

ТУРИЗМОТ Е НАРОДОТ: ДА РАБОТИМЕ ЗАЕДНО ЗА ПОДОБАР СОЦИЈАЛЕН ДИЈАЛОГ ВО СЕКТОРОТ ЗА ТУРИЗАМ И УГОСТИТЕЛСТВО

ПУБЛИКАЦИЈА

## КРАТКА СОДРЖИНА

1. За проектот.....	4
2. Важноста на европскиот социјален дијалог .....	6
3. Европски пасош за вештини и кавалификации .....	7
4. Национални извештаи .....	8
4.1. Црна Гора .....	9
4.1.1. Индустриски односи во секторот за туризам и угостителство .....	9
4.1.2. Проблеми во врска со квалификацијата на работниците и развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство .....	11
4.1.3. Проблеми во врска со непријавена работа во секторот туризам и угостителство .	11
4.1.4. Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство .....	11
4.1.5. Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери- меѓусекторски или секторски?.....	11
4.1.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во ТХ секторот .....	11
4.2. Хрватска.....	13
4.2.1. Индустриски односи во секторот за туризам и угостителство .....	13
4.2.2. Проблеми во однос на квалификациите на работниците и на развојот на своите вештини во секторот за туризам и угостителство .....	15
4.2.3. Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство .....	15
4.2.4. Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство.....	15
4.2.5. Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери- меѓу- секторски или секторски?.....	16
4.2.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство .....	16
4.3. Македонија.....	17
4.3.1. Индустриски односи во секторот туризам и угостителство: .....	17
4.3.2 Проблеми, во врска со квалификацијата на работниците и развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство .....	20

4.3.3. Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство .....	21
4.3.4 Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство .....	22
4.3.5 Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери- меѓу- секторски или секторски? Ве молиме наведете. ....	23
4.3.6 Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство .....	23
4.4 Словенија .....	24
4.4.1. Индустриски односи во секторот за ТХ .....	24
4.4.2. Проблеми во однос на квалификациите на работниците и на развојот на нивните вештини во секторот за туризам и угостителство .....	26
4.4.3. Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство .....	27
4.4.4. Проблеми во врска со несигурна форми на работа (вработување на определено време, граѓански договори, итн) во секторот за туризам и угостителство .....	27
4.4.5. Членство во ЕУ социјалните партнери - крос секторски и секторски .....	27
4.4.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство .....	27
4.5 Србија .....	28
4.5.1. Индустриски односи во секторот за туризам и угостителство .....	29
4.5.2. Проблеми, во врска со квалификацијата на работниците и со развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство .....	33
4.5.3. Проблеми кој се однесува на непријавена работа во секторот за туризам и угостителство .....	33
4.5.4 Проблеми во врска со несигурните форми на работа (вработување на определено време, студентска работа, итн) во секторот за туризам и угостителство .....	34
4.5.5. Членство во ЕУ социјалните партнери - меѓусекторски и секторски .....	35
4.5.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство .....	35

## 1. За проектот

### Туризмот е народот: Да работиме заедно за подобар социјален дијалог во секторот за туризам и угостителство

Преку овој проект, мерките кои беа донесени беа промовирани и на интернационално ниво, со цел да се предизвика ефект кој би ги забрзал економските, социјалните и комуникациските текови со регионот. Преку проектот, исто така, се зајакна и се обнови соработката помеѓу земјите од Југоисточна Европа.

Словенија, од нејзиното пристапување во ЕУ, го има многу подобро својот систем за социјален дијалог и има остварено голем број успешни резултати во социјалниот дијалог, како на национално така и на секторско ниво. Бидејќи ЗДС тесно соработува со работодавците и со синдикалните организации во Југоисточна Европа и има воспоставено добри односи меѓу нив во областа на економијата и во секоја друга област, сакавме да помогнеме во реализацијата на одржлив економски и социјален развој во земјите од регионот.

Бидејќи секторот за туризам и угостителство е стратешки сектор во земјите-учеснички, а и врз основа на силен бипартитен социјален дијалог, ЗДС во соработка со EFFAT и со BUSINESSEUROPE обезбедија експертиза и добри практики на партнерите во проектот и споделија искуства во создавање ефикасен систем за социјален дијалог со нашите партнерски земји од Југоисточна Европа кои се клучни за оваа гранка.

Земји-кандидати, Македонија, Црна Гора и Србија, имаат само скромно развиен социјален дијалог, за разлика од Хрватска, која има примери на добри практики за тоа како да се подобри колективниот договор во секторот за туризам и угостителство. Исто така, проектните партнери (особено во земјите-кандидати за членство) го немаат знаењето за тоа како да се одговори на економската криза и како да го адаптираат социјалниот дијалог на предизвиците (модернизација на пазарите на труд, флексибилност и безбедност, работното време, вештини, квалитетот на работата, и пристојна работа).

Целите на проектот беа:

Очекуваните резултати беа:

- Промовирање на социјалниот дијалог и колективното договарање во секторот за туризам и угостителство;

- Билатерални средби на експерти на проектот;

- 5 панел- дискусии за состојбата во однос на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство и воопшто, како и за модернизација на пазарите на труд во сите партнерски земји од Југоисточна Европа;

- 2 Е-летоци за (европски) социјалниот дијалог и социјални активности;

- 5 Национални работилници во земјите-учеснички, со цел да се идентификуваат решенија потребни за секторот за туризам и угостителство, предизвиците на овој сектор, полесно обезбедувањепасоши и тренинг обуки;

- Завршна конференција со прес -конференција за социјален дијалог во секторот за туризам и угостителство на европско и на национално ниво;

- Веб-страница на (Европски) социјален дијалог, промени во вработувањето и работата, како и модернизација на пазарот на трудот.

Партнери во проектот:

**Организациите на работодавачи:**

- НУР - Хрватското здружение на работодавачи

- БКМ - Бизнис конфедерацијата на Македонија

- УРСГ – Црногорска федерација на работодавачи

- УРС - Српска асоцијација на работодавачи

**Синдикатите:**

- SGITS - Словенскиот синдикат за сектор за туризам и угостителство

- СТУН – Синдикат за туризам и услуги на Хрватска

- ССМ - Сојуз на синдикатите на Македонија

- ТСМ - Синдикат за туризам и угостителство на Црна Гора

- АУТС - Самостојниот синдикат за туризам и угостителство на Србија

**Европскиот секторски социјален партнер:**

- EFFAT - Европската федерација на синдикати за храна, земјоделство и туризам

*Со поддршка од Европскиот социјален партнер:*

- BUSINESSEUROPE

## 2. Важноста на европскиот социјален дијалог

EFFAT, Европскиот секторски социјален партнер, организација која ги претставуваа вработените во хотели, ресторани и во угостителскиот сектор, беше партнер во проектот и учествуваше на почетниот состанок, на националните работилници, како и на завршната конференција.

Исто така, EFFAT обезбеди студиска посета во Брисел во декември 2015 година, со што им се овозможи на социјалните партнери од земјите-учеснички да присуствуваат на годишната пленарната седница на Комитетот за Секторски социјален дијалог за Европското здружение на хотели и ресторани (HoReCa) управуван од Европските секторски социјални партнери HOTREC и EFFAT.

На средбите, EFFAT направи презентации на тема "Европскиот социјален дијалог - предизвици и достигнувања," кои беа фокусирани на вработувањата и на социјалната политика, правната основа за, и форми на европскиот социјален дијалог во ЕУ, европските организации на социјалните партнери, Комитети за секторскиот социјален дијалог, како тие работат, резултати од социјалниот дијалог, примери на теми кои се користат, итн .

Конкретни примери од достигнувањата на Комитетите за секторскиот социјален дијалог од EFFAT-HOTREC на Европското здружение на хотели и ресторани и Комитети за секторскиот социјален дијалог при EFFAT Договор беа, на пр .:

- Европскиот пасош за вештини и квалификации (EHSP)-алатка за регрутирање, размена и обука на заинтересирани за работа во секторот за туризам ;
- Заеднички Договор на **EFFAT-HOTREC** за непријавената работа во секторот за европски хотели и ресторани;
- Заеднички EFFAT-HOTREC Договор за "Економија на Споделување" - "на ниво на оквирот на дејствување и фер конкуренција во угостителството и туризмот";
- Заедничка EFFAT-HOTREC заложба за подобрување на квалитетот и на атрактивноста на програмите за школување во Европскиот сектор на хотели и ресторани;
- EFFAT-FSE "Водич за достигнување на најекономични и најповолни понуди при склучување договор за угостителски услуги";
- EFFAT-FoodServiceEurope Договор за ООП во соработка со угостителските компании;
- Онлајн Алатка за обука за "хигиена на храната - обука за сите".

Главната предност на европскиот секторски социјален дијалог е во неговата способност за решавање на специфични аспекти кои се од интерес на самите сектори и да обезбеди форум за дискусија и заеднички активности помеѓу социјалните партнери за прашања поврзани со вработувањето, условите за работа, обука, индустриски промени, демографскиот развој, проширување, глобализацијата, итн

Беше истакнато дека социјалниот дијалог е една од "acquis communitaires" на ЕУ, и според тоа ЕУ и земјите-членки, не само што мораат да го толерираат и да го прифатат социјалниот дијалог, туку тие треба да го заштитат, да го промовираат и да ги потпомогнат националните / секторските социјални дијалози. Националните влади имаат посебна одговорност за градење капацитети на автономни социјални партнери. Стандардите договорени на ниво на ЕУ се минимални стандарди, и тоа е причината зошто нерегресивна клаузула мора да биде вклучена во секој договор постигнат на ниво на Европа, за да се добие гаранција дека постојните подобри одредби во земјите-членки продолжуваат да преовладуваат. Национални проблеми, искуства и решенија треба да се решаваат со европскиот социјален дијалог, и заеднички добиените резултати треба да бидат преземени и спроведени на национално ниво.

### **3. Европски пасош за вештини и кавалификации**

Европскиот пасош за вештини и кавалификации (ЕПВК), заеднички развиен продукт од страна на социјалните партнери и тоа Здружението за европски хотели и ресторани HOTREC и EFFAT, беше лансиран во јуни 2014 година како нова алатка понудена на порталот EURES

ЕПВК требаше да :

- им овозможи на работниците да ги презентираат сите вештини и компетенции стекнати во текот на образованието, обуката, и практично работно искуство, надополнувајќи ги истите во биографијата;

- им овозможи на работодавците полесно да ги најдат вештините кои им се потребни; а со тоа и да

- им овозможи подобар сооднос помеѓу понудата и побарувачката на пазарот на трудот во туристичкиот сектор.

Континуираното следење на употребата на ЕПВК покажа дека истата сèуште не се користи масовно, особено не од страна на работодавците, а тоа се должи на фактот дека

исчезна јасната видливост на ЕПВК на веб-страницата на ЕУРЕС, и можен пристап имаат само корисниците кои веќе се запознаени со тоа и кои се активно регистрирани. Всушност, EFFAT и HOTREC се во преговори со EURES за да се подобри видливоста на ЕПВК. Покрај тоа, националните социјални партнери треба да сторат повеќе за промоција на ЕПВК на национално ниво.

#### **4. Национални извештаи**

Во рамките на проектните активности ,партнерите на проектот изготвија и пополнија прашалник, кој ја претставува правната основа за функционирањето на социјалниот дијалог во одделни земји во целина и особено во секторот за туризам и угостителство, опишувајќи ја моменталната состојба и поставувајќи ги прашањата за развој на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство . Заклучокот вклучува препораки за понатамошен развој на социјалниот дијалог во одделни земји.

На национално ниво , прашалникот беше пополнет од страна на двата социјални партнера, кои имаат заеднички видувања на прашањето за развој и статус на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство.

Подолу ви ги претставуваме прашањата и одговорите коишто се однесуваат на секоја земја - партнер на проектот.



## 4.1. Црна Гора

### 4.1.1. Индустриски односи во ТХ секторот

#### а) Број на репрезентативните синдикати во ТХ секторот: еден

Синдикатот за туризам и угостителство на Црна Гора - ТСМ.

Стапка на густина на синдикатите во секторот туризам и угостителство: нема податоци

#### б) Број на репрезентативни организации на работодавачи во ТХ секторот: еден

Црногорската федерација на работодавачи - МЕФ.

Стапка на густина на организациите на работодавачи во секторот туризам и угостителство: нема податоци

#### в) Дали е усвоен Законот за репрезентативност на синдикатите и организациите на работодавачи во вашата земја? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување? Кои се главните критериуми за да се стане репрезентативен синдикат или организација на работодавачи?

Во Црна Гора постои валиден Закон за начинот и постапката за регистрација на организации на работодавачи и критериуми за репрезентативност на здруженија на работодавачи ("SL. RCG листа", бр 34/05 од 09.06.2005).

Главен критериум за утврдување на репрезентативноста на здруженијата на работодавачите е тоа што членовите на организациите на работодавачите треба да вработуваат најмалку 25% од сите вработени во реалниот сектор.

Исто така, во Црна Гора постои Законот за репрезентативност на синдикатите ("SL. Листа CG" број 26/10 од 07.05.2010).

Главниот критериум за репрезентативност на синдикатите на ниво на гранка е дека тие имаат најмалку 15% од вкупниот број на вработени во одреден сектор.

#### г) Дали во вашата земја е усвоен закон кој го дефинира колективното преговарање, содржината на колективните договори, засегнатите страни и формата? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување?

Во Законот за работни односи во Црна Гора е утврдено сè во однос на колективното преговарање и колективни договори. Последниот Законот за работни односи беше склучен во 2012 година.

#### д) Колку добро е развиен секторскиот социјален дијалог на ниво на компанија во секторот туризам и угостителство во вашата земја?

Социјалниот дијалог на ниво на компанијата не е толку развиен, а исто така, во некои гранки не е толку добар. Постојат неколку грански колективни договорисклучени во 2004 година и тие се веќе истечени. Во секторот за туризам и угостителство, можеме да кажеме дека социјалниот дијалог е подобро развиен и во таа гранка го имаме склучено Договорот во 2010 година, но, исто така, имавме промени во Општиот колективен договор во 2014 година, па сега е потребно да се усогласи тој колективен договор во делот за секторот за туризам и угостителство со општиот. Секторскиот социјален дијалог во секторот за туризам и угостителство не е толку развиен, поради фактот дека има толку многу мали компании кои немаат интерес за спроведување социјален дијалог на ниво на компанија. Во однос на големите компании, социјалниот дијалог е на добар пат.

**ф) Дали е склучен колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво во вашата земја? Ако да, наведете од кога? Кога е потпишан последниот колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво?**

Постои колективен договор во Црна Гора за ТХ секторот. Тој беше усвоен на 17.6.2011 година. Тоа беше последниот колективен договор за ТХ секторот .

**е) Ако претходниот одговор е потврден, колкава е стапката на опфатеност/ покриеност на работниците и работодавачите?**

Гранскиот колективен договор се однесува на сите работници во ТХ секторот.

**ж) Постоеле ли одредени конфликти и индустриски активности во секторот туризам и угостителство во последните 5 години?**

Во секторот туризам и угостителство не се забележани индустриски активности и конфликти во последните 5 години.

**з) Генерално задоволство од социјалниот дијалог во секторот туризам и угостителство во вашата земја?**

Во секторот за туризам и угостителство развиен е социјалниот дијалог, но постои огромна празнина во однос на идниот развој. Првата работа е да се усогласи тековниот колективен договор со новиот општ колективен договор во Црна Гора. Бидејќи има голем број мали работодавци (само едно лице на претпријатието) не постојат синдикати во сите од нив и поради тоа постои простор за подобрување на социјалниот дијалог.

#### **4.1.2. Проблеми во врска со квалификацијата на работниците и развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство**

Постои недостиг од некои квалификации во секторот за туризам и угостителство, особено квалификации со средно училиште. На пример, на пазарот на трудот му треба повеќе собари, готвачи, како и многу други квалификации слично на ова.

#### **4.1.3. Проблеми во врска со непријавена работа во секторот туризам и угостителство**

Некои работници сè уште работат непријавени, но ситуацијата се подобрува во однос на претходниот период. Исто така, постојат некои нерегистрирани компании кои работат во секторот за туризам и угостителство и тоа, исто така, претставува пречка за развојот на овој сектор.

#### **4.1.4. Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство**

Освен непријавената работа, не постојат проблеми со други форми на работа. Секторот за туризам и угостителство има сезонски карактер и повеќето договори за вработување се сезонски. Исто така, во Црна Гора, постои сезонска форма за вработување на студентите кои сакаат да работат.

#### **4.1.5. Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери-меѓусекторски или секторски?**

Постојан член на BUSINESSEUROPE

Синдикатот за туризам и угостителство на Црна Гора е членка на EFFAT

#### **4.1.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во ТХ секторот**

На почетокот, потребно е да се подобри комуникацијата и соработката меѓу социјалните партнери. Очигледно е дека социјалните партнери треба да работат заедно на подобрување на тековната состојба во областа на социјалниот дијалог. Социјалните партнери мора да бидат вклучени повеќе во сите аспекти на односите (вработен / работодавачот) во областа на туризмот, како што се студии, заеднички мислења итн Ова е многу важно поради фактот дека заедничкиот глас на социјалните партнери е посилен што се однесува до национално ниво и во комуникацијата со Владата.

Една од задачите за идниот период на социјалните партнери треба да биде заедничка декларација / изјава испратена до Владата, со која ќе се побараат подобри услови за работниците и за работодавците во областа на туризмот и угостителството. Со

ова, социјалните партнери ќе станат вистински партнер на Владата во процесот на креирање закони и други услови за водење бизнис во оваа област.

Заеднички активности на социјалните партнери за справување со сивата економија се многу важни за понатамошниот период. Според различните извештаи, неформалната економија е голем проблем во секторот за туризам и угостителство и активностите на социјалните партнери треба да бидат повеќе фокусирани на тоа. Во тој контекст, заедно со ЕУ институциите во земјата и поддршка на МОТ, социјалните партнери ќе создадат листа на активности кои треба да бидат завршени ако сакаме да се справиме со намалување на неформалната економија.

Второ, социјалните партнери треба започнат преговори за нов / промена на гранскиот колективен договор во секторот за туризам и угостителство. Дури и фактот дека сегашниот колективен договор е добар и многу прифатлив за синдикатите и работодавачите ,треба да се усогласи со новиот Закон за работни односи и Новиот општ колективен договор.

Понатаму, социјалните партнери заедно треба да работат повеќе во областа на вештините во секторот за туризам и угостителство во Црна Гора. Имајќи предвид дека повеќе од 20.000 странци работат во текот на сезоните во Црна Гора, социјалните партнери заеднички со Владата треба да работат на развивање на листа на вештини кои на работодавците им се потребни во текот на летото.

Социјалните партнери треба да вложат дополнителни напори во процесот на хармонизација на системот на образованието со потребите на пазарот на трудот. Јасно е дека голем број лица кои го напуштиле училиштето немаат соодветни практични вештини по завршувањето на образованието.Социјалните партнери треба да влијаат заедно и треба да се вложат дополнителни напори за Министерството за образование и другите релевантни институции да ги разберат, со цел подобрување на сегашната состојба .

Последно, но не и најмалку важно, социјалните партнери треба да работат повеќе на развој и на имплементација на ЕУ проекти со кои ја подобруваат состојбата на социјалниот дијалог во оваа област. Јасно е дека ваквите проекти ќе донесат нови знаења и трансфер на најдобрите примери во Црна Гора. Со искуство од ЕУ и од регионот, Црна Гора може да стане поконкурентна земја во овој сектор, што е многу тешко во моментот бидејќи глобалните трендови во туризмот се менуваат многу брзо.

## 4.2. Хрватска

### 4.2.1. Индустриски односи во секторот за туризам и угостителство

а) Број на репрезентативните синдикати во секторот за туризам и угостителство: два

1. Синдикатот на угостителство и туризам на Хрватска
2. Синдикатот на Истра и Кварнер I Далмација

Стапка на густина на синдикатите во секторот туризам и угостителство: 18%

б) Број на репрезентативни организации на работодавачи во ТХ секторот: две

1. ЦЕА – Асоцијација за угостителство и туризам
2. Здружениена хрватски туристички агенции (УНРА)

Стапка на густина на организациите на работодавци во секторот туризам и угостителство: ССА 45 % ( што се однесува на бројот на вработаните)

в) Дали е усвоен Законот за репрезентативност на синдикатите и организациите на работодавачи во вашата земја? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување? Кои се главните критериуми за да се стане репрезентативен синдикат или организација на работодавачи?

Законот за репрезентативност на здруженијата на работодавци и синдикатите важи од 15-ти јули 2014 година.

Критериумите за репрезентативност на синдикатите: да бидат регистрирани најмалку 6 месеци, здружените синдикати мора да има најмалку 50.000 членови заедно, мора да има најмалку 5 синдикати здружени од различни професии, поврзаните синдикати мора да имаат регионални канцеларии во најмалку 4 земји, комплетно опремени канцеларии и најмалку 5 вработени со договор на полно работно време.

Критериумите за репрезентативност на организации на работодавачи "": регистрирани најмалку 6 месеци, здружени најмалку 3.000 работодавци или најмалку 100.000 вработени од страна на здружените работодавачи, најмалку 5 здруженија на работодавачите мора да имаат регионални канцеларии во најмалку 4 земји , комплетно опремена канцеларија и најмалку 5 вработени со договор, со полно работно време.

г) Дали во вашата земја е усвоен закон кој го дефинира колективното преговарање, содржината на колективните договори, засегнатите страни и формата? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување?

Законот за работни односи донесен на 15 јули 2014 година. Првиот беше донесен на 16 јуни 1995 година.

**д) Колку добро е развиен секторскиот социјален дијалог на ниво на компанија во секторот туризам и угостителство во вашата земја? Објаснете накратко**

Секторскиот социјален дијалог во Хрватскиот секторот - туризам е добро развиен. Имено, не само што колективното преговарање на национално ниво е пример на добро практика, но исто така, и на ниво на компанија е добро развиен и во најголем дел од најголемите хотелски компании имаат годишно колективното договарање и колективни договори на ниво на компанија за многу години. Синдикатите се договараат главно за платите и за други важни услови за работа.

**ѓ) Дали е склучен колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво во вашата земја? Ако да, наведете од кога? Кога е потпишан последниот колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво?**

Колективниот договор во секторот за туризам и угостителство е склучен на 10 мај 2002 год. Последниот колективен договор беше склучен на 15 јануари 2015 год.

**е) Ако претходниот одговор е потврден, колкава е стапката на опфатеност/ покриеност на работниците и работодавачите?**

Стапката на покриеност на вработените е 18% а кај работодавачите е приближно 15% од бројот на компании - или 45% од бројот на работници во компаниите кои се членови на здруженијата на работодавачи..

**ж) Постоеле ли одредени конфликти и индустриски активности во секторот туризам и угостителство во последните 5 години?**

Имаше штрајк организиран од компаниите во државна сопственост што се должеше на проблеми со исплата на плати и со приватизацијата на компанијата.

**з) Генерално задоволство од социјалниот дијалог во секторот туризам и угостителство во вашата земја?**

Социјалниот дијалог во секторот на туризмот е еден од најдобрите во Хрватска. Покрај долготрајниот бипартитен дијалог, најмногу воден преку колективното преговарање на национално ниво, пред 3 години социјалните партнери основаа социјален совет за туризам, каде што се решаваат сите главни прашања од туристичкиот сектор. Постои, исто така, многу интензивен социјален дијалог на ниво на компаниите во туристичкиот сектор. Помалку ефикасен социјален дијалог се води на трипартитно ниво.

Во основа , главно се работи на акти и за прописи на одредени професии во туристичкиот сектор.

#### **4.2.2. Проблеми во однос на квалификациите на работниците и на развојот на своите вештини во секторот за туризам и угостителство**

Комуникацијата помеѓу работодавците и образовниот систем не е доволно развиена, па резултатите од образованието не ги следат потребите на пазарот на работна сила во секторот за туризам и угостителство. На пример, постои недостиг од општи вештини - комуникациски вештини, грижа за клиентите ... или недостиг од некои нови занимања како што се даночен менаџер, F & B менаџер, аниматор или сомелиер (нерамнотежа во квалитативни и квантитативни нивоа). Исто така, постои голем проблем во системот во однос на училишната практика во стручно образование и обука (недостиг од стручно искуство - учениците нема доволно "практична работа" во реалниот сектор, итн)

#### **4.2.3. Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство**

Непријавената работа е најмногу застапена во туристичкиот сектор. Тоа е типично за т.н. мали работодавци, со помалку од 20 вработени. Тоа е најчесто во кафулиња, барови, ресторани и мали семејни хотели. Најчести жртви на непријавената работа се млади работници и жените. Нивните плати не се регистрирани, без бенефиции или без платени даноци.

#### **4.2.4. Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство**

Има висок процент на несигурна работа во туристичкиот сектор. Најчестите форми на несигурна работа се: краткорочни договори (за многу краток период на време - 1 или 2 месеца, сезонско вработување, за вработување на студентите во голем број, со користење на агенциите за работници за основни и дополнителни работни места и позиции во компаниите (келнери , домаќини, рецепционери, помошен персонал). Речиси 90% од нововработените работници се соочуваат со некој вид несигурна работа. Раководниот кадарод најниско ниво, потпишува договори кои не се карактеристични за вработување, ниту пак имаат некаква врска со законот за работни односи (т.н. менаџерите или посебни договори).

#### **4.2.5. Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери-меѓу-секторски или секторски?**

Синдикатот на угостителство и туризам на Хрватска е членка на: - EFFAT

Хрватското здружение на работодавци е член на:

- BUSINESSEUROPE

- Меѓународната организација на работодавци (ИОЕ)

- Меѓународната организација на трудот на работодавачи (МОТ)

#### **4.2.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство**

Социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство може да се земе како пример на најдобар секторски социјален дијалог во Република Хрватска. Тоа би можело да биде пример за добра практика во соседните земји. Она што го карактеризира е следново:

а) Долгорочност на колективниот договор за туристичкиот сектор - (и. исто така, уште еден колективен договор за туристички агенции),

б) постојано приспособување - измени и колективното преговарање,

в) голем број на колективните договори на ниво на компанијата, како и

г) Континуирано следење и толкување на Колективниот договор за туристичкиот сектор во практика, преку заедничко тело за толкување на колективни договори (бипартитното тело кое може да биде контактирано од страна на сите заинтересирани претприемачи и работници и др.).

Да се потенцираат примери на добра практика, кои, исто така, го докажуваат развојот на ниво на секторски социјален дијалог во туризмот и угостителство во Хрватска, се:

а) социјален совет за туризам - на бипартитното тело со голем број заеднички иницијативи од интерес за развој на туризмот во Хрватска во целина

б) Донесување на одлука за проширена употреба на колективниот договор на целиот туристички сектор

в) Комитетот за безбедност здравје и - бипартитно тело за развој и за унапредување на безбедноста и на здравјето и др.



## 4.3. Македонија

### 4.3.1. Индустриски односи во секторот туризам и угостителство:

а) Број на репрезентативните синдикати во секторот за туризам и угостителство: еден - СУТКОЗ

Стапка на густина на синдикатите во секторот туризам и угостителство: еден

б) Број на репрезентативни организации на работодавачи во секторот туризам и угостителство: три

Бизнис Конфедрација на Македонија

ХОТАМ – Асоцијација за хотели, ресторани и кафетерии во Македонија

Туристичка комора на Македонија

Стапка на густина на организациите на работодавачи во секторот туризам и угостителство: нема податоци

в) Дали е усвоен Законот за репрезентативност на синдикатите и организациите на работодавачи во вашата земја? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување? Кои се главните критериуми за да се стане репрезентативен синдикат или организација на работодавачи?

Репрезентативен синдикат на територијата на РМ треба да ги исполни следниве критериуми:

- 1) да е запишан во регистарот на синдикати кој го води министерството надлежно за работите од областа на трудот;
- 2) во него да членуваат најмалку 10% од вкупниот број на вработени во Република Македонија кои плаќаат членарина на синдикатот;
- 3) да здружува најмалку три синдикати на национално ниво од различни гранки, односно оддели кои се запишани во регистарот на синдикати кој се води во министерството надлежно за работите од областа на трудот;
- 4) да дејствува на национално ниво и да имаат регистрирани членки во најмалку 1/5 од општините во Република Македонија;
- 5) да дејствува во согласност со својот статут и демократските принципи и  
б) во него да членуваат синдикати кои потпишале или пристапиле на најмалку три колективни договори на ниво на гранка, односно оддел.

Репрезентативен синдикат на ниво на јавен сектор е синдикатот кој е запишан во регистарот на синдикати кој го води министерството надлежно за работите од областа на

трудот и во кој се зачленети најмалку 20 % од бројот на вработени во јавниот сектор и кои плаќаат членарина.

Репрезентативен синдикат на ниво на приватен сектор од областа на стопанството е синдикатот кој е запишан во регистарот кој го води министерството надлежно за работите од областа на трудот и во кој се зачленети најмалку 20 % од бројот на вработени во приватниот сектор од областа на стопанството и кои плаќаат членарина.

Репрезентативен синдикат на ниво на гранка, односно оддел е синдикат кој е запишан во регистарот кој го води министерството надлежно за работите од областа на трудот и во кој се зачленети најмалку 20% од бројот на вработени во гранката, односно одделот и кои плаќаат членарина.

Репрезентативен синдикат на ниво на работодавач е синдикат во кој се зачленети најмалку 20% од бројот на вработени кај работодавачот и кои плаќаат членарина.

### **Услови за определување на репрезентативност на работодавачите**

Репрезентативно здружение на работодавачите за територијата на Република Македонија е здружение кое ги исполнува следниве услови:

- 1) да е запишано во регистарот на здруженија на работодавачи кој го води министерството надлежно за работите од областа на трудот;
- 2) во здружението да се зачленети најмалку 5% од вкупниот број работодавачи во приватниот сектор од областа на стопанството во Република Македонија или работодавачите членки на здружението да вработуваат најмалку 5% од вкупниот број вработени во приватниот сектор во Република Македонија;
- 3) членки на здружението да бидат работодавачи од најмалку три гранки, односно оддели;
- 4) да има свои членки во најмалку 1/5 од општините во Република Македонија;
- 5) да склучило или пристапило на најмалку три колективни договори на ниво на гранка, односно оддел и
- 6) да дејствува во согласност со својот статут и демократските принципи.

Репрезентативно здружение на работодавачи на ниво на приватен сектор од областа на стопанството е здружение кое е запишано во регистарот кој го води министерството надлежно за работите од областа на трудот и во кое се зачленети најмалку 10% од вкупниот број работодавачи во приватниот сектор или работодавачите членки на здружението да вработуваат најмалку 10% од вкупниот број вработени во приватниот сектор.

Репрезентативно здружение на работодавачи на ниво на гранка, односно оддел е здружение кое е запишано во регистарот кој го води министерството надлежно за

работите од областа на трудот и во кое се зачленети најмалку 10% од вкупниот број работодавачи во гранката, односно одделот или работодавачите членки на здружението да вработуваат најмалку 10% од вкупниот број вработени во гранката, односно оддел.

**г) Дали во вашата земја е усвоен закон кој го дефинира колективното преговарање, содржината на колективните договори, засегнатите страни и формата? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување?**

Во Законот за работни односи – пречистен текст Сл весник 145/2014 - постои поглавје XIX КОЛЕКТИВНИ ДОГОВОРИ од член 203 до член 235

**д) Колку добро е развиен секторскиот социјален дијалог на ниво на компанија во секторот туризам и угостителство во вашата земја? Објаснете накратко.**

Социјалниот дијалог на ниво на компанија во секторот туризам, во најбуквална смисла не постои. Нашите неформални истражувања покажаа дека работодавачите не покажуваат никаков интерес за потребите на работниците. Работниците се ставени во крајно неповолна положба, постојано се несигурни во своите работни места затоа што нивните права не се никако заштитени. Тие се принудени да работат на црно во фирмите обидувајќи се да остварат минимални приходи за да опстанат. Во нашата земја постои само еден колективен договор и тоа во секторот хотелиерство кој е веќе истечен и за кој не сме сигурни дали работниците воопшто знаат дека постои таков договор.

Во РМ само 4-7 % од компаниите имаат работнички синдикати, што не случај и во секторот за туризам и угостителство бидејќи, туристичките агенции во РМ се најмногу со 15 вработени, тоа се две до три, а другите се максимум до 5 вработени. Во хотелите сликата е поинаква, и тука има можност за синдикални здружувања но колку на самите работници им е дозволено.

**ѓ) Дали е склучен колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво во вашата земја? Ако да, наведете од кога? Кога е потпишан последниот колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво?**

Синдикат на работниците во угостителството, туризмот, комунално станбено стопанство, занаетчиство и заштитните друштва на Република Македонија( СУТКОЗ) членка на ССМ и Здружение на хотели, ресторани и кафетерии - ХОТАМ при ОРМ на 27.12.2007 година склучија КД за УГОСТИТЕЛСТВО на РМ Сл.весник на РМ бр. 2/08 со рок на важење пет години, постои и одредба по истекот на рокот за кој е склучен овој договор неговите одредби ќе се применуваат и понатаму до склучување на нов колективен договор

Некои одредби на договорот малку се применуваат и обновуваат а некои пак не функционираат во слободната паразна економија.

**е) Ако претходниот одговор е потврден, колкава е стапката на опфатеност/ покриеност на работниците и работодавачите?**

26250 вкупно вработени, 22 856 работници, 1968 работодавачи

**ж) Постоеле ли одредени конфликти и индустриски активности во секторот туризам и угостителство во последните 5 години?**

Во секторот туризам и угостителство не се забележани индустриски активности и забележливи конфликти во последните 5 години.

**з) Генерално задоволство од социјалниот дијалог во секторот туризам и угостителство во вашата земја?**

Во секторот туризам и угостителство не постои социјален дијалог, и постои многу ниско ниво на свест дека истиот треба да се развива.

#### **4.3.2 Проблеми, во врска со квалификацијата на работниците и развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство**

Општата цел на училиштата се конципира на образување, воспитување и продуцирање кадар за задоволување на потребите на угостителството и туризмот.

Целта на училиштата е со својата целокупна активност да ги оспособи учениците за развојниот пазар на оваа дејност. Целокупната активност на училиштето се насочува кон прилагодување на работата кон индивидуалниот развој на учениците, нивната мотивираност, способности, желби, афинитети, потреби и нивно оспособување за продолжување на образованието и културното издигнување

Можностите за хоризонтална проодност во образовни профили од иста или сродна струка и можностите за постсредно и високо стручно образование се следниве:

- од профил со тригодишно образование (келнер, готвач и слаткар) по пат на доквалификација, преку вонредно школување на ист образовен профил од оваа струка на ниво на специјалистичко едногодишно образование (специјалист готвач, специјалист келнер, специјалист слаткар и специјалист бармен
- од образовен профил со тригодишно образование (келнер, готвач и слаткар) преку преквалификација на различен профил од исто ниво од угостителско-туристичката струка;

- од образовен профил хотелско-туристички техничар со четиригодишно образование со вонредно школување на сите образовни профили од тригодишно образование
- од тригодишно образование (келнер, готвач и слаткар) со вонредно школување преку преквалификација на образовен профил хотелско-туристички техничар
- од сите образовни профили од тригодишно и четиригодишно образование преку преквалификација на други струки и профили;
- од четиригодишно образование (хотелско-туристички техничар) преку редовно или вонредно школување со доквалификација на вишо и високо соодветно образование
- од четиригодишно образование (хотелско-туристички техничар) на други факултети (економски, правен, филолошки и слично) со редовно и вонредно школување.

Во РМ постојат шест универзитети,, во чии состав има факултети и насоки на кои се изучуваат предмети од областа на туризмот, угостителството и гастрономијата. Од нив четири се државни, а два се приватни

Програмите и предметите што се изучуваат на насоките туризам, на шесте Универзитети, се слични една со друга со исклучок на неколку предмети кои се застапени во некоја друга програма.

На сите факултети програмите се услогласени со принципите на Болоњската декларација со примнување на европскиот кредит трансфер систем и современите начини на организирање на наставата ( презентации,интерактивни предавања изработка на проекти, семинарски работи и други.

Но и покрај сето ова, Постои јаз помеѓу вештините што им се потребни на работодавачите и што ги имаат работниците. Формалното образование не нуди доволен број на кадри за соодветно да се задоволи побарувачката на работна сила во конкретниот сектор. Работодавачите вработуваат личности кои се неформално образовани и поради незадоволството од квалитетот на образованието. Тие имаат ниски трошоци за нивна обука на работното место, па оттаму не им е проблем да продолжат со таквата практика.

### **4.3.3. Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство**

Непријавена работа во секторот туризам и угостителство има најмногу во најактивните периоди на годината- сезони. Тогаш се соочуваме со наплив за заинтересирани работници за кои има простор поради зголеменото ниво на работа. Голем дел од овие работници се неформално образовани кадри, голем дел од кои се студенти и млади лица во своите дваесетти. Меѓу останатите услови, на редовните студенти во Македонија не им е дозвоено да бидат вработени (ниту целосно, ниту делумно работно време), а сепак им се потребни приходи, кои на овие работни места есо можат да ги остварат. Оттаму, тие честопати и самите се согласуваат да работат непријавено, имајќи ги во предвид ризиците на кои се притоа подложени. Бидејќи не се заштитени на никаков начин, работодавачите честопати не им ги исплаќаат платите кои им следуваат по завршената работа, дури и дако се работи за неколку месеци.

#### **4.3.4 Проблеми, во врска со несигурна работа (вработување на определено време, студентска работа, и сл.) во секторот туризам и угостителство**

Младите или поголемиот дел од нив можат да ја препознаат сивата економија. Министерството за образование направи анкета во насока на препознавање на сите облици на сивата економија и затоа денес се апелира да одбијат работа на црно.

На прашањето „Дали знаете дека за да работите мора да потпишете договор за работа и да бидете пријавени“, 91 отсто од младите одговориле потврдно, што е добар предзнак дека тие ќе одбијат работа на црно откако ќе го завршат своето образование.

Повеќе од половината од нив, односно 56 отсто не се запознаени со Законот за работни односи, односно решенијата што се содржани во него, а речиси идентична е бројката на ученици кои не знаат дека постојат агенции за привремени вработувања, како можност да го регулираат вработувањето на пократок период.

По направените над 15.000 инспекциски надзори, во чии рамки е евидентирано 531 непријавено лице. Кон работодавачите, преземени се предвидените законски санкции и согласно законските обврски тие треба да ги пријават работниците и да им исплатат плати за три месеци.

Области во кои има најмногу работници ангажирано на црно се градежништвото и туризмот. Во градежништвото, бројката се намалува, додека во областа на туризмот заради летната сезона таа има тренд на зголемување.

#### **4.3.5 Дали вашата организација е членка на ЕУ социјалните партнери-меѓу-секторски или секторски? Ве молиме наведете.**

Бизнис Конфедерација на Македонија е членка на Меѓународната Организација на работодавачи ( ИОЕ)

**СУТКОЗ - Синдикат на работниците од угостителството, туризмот, комунално-станбеното стопанство, занаетчиството и заштитните друштва на Република Македонија** е членка на EFFAT

#### **4.3.6 Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство**

- Да се продолжи со интензивни активности насочени кон зајакнување на социјалниот дијалог, пред сè, во смисла на потребата за дополнителни напори за да се направи од страна на социјалните партнери за подобрување на социјалниот дијалог кој би значел меѓусебни консултации и јакнењето на односите на меѓусебна почит и доверба;
- Понатамошно зајакнување на улогата на социјалните совети во сите земји-партнери и инсистирање на тоа дека сите прописи се од значење за остварување на економска и социјална положба на работниците и работодавците
- Зајакнување на капацитетите на социјалните партнери, каде што е потребно, преку јакнење на нивните вештини за преговарање, административни и технички услови итн
- Подобрување на работата на локалните економско социјални совети и воспоставување на нови, кога тоа е можно;
- Интензивирање во промовирањето на социјалниот дијалог, подигнување на свеста за неговата важност, предностите и придобивките за општествата на секоја земја посебно, како и за целиот регион.

## 4.4 Словенија

### 4.4.1. Индустриски односи во секторот за ТХ

#### а) Репрезентативни синдикати во вашата земја

Број на репрезентативните синдикати во ТХ секторот

1. Синдикатза угостителство и туризам (Sindikat Git)
2. Работничка унија на угостителска и туристичка дејност на словенечката сојуз на Конфедерација Словенија на '90 (бројки KS90)

стапка на густина во секторот на ТХ: 32%

#### б) Организации на работодавачи

Број на репрезентативни организации на работодавачи во секторот за ТН: четири

1. Здружение на работодавачи на Словенија (ZDS)
2. Оддел за угостителството и туризмот, во Комората на занаетчии и мали бизниси на Словенија (OZS);
3. Комора за туризам и угостителство на Словенија (TGZS) во Комората за трговија и за индустрија на Словенија (GZS);
4. Здружение на работодавачи на занаетчии и претприемачи на Словенија (ZDPS).

Стапка на густина на организации на работодавачите во секторот ТХ:

**в) Дали е усвоен Законот за репрезентативност на синдикатите и организациите на работодавачи во вашата земја? Ако одговорот е да, наведете го датумот на негово усвојување? Кои се главните критериуми за да се стане репрезентативен синдикат или организација на работодавачи?**

Законот за репрезентативните синдикати беше усвоен на 26 февруари 1993 година и е со важност од 27 февруари 1993 година. Законот предвидува дека репрезентативните синдикати треба да потпишат договори со општа важност. Покрај тоа, тој ги дефинира репрезентативните синдикати, односно оние кои:

- се демократски;
- имаат отворено членство;
- обезбедуваат функционална слобода на Унијата;



- да бидат ставени во сила правата за членство и обврски;
- работат без прекин најмалку во последните шест месеци;
- независни се во однос на органите на државната власт и на работодавците;
- првенствено се финансираат преку синдикални такси и преку сопствени извори;
- имаат одреден број членови.

Здружението или конфедерацијата на синдикатите - коеја покрива територијата на државата, а кое, исто така, вклучува синдикати од различни гранки, активности или професии – во него мора да членуваат најмалку 10% од работниците од одделни гранки, активности или професии. Додека синдикатите коиби требало да бидат презентативни членови или не сечленови на некое здружение или конфедерација, треба да имаат најмалку 15% од работниците од одделни гранки, активности, професии, општини, или пошироки локални заедници. Истото се однесува и на синдикатите во рамките на една организација.

Не постои закон со којшто се утврдува репрезентативност за организациите на работодавци. Законот за колективните договори ја дефинира репрезентативноста на организациите на работодавци само со целите на продолжено важење на колективниот договор или дел од него.

**г) Дали постои акт со кој се дефинира постапката за колективно преговарање, содржината на колективниот договор, партиите и формата на колективен договор, усвоен во вашата земја? Ако одговорот е да, наведете го денот на неговото донесување?**

Законот за колективни договори беше усвоен на 21 април 2006 година. Законот ја дефинира постапката за колективно преговарање, содржината на колективниот договор, и нејзините страни.

**д) Колку е добар секторскиот социјален дијалог и социјалниот дијалог на ниво на компанија во секторот на ТХ во вашата земја?**

Во Словенија, секторскиот социјален дијалог е добро развиен. Колективниот договор за секторот за туризам и угостителство беше склучен во 1991 година. Од тогаш, социјалните партнери имаат блиска соработка во областа на индустриските односи.

Исто така, социјалниот дијалог на ниво на компанија е добро развиен. Речиси сите големи компании во секторот за туризам и угостителство имаат свој колективен договор.

**ѓ) Дали колективен договор за секторот за туризам и угостителствона национално ниво е склучен во вашата земја? Ако одговорот е да, наведете од кога? Кога беше склучен последниот колективен договор за ТХ секторот на национално ниво?**

Првиот колективен договор за секторот за туризам и угостителство беше склучен во 1991 година. Последниот потпишан и важечки колективен договор за секторот за туризам и угостителство беше потпишан на 19 февруари 2016 година и ќе важи до 31 декември 2017 година.

**е) Ако претходниот одговор е позитивен, која е стапката на покриеност на работниците и работодавците?**

Колективниот договор за секторот за туризам и угостителство има продолжено важење, но само за следниве деловни активности во секторот за туризам и угостителство:

- Хотели;
- Кампови;
- Туристички агенции;
- Казина.

**ж) Постоеле ли одредени конфликти и индустриски активности во секторот туризам и угостителство во последните 5 години?**

Немало никакви конфликти или индустриски активности во последните 5 години.

**з) Генералното задоволство од социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство**

Хорека Секторот во Словенија е добро покриен со колективни договори. Компаниите се претставени од две секторски здруженија на работодавачи кои ги покриваат секторските специфичности и три кои се активни во колективното договарање, како и тројца вработени во секторот, заедно со Синдикалната организација GIT, станаа најголеми и најдобри во покривање на специфичностите на секторот.

#### **4.4.2. Проблеми во однос на квалификациите на работниците и на развојот на нивните вештини во секторот за туризам и угостителство**

Средните училишта и студентите имаат соодветна теоретска настава, но немаат практично работно искуство. Нема доволна практична настава во нашиот образовен систем и тоа треба да се промени.

Ние, исто така, забележавме дека нема доволен број млади кои се одлучуваат за работа во угостителството и туризмот.

#### **4.4.3 Проблеми во однос на непријавената работа во секторот за туризам и угостителство**

За време на летната сезона секторот се соочува со недостиг од работна сила. Како резултат на тоа, компаниите вработуваат студенти и невработени без правна основа, особено во ресторан - на пример во мали барови.

#### **4.4.4 Проблеми во врска со несигурна форми на работа (вработување на определено време, граѓански договори, итн) во секторот за туризам и угостителство**

Голем број вработувања во ТХ секторот се со скратено работно време, особено како резултат на претежно сезонски карактер на работа.

Голем број средношколци и студенти се вработени.....

Неодамна, имаме евидентирано многу работници кои ја вршат работата на келнер, готвач, и други како трговци поединци.

#### **4.4.5. Членство во ЕУ социјалните партнери - крос секторски и секторски ZDS е член на BUSINESSEUROPE.**

SGIT е член на EFFAT.

#### **4.4.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство**

Социјалниот дијалог е добро развиен во секторот за туризам и угостителството. За речиси 20 години, активностите беа регулирани со колективен договор, при што социјалните партнери успеаја да се договорат за главните специфики за вработеноста во овој сектор. Членовите на бипартитниот дијалог од 2016 се Синдикатот за угостителство и туризам на Вработените во Словенија, кој е репрезентативен и две организации на работодавци, односно одделот за угостителство и туризам во рамките на Здружението на работодавци на Словенија (ZDS) и Комората за туризам и угостителство на Словенија .

Последниот колективен договор беше потпишан на 31 декември 2015 година и ќе важи до 1 јануари 2018 година. Врз основа на решението на министерот, колективниот договор доби статус на продолжени активности за:

- Активности на хотели и слични објекти за сместување;
- Активности на кампови;
- активности на туристички агенции, тур-оператори и активности поврзани со патување;
- Активности на казина.

Заедно со социјалните партнери, Синдикатот за угостителство и туризам навработените во Словенија донесе одлука да подготви соодветен нов модел на плата за сите занимања во индустријата, со потпишувањето на новиот колективен договор. Во овој момент, целта на социјалните партнери е да подготват стручни основи за преговори за платите на вработените во секторот на туризам и угостителство. Предлогот на овој колективен договор одредува премногу ниски задолжителни минимални стандарди, обезбедувајќи основа за утврдување на платите во корпоративните колективни договори. Многу ниските плати се една од причините за недостиг од персонал во секторот за туризам и угостителство, кој оваа сезона се искачи. Новата политика на платите ќе им овозможи наградување на вработените, а со тоа ќе се спречи одливот на квалитетни млади и стручни кадри, особено готвачи и келнери, во други земји. Интересот за образование и за стекнување нови надлежности во областа на туризмот ќе се зголеми, како што би се зголеми интересот кај младите луѓе, без оглед на работното време. Со правилните наградувања ќе се подобри нивната конкурентност, потребата за дополнително образование; вработените со добивањето на фер надомест се задоволни и работат повеќе и подобро, што е основен услов за успешен туризам.

Планираниот проект, исто така, ќе биде од интерес за целата европска туристичка арена, бидејќи туризмот е еден од предводниците на индустријата на европската економија. Проблемите во однос на платите, нестабилното вработување и работното време се заеднички за сите европски партнери, и за работодавците и вработените во секторот за туризам и угостителство.

## 4.5 Србија

### 4.5.1. Индустриски односи во секторот за туризам и угостителство

**а) Број на репрезентативните синдикати во секторот за туризам и угостителство:**  
два

1. Самостоен синдикат за туризам и угостителство
2. UGS Независност

Стапка на густина во секторот за туризам и угостителство :не е достапно

**б) Број на репрезентативни организации на работодавци во секторот за туризам и угостителство:** една

Српската асоцијација на работодавачи (САЕ)

стапка на густина на организациите на работодавци во секторот: САЕ вклучува 34% од компаниите кои вработуваат 46% од работниците

**в) Дали е усвоен Законот за репрезентативност на синдикатите и на организациите на работодавци во вашата земја? Ако одговорот е да, наведете го датумот на негово усвојување? Кои се главните критериуми за да се стане репрезентативен синдикат или организација на работодавачи?**

Не постои посебен закон за репрезентативност на синдикатите ина организациите на работодавачи, но тоа е регулирано со Законот за работни односи (Службен весник на РС бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013 и 75/2014).

Репрезентативноста на синдикатите е регулирана со членовите 218-220, каде се наведува дека репрезентативниот синдикат:

- во рамките на компанијата: е основан и работи на принципите на синдикатите, независно од државните органи и работодавците, претежно финансиран од членарина и од други сопствени извори, и ги опфаќа најмалку 15% од вработените што работат во една компанија
- во рамките на сектор, група, подгрупа, или економска активност: ги опфаќа најмалку 15% од вработените во рамките на одредена група или подгрупа на економската активност

- на национално ниво, или на ниво на регион или локално: да покрива најмалку 10% од вработените во рамките на релевантното ниво на администрација

Репрезентативност на Организации на работодавцие регулирана со членовите 221-222, каде се наведува дека репрезентативна организација на работодавци:

- во сите случаи: покрива најмалку 10% од сите вработени (на адекватно ниво) кои вработуваат најмалку 15% од вработените (на одредено ниво)

**Г) Дали во вашата земја е усвоен закон кој го дефинира колективното преговарање, содржината на колективните договори, засегнатите страни и формата? Ако да, наведете го датумот на негово усвојување?**

Законот за работни односи (донесен во 2005 година, последните измени се донесени и стапија во сила во 2015 година) го дефинира предметот и формата; видови; учесницитево колективното преговарање; преговори и заклучоци; спроведување; валидација и откажување; решавање спорови; регистрација на колективните договори; публикација.

Планот на Владата на РС, донесен во февруари 2015 година, вклучува Предлог-закон за социјално партнерство и колективно преговарање, - декември 2015 година како краен рок.

**д) Колку добро е развиен секторскиот социјален дијалог на ниво на компанија во секторот туризам и угостителство во вашата земја? Објаснете накратко.**

Последното истражување кое се занимава со регистрација на колективните договори, беше спроведено од страна на САЕ во 2011 година и покажа дека само 38,89% од компаниите имаат склучено колективен договор. Кога станува збор за туризмот и туристичкиот сектор, процентот е малку повисок - 43,48%. Истражувањето, исто така, покажа дека има големи разлики помеѓу градовите, каде јасно се воочи слаб развој на механизмот на социјалниот дијалог, низок степен на организирани работници и работодавачи.

По донесувањето на најновите измени на Законот за работни односи во 2014 година, сите секторски колективни договори престанаа да важат од јануари 2015 година. Во моментот се започнати преговори во 4 сектори.

**ѓ) Дали е склучен колективен договор за секторот туризам и угостителство на национално ниво во вашата земја? Ако одговорот е да, наведете од кога? Кога е потпишан последниот колективен договор во секторот туризам и угостителство на национално ниво?**

Колективниот договор во секторот за туризам и угостителство беше склучен на 11 јануари 2007 година помеѓу САЕ и два репрезентативни синдикати, и е регистриран во Секретаријатот на колективните договори. Тој престана да важи во јануари 2015 година.

**е) Ако претходниот одговор е потврден, колкава е стапката на опфатеност/покриеност на работниците и работодавачите?**

Не е применливо

**ж) Постоеле ли одредени конфликти и индустриски активности во секторот за туризам и угостителство во последните 5 години?**

Немаше никакви конфликти на бипартитно ниво и немаше штрајкови во последните 5 години. Сите настанати проблеми во врска со зголемувањето на трошоците за водење бизнис, беа особено видливи во 2010 година.

За разлика од другите сектори, секторот за туризам и угостителство има голем потенцијал и покажува позитивни резултати. Според податоците на Стопанската комора на Србија, туризмот и угостителството придонесоа 2% за БДП, и кога ќе ги земеме во предвид индиректните ефекти на туризмот во Србија, придонесот се проценува на 5%. Девизен прилив од туризмот беше 765 милиони евра за периодот јануари-ноември 2014 година, што е за 8,1% повеќе отколку во истиот период во 2013 година. Outbound туризмот во 2014 година бележи зголемување од 5,91% во однос на 2013 година, што доведува до заклучок дека inbound туризмот (посета на странски државјани во Република Србија) во 2014 година бележи поголемо зголемување од Outbound туризмот (домашен туризам). Овој сектор создава дополнителни можности за зголемување на вработеноста, раст на БДП, како и за зголемување на извозот, со што се постигнува силен позитивен ефект врз сите економските активности поврзано со него, како што се земјоделството, трговијата, транспортот, градежништвото, а со тоа може да придонесе за економско заздравување на земјата.

САЕ спроведе истражување во 2010 година што покажува дека е неопходно да се направи поконкурентна туристичката понуда за Србија и да се зголемат инвестициите, во развој на туристички објекти. Просечните дополнителни трошоци во секторот туризам и угостителство вклучуваат 38 различни даноци, такси и надоместоци кои драстично се

зголемија во 2010 година, и презадолжувањето стана доминантен проблем. Компаниите од овој сектор во голема мера се оптоварени со високи каматни стапки за кредити - тие се 2 и 3 пати повисоки отколку во ЕУ. Туристичките агенции и хотели имаат големи проблеми, бидејќи се принудени, поради намалување на ноќевањата, да ги продаваат своите услуги на 6, 9 и на дури 24 месечни рати. Освен тоа, нивото на сивата економија беше 40,7% од БДП во првата половина на 2010 година. Во секторот за туризам и угостителство неформалната економија е видлива преку нелегалните угостителски услуги, станови за преноќување, кампови и значителен број нерегистрирани гости (30%), кои придонесуваат на нелојалната конкуренција.

Министерството за трговија, туризам и телекомуникации отвори јавна дебата на 26 јануари 2015 година за измени во Законот за туризам со цел да се бори против сивата економија и за заштита на патниците. Измените, исто така, треба да создадат правна рамка за успешно и за ефикасно управување со развој на туризмот, согласност со Законот за заштита на потрошувачите и стандардите на ЕУ, како и подобра дефиниција на одредбите за поголема заштита на корисниците на туристички услуги. Предложените измени, исто така, бараат да се зголеми ефикасноста на работата на сите оние кои работат во оваа област и да се отворат нови можности на пазарот.

### **3) Генерално задоволство од социјалниот дијалог во секторот туризам и угостителство во вашата земја?**

Социјалниот дијалог меѓу синдикатите, работодавците и државата, и на национално и на секторско ниво, се карактеризира со недостаток од доверба меѓу социјалните партнери, кога станува збор за застапување и за добра волја преку социјалниот дијалог да се дојде до конкретни договори и договори кои носат компромисни решенија во насока на надминување на сегашната ситуација.

Социјалниот дијалог, што значи тешки, но продуктивни дискусии меѓу синдикатите, работодавците и државата, постои и во Србија, но тоа треба да се промовира со цел да се зголеми продуктивноста за сите три заинтересирани страни. Ова бара создавање мрежа на органите, како на секторско ниво така и на ниво на локална автономија, односно локалната самоуправа, со цел да се создадат услови да се дискутира за концептот на системот и за негова примена.

Последниот колективен договор за туризам и угостителство е склучен на 11 јануари 2007 година, за период од три години. Следните преговори започнаа на 8 март, 2011 година, но тие престана по четвртиот состанок кога дискусиите ја допреа тема за платите.



#### **4.5.2. Проблеми, во врска со квалификацијата на работниците и со развојот на нивните вештини во секторот туризам и угостителство**

Во Република Србија, на ниво на стручно образование и обука, постојните работни позиции вклучуваат слаткар, трговец, декоратери на продавница, техничар во туризмот, келнер, готвач, кулинарски техничар, угостителски техничар и слично. Во рамките на високото образование, постојат приватни и јавнисредни училишта (три години студии) и универзитети (четири години) кои вклучуваат економија и туризам, туризам менаџмент, организирано патување и туристички водичи, угостителство, гастрономија, итн. Еден од клучните недостасоци е недостатокот од квалитет во практичната настава за време на формалното образование. Ова е евидентирано во активностите на туристичките агенции. Еден Позитивниот пример за стекнување практични знаења во текот на формалното образование на ученици во средното стручно образование за угостителство, во која е основана соработка со еден хотел во Белград, каде што учениците учествуваат во сите фази на работа и имаат можност директно да комуницираат со клиентите и да се добијат практични способности со помош на ментор.

#### **4.5.3. Проблеми кој се однесува на непријавена работа во секторот за туризам и угостителство**

Вкупниот број инспекции од страна на туристичката инспекција во 2014 година изнесува 18.371, што е 17,62% помалку отколку во 2013 година. Ова е последица, не само од вонредна состојба за време на поплавите кои во голема мера го погодија туризмот, но исто така, и на намалување на бројот на туристички инспектори и на ограничувања за користење службени автомобили.

Најголем број контроли на туристичките инспектори се направени во туристичкиот сектор (76,2%), што е во согласност со бројот на компаниите на туристичкиот пазар, но исто така, и со бројот на жалбите поднесени од граѓаните. Во текот на изминатиот период, на годишно ниво, инспекцијата добила од 1.400 до 1.800 жалби (што значи дека помалку од 10% од контролите на годишно ниво биле направени врз основа на жалби), а 2/3 од овие жалби беа поврзани со угостителските компании. Оваа година, вкупниот број на жалби е зголемен за 480 и туристичките инспектори добиле 2.254 поплаки, најмногу до сега.

Во периодот јануари 2011 - декември 2014 година, инспекциите направени во угостителските компании пронајдоа 3.214 случаи на незаконска работа, односно вршење туристичката дејност без компаниите да се регистрирани во соодветниот регистар. Оваа

година, туристичките инспектори откриле нелегална работа во извршените 804 контроли, што значи дека приближно 6% од контролите се направени во угостителските компании.

Туристичката инспекција има податоци за компании кои имаат забележано нелегална работа, и истите се водат во посебна евиденција, од јануари 2011 година.

#### **4.5.4 Проблеми во врска со несигурните форми на работа (вработување на определено време, студентска работа, итн) во секторот за туризам и угостителство**

Ние немаме посебни податоци кои се однесуваат на секторот за туризам и угостителство. Генерално гледано, поголемиот дел од проблемите се однесуваат на работата на определено време. Злоупотреба на овој вид договор значи дека работодавецот сукцесивно склучува договор со вработениот за определено време, и покрај тоа што не постои законска основа за тоа бидејќи постојано има потреба од вработени.

Сепак, ова е остварливо на еден сосема легален начин, бидејќи секој временски период подолг од 30 дена во кој вработениот не е во рамките на договорот се сметаше за прекин на работниот однос, па секој нареден договори за работа што тој / таа ќе се склучи (со секој работодавец, оттаму можеби и со ист работодавец) ќе се смета за нов работен однос. Гледано од правна точка, не постои континуитет во вработување на одредено лице доколку тоа лице не е ангажирано во рок од 30 дена. Во практиката беше забележано вакво однесување на работодавците, не само во приватни компании, туку и во државните институции. Исто така, беше забележано дека работодавците ги склучуваат сите понатамошни договори за работа (со истата личност што веќе работи) за сличен, но за различен опис на работно место, така што еден вработен неможе да докаже за време на евентуална покрената судска постапка дека има постојана потреба за извршител на конкретните работни задачи / конкретната работа.

Со измените на Законот за работни односи, член 37, се утврвува дека работниот однос на определено време неможе да биде подолг од 24 месеци (претходно 12 месеци) и суштината на овој член е да се дефинира попрецизно содржината на договорот за вработување на определено време. Промените спречуваат злоупотреба во форма на проширување (всушност повторно склучување) на договорот за работа на определено време поголем временски период, за кое што сме сведоци досега во голем број случаи. Сега, во согласност со член 37 од Законот за работни односи, работодавецот може да склучи еден или повеќе договори за работа врз основа на кои работниот однос е

воспоставен со истиот работник за временски период кој неможе да биде подолгод 24 месеци, со или без прекини.

#### **4.5.5. Членство во ЕУ социјалните партнери - меѓусекторски и секторски**

Самостојниот синдикат на угостителска и туристичка дејност на Србија е член на EFFAT.

#### **4.5.6. Препораки за подобрување на социјалниот дијалог во секторот за туризам и угостителство**

Да се искористат позитивните практики од земјите од регионот и нивните политики кои носат позитивни промени кон поконкурентни стандарди во секторот на ТХ.

Социјалните партнери треба да имаат поактивна улога во дефинирањето на општата националната визија за овој сектор, со цел да се дефинираат клучните приоритети на национално и на локално ниво.

Социјалните партнери треба да вложат заеднички напори за зајакнување на капацитетите на човечки ресурси во овој сектор.

Зајакнување на социјалниот дијалог во воспоставувањето и во донесувањето на законска рамка која ќе овозможи подобра мобилност на работната сила, ефикасност на системот за вработување, флексибилно работно време, како и да придонесе за севкупниот развој на секторот за туризам и угостителство.