



Часопис из области економије
менаџмента и информатике
Година 2018, волумен 9, број 2, стр. 53-63



Journal of Economics, Management
and Informatics
Year 2018, Volume 9, Number 2, pp. 53-63

Прегледни рад/ Reviewing paper

УДК/UDC: 005.96:338.486.2(4-672EU)

doi: 10.5937/bizinfo1802053M

ЉУДСКИ РЕСУРСИ У ФУНКЦИЈИ КОНКУРЕНТНОСТИ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ КАО ТУРИСТИЧКЕ ДЕСТИНАЦИЈЕ

HUMAN RESOURCES IN THE FUNCTION OF EUROPEAN UNION COMPETITIVENESS AS TOURISM DESTINATION

Снежана Милићевић¹

Универзитет у Крагујевцу, Факултет за хотелијерство и туризам у
Врњачкој Бањи, Врњачка Бања

Јелена Петровић

Универзитет у Нишу, Природно-математички факултет, Департман за
географију, Ниш

Резиме: Људски ресурси представљају значајан фактор конкурентности туристичке дестинације зато што су један од најзначајнијих елемената који утичу на успешност пословања привредних субјеката у туристичкој дестинацији. Сврха рада је анализа специфичности људских ресурса у туризму и њихов утицај на конкурентност чланица Европске уније (ЕУ) као туристичких дестинација. Циљ рада је квантификација утицаја броја запослених у туристичкој индустрији и њихових зарада као мотивационог фактора на конкурентност посматраних туристичких дестинација. Резултати истраживања указују да број запослених и њихове бруто зараде по часу представљају значајне факторе конкурентности посматраних дестинација.

Кључне речи: људски ресурси, конкурентност, туристичка дестинација, ЕУ

¹ snezana.milicevic@kg.ac.rs

Abstract: *Human resources are the important factor of the destination competitiveness because they are one of the most important elements that influence the perf business success of enterprises in the tourist destination. The purpose of this paper is to analyze the specificity of human resources in the tourism and their impact on the competitiveness of European Union (EU) member as tourist destinations. The aim of the paper is to quantify the impact of the number of employees in the tourism industry and their hourly gross earnings as a motivational factor on the competitiveness of the observed tourism destinations. The results indicatethat the number of employees and hourly gross earnings are significant factors of competitiveness of the observed destinations.*

Key words: *human resources, competitiveness, tourism destination, EU*

1. УВОД

Последњих неколико деценија, улога и значај људских ресурса се значајно променила (Ulrich, 1986). Под људским ресурсима се не подразумевају само запослени, већ и њихови квалитети и резултати, њихове вредности и способности, вештине, могућности, њихова знања и свеукупни потенцијал (Убавић, 2011). Људски ресурси, тј. њихова знања, вештине, способности и компетенције су кључни фактори успешног пословања и деловања сваког предузећа, организације и институције (Kuka, 2011).

Ретке су привредне активности које у толикој мери зависе од људских ресурса, као што је то у туризму. Иако се то може рећи и за остале терцијалне делатности, које карактерише контакт понуђача са купцем, у туризму, који с правом носи атрибут „лицем у лице“, посебно велику улогу игра гостопримство домаћина према гостима. Наиме, туристи доласком у туристичку дестинацију, бораве у непознатој средини, где очекују да им домаћини посвете велику пажњу и пруже најбољи смештај, исхрану и остале туристичке услуге. Квалитет таквог привременог, туристичког боравка у највећој мери зависи од квалитетних кадрова (Милићевић и Штетић, 2017; Piriјевеc, 1998). Укупно задовољство гостију туристичком понудом директно зависи од квалитета услуга које им пружају туристички радници.

У условима изузетно конкурентног (туристичког) тржишта, основна снага сваког предузећа данас нису ни техничка опрема, ни уређеност простора, ни информатичка опрема, ни врста/е производа – јер све се то може надоместити, преликати и заменити. Основна снага сваког предузећа у туризму јесу људски ресурси (Влаховић, 2007). Дакле, квалитетни кадрови имају пресудну улогу у развоју туризма (Kordiћ and

Milićević, 2018), односно значајно доприносе конкурентности туристичког предузећа, па и туристичке дестинације у целини.

Туризам је радно-интензивна делатност, што значи да је за њено обављање потребно много радне снаге. То је област у којој се ствара највећи број радних места. Према подацима *Светског савета за путовања и туризам* (World Travel & Tourism Council, скр. WTTC), у 2017. години је 313 милиона људи широм света било, на директан или индиректан начин, запослено у туризму што чини 9,9% од укупног броја запослених у свету. Број директно запослених у туризму износи преко 118 милиона тј. 3,8% од укупно запослених. Свако 10 радно место у свету налази се у сектору туризма (WTTC, Travel & Tourism Economic Impact 2018, World).

Међутим, иако број радних места у туризму није упитан, квалитет многих од тих радних места је оно што подједнако брине и теоретичаре и креаторе туристичке политике. Са једне стране туризам и хотелијерство пружају привлачну радну средину, с високим статусом, конкурентним платама и условима рада. За њом влада велика потражња међу радном снагом, а флукуација запослених је у том сектору ниска. Другу страну медаље чине лоши услови, ниске плате, велика флукуација запослених, проблеми у ангажовању квалификованих људи у неким кључним областима, лош статус и практично непостојање професионалности (Moutinho, 2005).

Велики број аутора је разматрао проблем квалитета радних места у туризму. Истраживана су четири уобичајена веровања о запошљавању у туризму која се односе на следеће (Радосављевић, 2009; Moutinho, 2005):

- Туризам ствара нискоквалификована радна места,
- Туризам ствара слабо плаћена радна места,
- Радна места у туризму не нуде много задовољства на послу,
- Туризам нуди ограничене могућности за напредовање у каријери.

Pirijevac (1998) истиче следећа основна обележја која карактеришу проблематику туристичких кадрова (стр. 100-101):

- Висок проценат запошљавања женске радне снаге. У хотелијерству послове домаћинства, послуживање храном и пићем, послове у кухињи, послове на рецепцији, благајни, администрацији, итд., обавља претежно женска радна снага. Слична ситуација је и у туристичким агенцијама, у којима преовладавају женски кадрови.
- Високо учешће неквалификоване радне снаге. У туристичком сектору постоји велики распон радних места за која се ни не тражи посебна стручна квалификација.

- Потреба за бројном сезонском радном снагом. Сезонска радна снага која се не регрутује из домаћег становништва, већ из других места, па и земаља, може да утиче на стварање социјалних проблема у дестинацији.

Храбовски Томић (2006) наводи сличне карактеристике запослених у туризму. Већина запослених у туризму није довољно образована. Углавном су завршили средњу школу, док је високо образовање реткост. Друго, краткорочни и хонорарни послови су уобичајени због сезонског карактера посла. Плате су у већини случајева мале, а радно време није најповољније.

Када је реч о неповољном радном времену, за поједина занимања, посебно у хотелима пансионског типа, карактеристична је дневна неравномерност рада, односно двократно радно време. Овакав облик ангажовања изазива већи замор, истовремено скраћује време намењено одмору, па самим тим отежава услове рада и дестимулативно делује на запослене. Двократно ангажовање особља у току радног дана карактеристично је за хотеле са сезонским пословањем, односно за сезонску радну снагу (Косар, 2015).

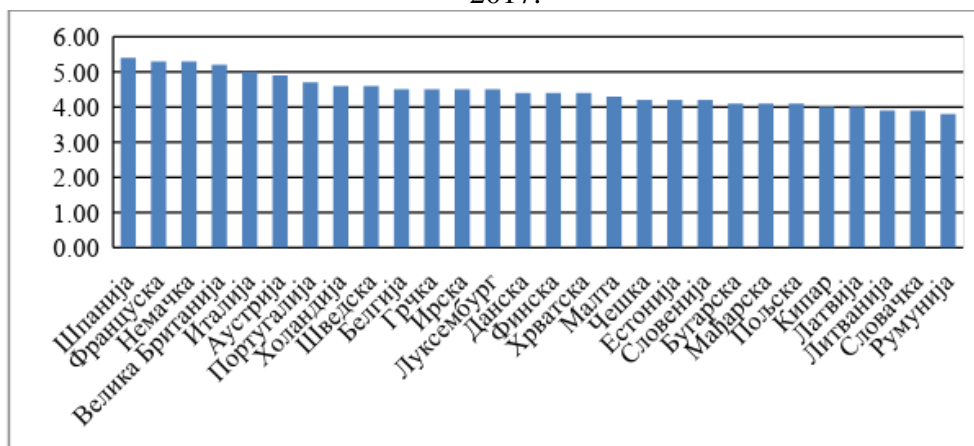
Полазећи од наведених основних обележја запослених у туризму, посебна пажња у овом раду је посвећена анализи специфичних карактеристика људских ресурса у туризму ЕУ. Основни циљеви рада су: 1) анализа конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација; 2) анализа специфичних карактеристика људских ресурса у туризму ЕУ; 3) анализа броја запослених у туризму у посматраним државама; 4) анализа бруто зараде по часу у „селектованој“ туристичкој индустрији у посматраним државама; 5) корелациона анализа између броја запослених и њихове зараде у „селектованој“ туристичкој индустрији са једне стране и конкурентности посматраних дестинација са друге стране; 6) анализа утицаја броја запослених и њихових зарада у „селектованој“ туристичкој индустрији на конкурентност посматраних дестинација.

2. КОНКУРЕНТНОСТ ЧЛАНИЦА ЕУ КАО ТУРИСТИЧКИХ ДЕСТИНАЦИЈА

Туризам је високо позициониран на листи приоритетних области развоја ЕУ. Земље чланице ЕУ имају дугу традицију у развоју туризма, која се заснива на квалитетним ресурсима природног и антропогеног карактера, као и пратећим елементима, који подразумевају услове за квалитетан смештај и боравак у конкретној дестинацији (Милићевић, Подовац и Јовановић, 2013).

Слика 1. показује достигнути ниво конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација у 2017. години. Конкурентност држава као туристичких дестинација оцењује *Светски економски форум* (World Economic Forum – скр. WEF) на основу *Индекса конкурентности туризма и путовања* (Travel & Tourism Competitiveness Index– скр. TTCI) при чему се вредност овог индекса креће од 1 до 7. Највећу конкурентност бележе Шпанија (5,40), Француска (5,30), Немачка (5,30), Велика Британија (5,20) и Италија (5,00) као туристичке дестинације, док најмању конкурентност као туристичке дестинације остварују Словачка (3,90) и Румунија (3,80) (WEF, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017).

Слика 1. Конкурентност чланица ЕУ као туристичких дестинација у 2017.



Извор: WEF, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017

3. СПЕЦИФИЧНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ЉУДСКИХ РЕСУРСА ЕУ

У туристичкој индустрији ЕУ је запослено више од 12 милиона људи, који на директан или индиректан начин пружају услуге туристима. Скоро 7 милиона људи је запослено у *индустрији хране и пића* (енг. *Food and Beverage Industry*), 2 милиона у *саобраћајним предузећима*, 2,4 милиона у *сектору смештаја* и око пола милиона у *туристичким агенцијама и туроператерима*. Три индустрије које се готово у потпуности ослањају на туризам су сектор смештаја, туристичке агенције/туроператери и авио-саобраћај. Према подацима Eurostat (2015) ове три „селектоване“ туристичке индустрије запошљавају 3,3 милиона људи у ЕУ.

У просеку, око 22% људи ЕУ је запослено у микро предузећима (предузећа са мање од 10 запослених) у оквиру „селектоване”

туристичке индустрије. Када је реч о микро предузећима, највише запослених је у туристичким агенцијама и туроператерима (34%), као и у сектору смештаја (23%), док је незнатан број запослених евидентиран у авио-саобраћају. Наиме, у овом сектору је запослено 89% људи, али у великим предузећима (предузећа са више од 250 запослених), која доминирају у авио-саобраћају (Eurostat, 2015).

Табела 1. Број запослених и бруто зараде по часу у туризму ЕУ у 2015.

Држава	Број запослених					Бруто зараде по часу
	Сектор смештаја	Индустрија хране и пића	Rent-a-car агенције	Туристичке агенције и туроператери	„Селектована“ туристичка индустрија	
Аустрија	109.690,00	162.209,00	3.697,00	11.780,00	129.370,00	10,60
Белгија	22.245,00	131.927,00	4.134,00	8.773,00	36.394,00	16,90
Бугарска	39.349,00	90.996,00	1.947,00	5.946,00	48.301,00	2,00
Чешка	30.074,00	115.165,00	2.060,00	11.885,00	47.486,00	5,10
Данска	16.973,00	41.923,00	1.532,00	6.304,00	32.468,00	21,90
Естонија	6.090,00	13.060,00	698,00	1.766,00	8.160,00	4,80
Финска	8.899,00	33.601,00	1.087,00	4.822,00	17.007,00	18,60
Француска	193.283,00	662.794,00	27.476,00	41.172,00	302.761,00	16,20
Грчка	74.102,00	196.549,00	3.797,00	11.604,00	88.143,00	8,70
Холандија	75.937,00	279.782,00	9.035,00	22.356,00	123.379,00	15,90
Хрватска	30.936,00	59.714,00	1.311,00	5.751,00		5,00
Ирска	54.145,00	91.445,00	1.727,00	4.602,00	66.624,00	16,10
Италија	256.365,00	932.266,00	13.535,00	45.692,00	325.172,00	11,40
Кипар	16.778,00	17.338,00	638,00	1.565,00	19.352,00	9,40
Латвија	6.089,00	20.793,00	1.339,00	2.120,00	9.563,00	5,40
Литванија	7.446,00	27.975,00	1.646,00	2.904,00	10.854,00	3,30
Луксембург	3.437,00	12.391,00	404,00			22,30
Мађарска	23.300,00	87.116,00	3.367,00	5.668,00	31.073,00	4,90
Малта	7.790,00	6.962,00		1.596,00		7,30
Немачка	499.935,00	117.6844,00	28.804,00	97.611,00	662.078,00	13,00
Пољска	66.066,00	143.465,00	7.260,00	17.770,00	89.731,00	4,80
Португалија	54.277,00	192.533,00	4.383,00	9.675,00	74.832,00	8,30
Румунија	40.115,00	102.817,00	1.638,00	9.855,00	59.542,00	2,30
Словенија	11.976,00	37.098,00	1.989,00	3.146,00	13.204,00	7,70
Словачка	10.135,00	21.186,00	359,00	1.944,00	18.819,00	3,50
Шпанија	241.857,00	841.933,00	14.863,00	50.277,00	325.378,00	10,00
Шведска	45.959,00	128.391,00	2.978,00	12.550,00	68.139,00	16,70
Велика Британија	410.985,00	1.331.752,00	56.960,00	93.292,00	580.731,00	13,70

Извор: Eurostat, 2015

Табела 1. указује да највећи број запослених у „селектованој“ туристичкој индустрији бележе Немачка (662.078) и Велика Британија (580.731). Немачка има највећи број запослених у сектору смештаја, туристичким агенцијама и туроператерима.

Неопходно је истаћи да је једна од специфичних карактеристика радних места у туризму ЕУ, ниска зарада запослених у односу на зареде запослених у другим делатностима. Истовремено, може се нагласити да зараде радника по часу значајно варирају на територији ЕУ. Томе у прилог говори и чињеница да Луксембург (22,30 еура) и Данска (21,90 еура) бележе највећу, док Румунија (2,30 еура) и Бугарска (2,0 еура) најмању бруто зарату по часу у „селектованој“ туристичкој индустрији (Eurostat, 2015).

Као једна од специфичности људских ресурса у туризму ЕУ истиче се велико учешће жена и млађе популације у укупном броју запослених у туризму. Учешће жена у укупној запослености у туризму ЕУ је 58%, при чему је највеће учешће жена забележено у сектору смештаја и туристичким агенцијама и туроператерима. У Латвији, Литванији, Пољској и Словачкој око 2/3 од укупног броја запослених у туризму чине жене. Учешће популације од 15 до 24 године старости у укупној запослености у туризму ЕУ износи 13%. Такође, једна од специфичности људских ресурса у туризму је и значајно учешће послова са скраћеним радним временом што је последица сезонског карактера пословања. У туризму ЕУ учешће запослених који обављају послове са скраћеним радним временом износи 24% (Eurostat, 2015).

Учешће нискоквалификованих радника у туризму ЕУ је око 20%. Највеће учешће кадрова са средњошколским образовањем је забележено у сектору смештаја (54%), док је највеће учешће кадрова са високошколским образовањем забележено у авио-саобраћају (45%) и у туристичким агенцијама и туроператерима (45%).

4. УТИЦАЈ ЉУДСКИХ РЕСУРСА НА КОНКУРЕНТНОСТ ТУРИСТИЧКИХ ДЕСТИНАЦИЈА У ЕУ

Резултати корелационе анализе указују да постоји статистички значајна међузависност између броја запослених у туризму ЕУ и конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација. Између посматраних варијабли постоји јака позитивна корелациона веза. Најјача веза постоји између броја запослених у индустрији хране и пића и конкурентности посматраних дестинација.

Табела 2. Међузависност између броја запослених у туризму ЕУ и конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација

Запосленост	ТТСИ
Сектор смештаја	0,793*
Индустрија хране и пића	0,813*
Туристичке агенције и туроператери	0,697*
Rent-a-car агенције	0,778*

*Корелација је статистички значајна на нивоу од 0,01.

Извор: SPSS Statistics 19

Резултати корелационе анализе указују да постоји статистички значајна корелациона веза између броја запослених и бруто зараде по часу у „селектованој” туристичкој индустрији ЕУ, са једне стране, и конкурентности посматраних држава као туристичких дестинација, са друге стране зато што је мање од 0,01.

Табела 3. Корелациона веза између броја запослених и бруто зараде по часу у „селектованој” туристичкој индустрији ЕУ и конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација

Запосленост	ТТСИ
Број запослених у „селектованој” туристичкој индустрији	0,500*
Бруто зараде по часу у „селектованој” туристичкој индустрији	0,796*

*Корелација је статистички значајна на нивоу од 0,01.

Извор: SPSS Statistics 19

Истовремено, резултати указују да постоји јача корелациона веза између бруто зараде по часу у „селектованој” туристичкој индустрији ЕУ и конкурентности посматраних држава као туристичких дестинација.

Табела 4. Заједнички утицај броја запослених и бруто зараде по часу у „селектованој” туристичкој индустрији ЕУ и конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig
1	.796 ^a	.634	.620	.27925	.000 ^b
2	.864 ^a	.747	.727	.23684	.000 ^c

a. Predictors: (Constant), бруто зарада по часу

b. Predictors: (Constant), бруто зарада по часу, број запослених

c. Dependent Variable: конкурентност туристичких дестинација

Извор: SPSS Statistics 19

Резултати регресионе анализе указују да број запослених и бруто зарада по часу у „селектованој” туристичкој индустрији ЕУ имају статистички значајан утицај на конкурентност посматраних држава као туристичких дестинација, при чему већи утицај има бруто зарада по часу.

Табела 5. Појединачни утицај броја запослених и бруто зараде по часу у
„селектованој“ туристичкој индустрији ЕУ и конкурентности чланица
ЕУ као туристичких дестинација

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	4.224	.064		66.269	.000	4.093	4.355
	Бруто зарада по часу	.021	.003	.796	6.716	.000	.015	.028
2	(Constant)	3.981	.091		43.941	.000	3.795	4.168
	Бруто зарада по часу	.019	.003	.722	7.010	.000	.013	.025
	Број запослених	.026	.008	.344	3.338	.003	.010	.042

a. Dependent Variable: конкурентност туристичких дестинација

Извор: SPSS Statistics 19

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

Људски ресурси представљају значајан фактор успешног пословања сваког предузећа. У туризму људски ресурси имају специфичну улогу и значај. Полазећи од основних обележја запослених у туризму могу се истаћи следеће специфичне карактеристике људских ресурса у туризму ЕУ: 1) туризам представља значајан генератор радних места; 2) значајно учешће микро предузећа у туризму ЕУ, изузев у авио-саобраћају у коме доминирају велика предузећа; 3) ниска бруто зарада по часу запослених у „селектованој” туристичкој индустрији; 4) бруто зараде по часу у туризму се разликују између чланица ЕУ, при чему је бруто зарада по часу у Луксембургу десет пута већа него у Румунији и Бугарској; 5) значајно учешће женске (58%) и млађе (13%) популације у туризму ЕУ; 6) значајно учешће запослених који обављају послове са скраћеним радним временом у туризму; 7) доминантно учешће средњеобразовних кадрова у туризму, при чему је неопходно истаћи значајно учешће високообразовних кадрова у појединим делатностима туризма као што су авио-саобраћај и туристичке агенције и туроператери.

Резултати корелационе анализе су указали да постоји статистички значајна корелациона веза између броја запослених у делатностима туристичке привреде са једне стране и конкурентности чланица ЕУ као туристичких дестинација са друге стране. Истовремено, резултати регресионе анализе су указали да број запослених и бруто зарада по часу у „селектованој” туристичкој индустрији представљају факторе који имају значајан утицај на конкурентност чланица ЕУ као туристичких дестинација.

РЕФЕРЕНЦЕ

1. Влаховић, С., 2007. Управљање људским ресурсима и његова примена у туризму и хотелијерству. *Зборник радова Хотелско пословање*, Пројекат едукације запослених у туризму, Универзитет Сингидунум, Београд: Факултет за туристички и хотелијерски менаџмент.
2. Eurostat, 2015. *Tourism industries - employment*. [online] Доступно на: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment [Приступ 20.12.2018.].
3. Kordić, N., Milićević, S., 2018. Human resources in the hotel industry of Serbia. *Hotel and Tourism Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 93-103.
4. Косар, Љ., 2015. *Хотелијерство I*. Београд: Висока хотелијерска школа струковних студија.
5. Кука, Е., 2011. Menadžment људских resursa. *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta*, 2(2), pp. 64-66.
6. Милићевић, С., Штетић, С., 2017. *Менаџмент у туризму*. Врњачка Бања: Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитета у Крагујевцу.
7. Милићевић, С., Подовац, М., Јовановић, Д., 2013. Одрживи развој туризам са посебним освртом на Европску Унију. *Менаџмент у хотелијерству и туризму (ХиТ Менаџмент)*, Год. 1(1), стр. 21-31.
8. Moutinho, L., 2005. *Strateški menadžment u turizmu*. Zagreb: Masmedia.
9. Pirićevac, B., 1998. *Ekonomska obilježja turizma*. Zagreb: Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu.
10. Радосављевић, Г., 2009. *Менаџмент у туризму*. Крагујевац: Економски факултет Универзитета у Крагујевцу.
11. Убавић, П., 2011. Менаџмент људских ресурса у туризму. *БизИнфо*, 4, стр. 11-20
12. Ulrich, D., 1986. Human resource planning as a competitive advantage. *Human Resource Planning*, 9(2), pp.41-50
13. Храбовски Томић, Е., 2006. *Дестинације здравственог туризма – са освртом на бање Војводине*. Нови Сад: Прометеј.
14. World Economic Forum, 2017. *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. [pdf] Geneva: World Economic Forum. Доступно на: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf [Приступ 18.12.2018.].

15. World Travel & Tourism Council (WTTC), 2018. *Travel & Tourism Economic Impact 2018 Serbia*. [pdf] London: WTTC. Available at: <<https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/countries-2018/serbia2018.pdf>> [Пристап 17.12.2018.].

Рад је примљен: 25.12.2018.

Прихваћен за објављивање: 28.12.2018.

Received: 25 December, 2018

Accepted: 28 December, 2018