамка на активности
  - Ѓ.4 Координирање и комуницирање со учесниците и постигнување задоволство од настанот
  - Ѓ.5 Евалуација на настаните и манифестациите

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
А. Обезбедување услуги во сместувачките објекти	А.1 Продажба на сместувачките капацитети	А.1.1 Креирање и развивање на понудата
		А.1.2 Формирање ценовна политика и дефинирање цени за сместување
		А.1.3 Промоција и дистрибуција на понудата
	А.2 Реализирање активности поврзани со резервации	А.2.1 Прием и сместување на гости и заведување на нивните податоци
		А.2.2 Информирање на гостите за сместувачкиот капацитет
		А.2.3 Координирање на останатите делови во процесот (собарици, ресторан, перална)
	А.3 Грижа за клиентите за време на престојот	А.3.1 Помош на клиентите на самата локација
		А.3.2 Обезбедување понуда за рекреација и забава во сместувачкиот објект
		А.3.3 Решавање поплаки од гостите
	А.4 Испраќање на гостите и наплата	А.4.1 Одјава на гости
		А.4.2 Менувачко работење
		А.4.3 Наплата, изготвување сметки, фактури и сл.
	А.5 Анализа на услугите за подобрување на квалитетот	А.5.1 Собирање податоци и впечатоци преку анкетни листови и комуникација со гостите
		А.5.2 Евалуација на мислењето на гостите за услугата и сместувачкиот капацитет
		А.5.3 Развивање и промоција на нови понуди и услуги

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
Б. Давање услуги за храна и пијалок, забава и разонода во угостителски	Б.1 Составување и подготовка на различни видови јадења и пијалоци	Б.1.1 Составување листа на јадење и листа на пијалоци согласно современите трендови во угостителството и потребите на клиентите
		Б.1.2 Создавање и дизајн на листите на јадења и пијалоци
		Б.1.3 Подготвување на храна и пијалоци и практикување на гастрономски техники и вештини
	Б.2 Практикување различни стилови на послужување на храна и пијалок	Б.2.1 Примена на технологии и вештини на послужување храна
		Б.2.2 Комбинирање на соодветна храна и пијалок
		Б.2.3 Демонстрација на стилови на послужување на храна и пијалок
	Б.3 Управување со угостителските објекти	Б.3.1 Организирање на работата во угостителскиот објект
		Б.3.2 Раководење со имотот на угостителскиот објект
		Б.3.3 Примена на законски регулативи поврзани со угостителството
	Б.4 Организација на програми за забава и разонода во угостителските објекти	Б.4.1 Изработка различни програми за забава
		Б.4.2 Реализација на дополнителни угостителски услуги
		В.4.3 Спроведување програми за разонода
	Б.5 Користење угостителска опрема и инвентар	Б.5.1 Концептуално решение за функционалноста на угостителските објекти, уредување и опремување
		Б.5.2 Ракување со угостителска опрема и инвентар

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
В. Креирање анимациски содржини	В.1 Обезбедување информации за различни видови услуги	В.1.1 Анализа на можностите за анимациски содржини во Македонија
		В.1.2 Истражување на потенцијалот (природни и материјални фактори) во Македонија
		В.1.3 Прибирање податоци на расположивиот кадар во РМ (човечки фактор)
	В.2 Истражување на потребите на клиентите и комуникација	В.2.1 Добивање информации за интересот на туристите
		В.2.2 Анализирање на мотивацијата како преуслов за креирање анимациски содржини
		В.2.3 Анализа на фактори кои може да влијаат на изборот на одредени анимациски соджини
	В.3 Организирање и реализирање на содржините и програмите за анимација	В.3.1 Организирање спортско рекреативни активности (на вода и копно)
		В.3.2 Организирање културно забавни активности
		В.3.3 Организирање излети и прошетки
	В.4 Извршување на должностите поврзани со забава, настапи и изведби	В.4.1 Реализација на анимациските содржини
		В.4.2 Следење на текот на извршувањето
		В.4.3 Преземање активности за надминување на одредени проблеми кои се јавуваат во текот на реализацијата
	В.5 Анализирање на анимациските содржини и нивниот ефект за одреден период	В.5.1 Креирање анкети согласно задоволството на туристите
		В.5.2 Анализирање на резултатите
		В.5.3 Изведување заклучок
	В.6 Збогатување на содржините на туристичкиот престој	В.6.1 Следење на светските трендови
		В.6.2 Анализа на светските трендови прилагодено на туристите во Македонија
		В.6.3 Креирање нови понуди

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
Г. Организирање различни видови туристички аранжмани	Г.1 Спроведување активности поврзани со поставувањето на туристичкиот аранжман	Г.1.1 Анализа на туристичкиот пазар
		Г.1.2 Избирање соодветни понуди од давателите на услуги
		Г.1.3 Склучување договори со деловни партнери
	Г.2 Креирање туристички аранжман	Г.2.1 Одредување на основните компоненти на аранжманот
		Г.2.2 Утврдување на план на патување (итинерар) на движење и содржината на аранжманот
		Г.2.3 Утврдување на условите на користење
	Г.3 Пресметување трошоци и продажна цена на туристичкиот аранжман	Г.3.1 Пресметување трошоци на даватели на услуги
		Г.3.2 Одредување висина на фиксни трошоци и маржа
		Г.3.3 Калкулација на продажна цена на туристичкиот аранжман
	Г.4 Пласирање на понудата на пазарот	Г.4.1 Утврдување форма и облик на туристичката понуда
		Г.4.2 Превземање соодветни промотивни активности
		Г.4.3 Организација на продажната мрежа

Продолжува

Г.5 Продажба на туристичкиот аранжман

- Г.5.1 Вршење резервација
- Г.5.2 Продажба, наплата и букирање на патниците за патување
- Г.5.3 Пополнување договор за патување
- Г.5.4 Издавање ваучер

Г.6 Изведување (реализација) на туристичкиот аранжман

- Г.6.1 Подготовка на потребна документација
- Г.6.2 Одредување изведувач/реализатор на патувањето
- Г.6.3 Координирање на активностите за успешна реализација на планот на патување (итинерерот) и програмските содржини
- Г.6.4 Анализа на успешноста и пресметка на туристичкиот аранжман

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
Д. Посредување и продажба на услуги поврзани со патување и туризам	Д.1 Резервирање услуги за сместување, храна и пијалок	Д.1.1 Вршење резервација на услуги за сместување
		Д.1.2 Составување договор за резервација
		Д.1.3 Вршење наплата и издавање ваучер
		Д.1.4 Обезбедување други услуги во угостителските објекти
	Д.2 Продажба на возни билети за различни видови превоз	Д.2.1 Резервирање на места во различни видови превоз
		Д.2.2 Продажба на возни билети
		Д.2.3 Вршење наплата
	Д.3 Давање рен а кар услуги, услуги за превоз и трансфер	Д.3.1 Склучување договор за рент а кар услуга
		Д.3.2 Склучување договор за превоз, трансфер и ре-трансфер
		Д.3.3 Примена на законска регулатива во договорите
		Д.3.4 Реализација на трансфер и ре-трансфер
	Д.4 Обезбедување услуги на туристички водич	Д.4.1 Давање услуга за туристичко водење групи
		Д.4.2 Обезбедување услуга за придружник на група
		Д.4.3 Посредување во реализација на рецептивни услуги
	Д.5 Издавање патничко осигурување, посредување за добивање визи и други патни документи	Д.5.1 Издавање полиси за патничко осигурување
		Г.5.2 Обезбедување визи
		Г.5.2 Обезбедување превозни документи

Прво ниво на функционални области	Второ ниво на функции	Трето ниво на функции
Ѓ. Организирање туристички настани и манифестации	Ѓ.1 Подготовка на програма и содржини на настаните и манифестациите	Ѓ.1.1 Утврдување на видот на настан (културни, деловни, рекреативни, едукативни, индивидуални) Ѓ.1.2 Подготовка и креирање ма програма на настанот Ѓ.1.3 Донесување одлука за организациска структура на настанот
	Ѓ.2 Управување со различните услуги што им се нудат на учесниците	Ѓ.2.1 Дефинирање на основните цели на настанот Ѓ.2.2 Избор на видовите услуги кои се предлагаат на настанот Ѓ.2.3 Определување на потребен простор, опрема и технологија Ѓ.2.4 Примена на безбедносни мерки
	Ѓ.3 Планирање на број на учесници, ниво на трошоци и рамка на активности	Ѓ.3.1 Дефинирање на бројот на учесници Ѓ.3.2 Пресметување на трошоците за организација Ѓ.3.3 Определување на опфатот на настанот (локален, регионален, национален, меѓународен) и временската рамка на активности Ѓ.3.4 Формирање понуда за спонзорства и апликација за фондови
	Ѓ.4 Координирање и комуницирање со учесниците и постигнување на задоволство од настанот	Ѓ.4.1 Интеракција со учесниците во настанот Ѓ.4.2 Создавање на промотивен материјал Ѓ.4.3 Определување на алатки за комуникација со учесниците Ѓ.4.4 Изработка на методологија за мерење на задоволството на
	Ѓ.5 Евалуација на настаните и манифестациите	Г.5.1 Анкетирање на учесниците во настанот Г.5.2 Изработка на анализа и препораки за подобрување на настанот

Предлог за развој на нови или дополнување на постојните стандарди на занимања и стандарди на квалификации во Секторот за угостителство и туризам

Сектор	**Назив на квалификации**	**Предлози за стандарди на занимања со IV ниво на сложеност (кои ќе влезат во новите квалификации, односно новите образовни профили од техничкото образование)**
Угостителство и туризам	Хотелско – туристички техничар	Агенциски службеник
		Рецепционерски службеник
	Угостителски техничар	Техничар за кулинарство
		Техничар за угостителско послужувањето
	Техничар за настани и анимации	Туристички аниматор
		Техничар за манифестации и настани
	Угостителски техничар за рурален туризам	Оператор за рурален туризам