

УДК 331.54 EDN: AXJARK
DOI: 10.24412/1995-042X-2022-2-112-120

РОМАНЦОВА Дарья Викторовна

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, РФ)
старший преподаватель; e-mail: romantcova.dv@dvfu.ru*

ДОЦЕНКО Анастасия Андреевна

*Дальневосточный федеральный университет (Владивосток, РФ)
бакалавр; e-mail: dotcenko.aa@students.dvfu.ru*

КАДРОВЫЙ ГОЛОД ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

Статья посвящена анализу проблемы кадрового обеспечения туристской индустрии Приморского края, в частности дефициту профессионально подготовленных сотрудников, которые способны обеспечить стабильное и гармоничное развитие туристского сектора экономики и сделать туристский продукт Российской Федерации конкурентноспособным на мировом рынке. В статье описаны причинно-следственные связи возникновения проблемы дефицита кадров или «кадрового голода». Актуальность темы обусловлена рядом факторов, среди которых, необходимость восстановления туристской индустрии после пандемии COVID-19, необходимость достижения показателей стратегических программ развития туризма и острая востребованность профессионально подготовленных кадров, от которых и зависит развитие индустрии. Исследовательская работа была проведена с помощью общенаучных методов исследования (теоретических и эмпирических), а также проектных инструментов, среди которых PEST-анализ, экспертные интервью, дерево проблем и прочие.

Ключевые слова: индустрия туризма и гостеприимства, проблема кадров в туризме, кадровый голод в туристской индустрии, туристские кадры, дефицит кадров, кадровая политика, проблемы туризма



Для цитирования: Романцова Д.В., Доценко А.А. Кадровый голод туристской индустрии Приморского края // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т.16. №2. С. 112–120. DOI: 10.24412/1995-042X-2022-2-112-120.

Дата поступления в редакцию: 9 марта 2022 г.

Дата утверждения в печать: 11 апреля 2022 г.

UDC 331.54 EDN: AXJARK
DOI: 10.24412/1995-042X-2022-2-112-120

Darya V. ROMANTSOVA

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Russia)
Senior Lecturer; e-mail: romantcova.dv@dvfu.ru*

Anastasia A. DOTSENKO

*Far Eastern Federal University (Vladivostok, Russia)
Bachelor; e-mail: dotcenko.aa@students.dvfu.ru*

PERSONNEL HUNGER IN THE TOURISM INDUSTRY OF PRIMORSKY KRAI

Abstract. *The article is devoted to the analysis of the problem of staffing the tourism industry of the Primorsky Krai, the shortage of professionally trained employees who can ensure the stable and harmonious development of tourism economy sector and make the tourist product of the Russian Federation competitive in the world market. The article describes the cause-and-effect relationships of the problem of personnel shortage or “personnel hunger”. The relevance of the topic is due to several factors, including the need to restore the tourism industry after the COVID-19, the need to achieve the indicators of strategic tourism development programs and the acute demand for professionally trained personnel, on which the development of the industry depends. The research work was carried out using general scientific research methods (theoretical and empirical), as well as project tools, including PEST-analysis, expert interviews, “problem tree” and others.*

Keywords: *tourism and hospitality industry, the problem of personnel in tourism, personnel hunger in the tourism industry, tourist personnel, shortage of personnel, personnel policy, problems of tourism*



Citation: Romantsova, D. V., & Dotsenko, A. A. (2022). Personnel hunger in the tourism industry of Primorsky Krai. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 16(2), 112–120. doi: 10.24412/1995-042X-2022-2-112-120. (In Russ.).

Article History

Received 9 March 2022

Accepted 11 April 2022

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).

© 2022 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Туризм – это одна из самых сложных и мультипликативных отраслей экономики, ее комплексность и масштабность не оспорима. Присутствует мнение, что «технологические особенности туризма требуют участия в создании и сопровождении одного туристического продукта около 400 представителей различных профессий», что подтверждает межотраслевой и междисциплинарный характер индустрии. Отсюда следует вывод, что для ее гармоничного и стабильного развития необходим масштабный человеческий ресурс (человеческий капитал). Под «человеческим капиталом» принято понимать совокупность знаний, умений, навыков, используемых для удовлетворения многообразных потребностей человека и общества в целом. В рамках данной работы под «человеческим ресурсом» или «человеческим капиталом» будут пониматься квалифицированные кадры с профильным образованием, развитым дедуктивным и кризисным мышлением, готовые совершенствоваться и развиваться вместе с индустрией, способные изменить отрасль к лучшему.

Человеческого ресурса в современных реалиях очень мало, наблюдается острая нехватка кадров, которые способны успешно совмещать соответствующие профессиональные знания и личностные качества: коммуникабельность, вежливость, стрессоустойчивость, знание психологии, этики, грамотную речь, аккуратность, внимательность, знание законодательства и традиций разных стран и народов, знание иностранных языков и так далее. Более подробно вопрос о необходимых навыках и компетенциях у туристских кадров в своей работе разбирает Ковалева Я.С. [7].

Цель статьи – проанализировать состояние кадрового обеспечения туристской индустрии Приморского края и выявить основные причины возникновения «кадрового голода».

В процессе исследования был изучен теоретический материал с использованием методов анализа и синтеза, что обеспечило системный подход к исследованию. Статистический

метод позволил проанализировать численные показатели индустрии и подтвердить гипотезу дефицита кадров в регионе. PEST-анализ позволил углубиться в факторы влияния на состояние кадров в индустрии туризма и гостеприимства, а дерево проблем упорядочить и визуализировать причинно-следственные связи.

Многие авторы занимаются изучением проблемы кадрового обеспечения туристской индустрии на протяжении многих лет, например Заславская О.В. и Малафий А.С., Ивушкина Е.Б. и Дашкова Е.В., Силина Е.Д., Мухамадиева Ю.П., Гаджиева Е.А. и другие, работы по соответствующей проблематике разных авторов за последние 5 лет были проанализированы во время исследования и создания данной научной работы.

Состояние кадрового обеспечения туристской индустрии Российской Федерации на данный момент крайне неоднозначное. С проблемой туристских кадров сталкиваются многие регионы страны, среди которых Камчатка, Татарстан, Мурманская и Сахалинская области, Приморский край. Дефицит кадров обусловлен стремительным развитием специализированных видов туризма (сельского, спортивного, экологического), которые требуют наличия узкопрофильных специалистов с определенными профессиональными компетенциями. На данный момент подготовка узкопрофильных специалистов в большей мере распространена за рубежом. В Российской Федерации подготовка кадров для туристской индустрии осуществляется на уровнях среднего и высшего профессионального образования и носит общий характер. Учебные заведения, которые осуществляют подготовку туристских кадров, существует не в каждом федеральном округе, а процент трудоустройства выпускников крайне низок (около 10–15%). В связи с этим обеспечить потребность в туристских кадрах и профильных специалистах просто невозможно, поэтому и возникает «кадровый голод».

В то же время, в своем интервью от 27

декабря 2021 г. З.В. Догужева – руководитель Ростуризма, подводя итоги года, сообщила, что Россия – одна из немногих стран, которые после пандемии восстанавливаются наиболее активно. Показатели туристской отрасли восстановились на 80–90% и практически достигли показателей доковидного периода (2019 г.). В туризме на данный момент 2,3 млн рабочих мест и это число продолжает расти, что подтверждает активно восстановление индустрии. В связи с этим актуальность кадрового голода и острая потребность в человеческом ресурсе для развития отрасли и восстановления после пандемии коронавируса увеличивается.

Приморский край имеет большой туристский потенциал, а по официальным статистическим данным 2006–2019 гг. стремительно и стабильно развивался. Однако в ряде показателей наблюдалось противоречие. Так, например, за период с 2006 по 2019 гг. объем въездного международного турпотока в регион увеличился на 674%, объем оказанных туристско-экскурсионных услуг на 141%, совокупный вклад от туризма в экономику края на 617%, а общий объем туристского потока (внутреннего и международного) в крае в 2019 г. достиг 6 млн.

В такой ситуации, с точки зрения логики, количество предприятий туристской отрасли края должно расти, но оно находится в явно стагнации, за 14 лет прирост составил лишь 4%. А количество сотрудников туристской отрасли, которое также должно увеличиваться с увеличением клиентского потока, наоборот уменьшился на 12% за аналогичный период.

На основе анализа статистических показателей туристской отрасли можно сделать вывод, что на рынке явный дисбаланс: людей-спроса (туристов и гостей города, которым необходимо туристское обслуживание) явно больше, чем людей-предложения (штатных сотрудников туристской отрасли). Это подтверждает существование дефицита кадров или «кадрового голода».

Стоит учитывать, что в статистических

данных используется показатель штатных сотрудников, что исключает из анализируемой выборки огромный количественный пласт людей, которые трудятся на туристском рынке неофициально. Теневая экономика – еще одна актуальная проблема туристской отрасли. В силу невозможности проанализировать состояние кадров в туристской индустрии через математические методы исследования, были проведены экспертные интервью для глубокого исследования проблемной области.

Эксперты туристской индустрии подтвердили наличие дефицита кадров в отрасли, в частности потребность в людях с профильным образованием, профессиональными компетенциями и пониманием всей сложности и многоплановости отрасли. По мнению некоторых, именно кадровый голод и острая потребность в компетентных специалистах и профессионалах своего дела тормозит развитие туристской отрасли как в регионе, так и во всей стране. Эксперты уверены, что человеческий капитал – это один из самых важных факторов развития туризма в целом. Об этом пишет и Шпырня О.В.: «квалифицированные кадры являются главной ценностью туристского предприятия» [6]. А Заславская О.В. в своей работе отмечает, что ценность туристических предприятий в основном определяется «качеством» их сотрудников – их специальными навыками и знаниями, опытом, готовностью к взаимодействию с потребителем и т.д. [1].

В рамках более глубокого исследования проблемы кадрового голода был проведен PEST-анализ проблемы кадрового обеспечения туристской индустрии, который помог определить возможное оказываемое на туристские кадры влияние на 4-х уровнях: политическом, экономическом, социальном и техническом. По результатам можно сделать следующий вывод: состояние кадров туристской индустрии также уязвимо и нестабильно, как и сама туристская индустрия. Оно подвержено влиянию многих факторов, среди которых нормативно-правовая база, международное сотрудничество, поддержка малого и среднего

бизнеса государством, системы высшего и среднего образования, менталитет, уровень образованности, ожидания работодателей, цифровизация в бизнесе и многое другое. Проблема требуются проработки на 3 основных уровнях: политическом – проработать нормативно-правовую базу в области кадрового обеспечения, создать программы контроля уровня профессионализма кадров (это особенно важно для тех профессий, которые соприкасаются с клиентами (людьми) лицом к лицу), вернуть систему лицензирования туристской деятельности; экономическом – улучшить положение сотрудников сферы туризма и гостеприимства и повысить заработную плату (например, Ростуризм находится на 3 месте с конца по величине заработной платы относительно других таких же ведомств); социальном – повысить общую образованность и грамотность населения, значимость высшего образования.

На основе PEST-анализа приходит четкое понимание, что кадровый голод имеет в своем существовании и прогрессировании не мало причин разных уровней сложности и комплексности. При этом, чаще всего авторами выделяются такие причины как низкий уровень качества получаемого профильного образования [1, 3] или же его отсутствие [2, 4, 5]. Другие причины возникновения проблемы кадров и ее аспекты освещаются неохотно, именно им и посвящена данная работа – разным причинам и аспектам появления и процветания проблемы обеспечения туристской индустрии кадрами.

Первая и самая очевидная причина, которая существует уже очень давно – это отток умных, грамотных и перспективных специалистов как из края, так и из России в целом. Данная проблема присуща не только туристской отрасли, но и прочим профессиональным областям в силу того, что оплата и условия труда для уникальных специалистов и профессионалов за рубежом в разы выше, чем в Российской Федерации и некоторых странах СНГ. Соответственно многие перспективные и многообе-

щающие молодые специалисты уезжают из страны и предпочитают работать там, где их таланты оценивают по заслугам.

Вторая причина менее очевидна и была выявлена путем проведения экспертных интервью: неквалифицированные текущие кадры туристской индустрии порождают такие же неквалифицированные новые туристские кадры. Условный пример: в турфирму, где работают кадры без профильного образования и многие процессы делают по наитию и логике приходят молодые кадры с образованием. Однако получают знакомое всем наставление «забудь все, чему тебя учили в университете, сейчас мы тебе покажем, как надо». Как следствие, молодые специалисты начинают работать по правилам турфирмы, а профильные грамотные компетенции в силу отсутствия практики начинают проседать и забываться. Куда больше отягощает ситуация прием на работу людей без образования и без опыта, которые обучаются всему на практике и перенимают «знания» и «компетенции» у сотрудников, которые так же не имеют никакого профильного образования. В перспективе такие действия приводят к зацикливанию проблемы, ведь «знания» передаются от одного поколения кадров к другому.

Третья причина заключается в существовании на туристском рынке тенденции к вхождению в отрасль людей без профильного образования, должного понимания отрасли и отсутствия необходимых soft skills для работы в индустрии туризма и гостеприимства, о чем уже было сказано ранее. Такая тенденция повсеместна и зачастую отрицательно отражается на качестве предоставляемых услуг и на развитии отрасли в целом [8]. Также у кадров отсутствует мотивация к обучению и повышению своей квалификации. В первую очередь это проблема работодателей, мотивация сотрудников к улучшению и совершенствованию своих знаний и рабочих компетенций – их прерогатива. Однако, работодатели не видят в этом потребности, в первую очередь из-за того, что с 2006 г. в индустрии отсутствует

лицензирование туристской деятельности, которое было одним из основных и главных инструментов оценки уровня компетентности и образованности сотрудников индустрии, владельцев бизнеса и «качества» кадров в целом.

Общая сложность и комплексность профессиональной сферы, а также ряд особенностей, таких как уязвимость и нестабильность отрасли, высокий уровень форс-мажорных ситуаций и стресса, психологический фактор: работа с плавающим графиком, переработки, работа во время отдыха других, взаимодействие с агрессивными людьми, приводят к дефициту кадров. Условия труда у сотрудников среднего и низшего звена чаще всего очень некомфортные и «недостойные», многие клиенты относятся к работникам без должного уважения, а начальник не защищает своих работников. Как следствие, профессии в индустрии туризма и гостеприимства теряют свой престиж и привлекательность, и молодые специалисты, ощутив все особенности индустрии туризма и гостеприимства на себе, выбирают более стабильные и прибыльные профессиональные области, в которых стрессовый фактор значительно ниже, а условия труда лучше. Так себя проявляет четвертая причина дефицита кадров.

Пятая причина проблемы «кадрового голода» связана с образованием, а именно с разными взглядами на компетентного сотрудника у преподавателей и работодателей. В тематической литературе эту проблему называют «качеством кадров». Она приводит к тому, что работодатели неохотно принимают выпускников на должности среднего и высшего звена, так как те не отвечают их профессиональным взглядам и потребностям. Чаще всего выпускников принимают на вакансии низшего уровня (исполнители): официанты и их помощники, кассиры, менеджеры смены и хостес, администраторы службы прием и размещения и так далее. Такие должности в принципе не требуют высшего образования и какой-либо подготовки; профессиональным компетенция можно обучиться за пару недель стажировок. Как результат, чтобы получить достойное

место работы, выпускникам необходимо отработать 2–3 года на должности низшего звена. Не все выпускники и молодые специалисты, которые потратили от 4 лет на получение высшего образования и профессиональных компетенций, готовы потратить еще несколько лет на подтверждение своей компетентности и работу в роли исполнителя низшего звена. А работать во время обучения, которое носит очный характер, могут позволить себе не все студенты в силу высокой учебной нагрузки и ненормированного расписания. Из-за этого значимость и эффективность высшего образования стирается и многие предпочитают сразу идти работать на должности низшего звена, чтобы за 2–3 года набраться опыта и знаний на практике и подняться по карьерной лестнице.

Из четвертой и пятой причин вытекает следующая: по официальным данным от высших учебных заведений за 2018 г. около 10% выпускников (а это 2 человека из 20) трудоустраиваются по профессии. Такой низкий процент просто не способен удовлетворить спрос на молодых специалистов на рынке, соответственно создается дефицит. Существует ряд факторов, которые приводят к такому низкому проценту трудоустройства выпускников: неосознанный и ранний выбор направления подготовки при поступлении; давление со стороны родителей, учителей и общества; диплом ради диплома.

Также в индустрии туризма и гостеприимства существует такое явление, как полное непонимание всей сложности и комплексности сферы у людей, которые не имеют прямого отношения к индустрии. Причиной этого является отсутствие должной профориентации, которая могла бы дать более четкую картину профессиональной среды в индустрии туризма и гостеприимства, а следовательно «отсеять» тех людей, которые точно не видят себя в данной отрасли и не смогут адаптироваться к ее особенностям, и заинтересовать тех, кому данная индустрия подходит. Недостаточная профориентация в сфере туризма и гостеприимства – это еще одна причина кадрового голода. Все

люди понимают, что такое туризм с потребительской точки зрения и не осознают, что происходит по ту сторону экрана, как и где работают туристские кадры.

Более подробно со всеми причинно-следственными связями кадрового голода в индустрии туризма можно познакомиться в Дереве проблем (рис. 1).

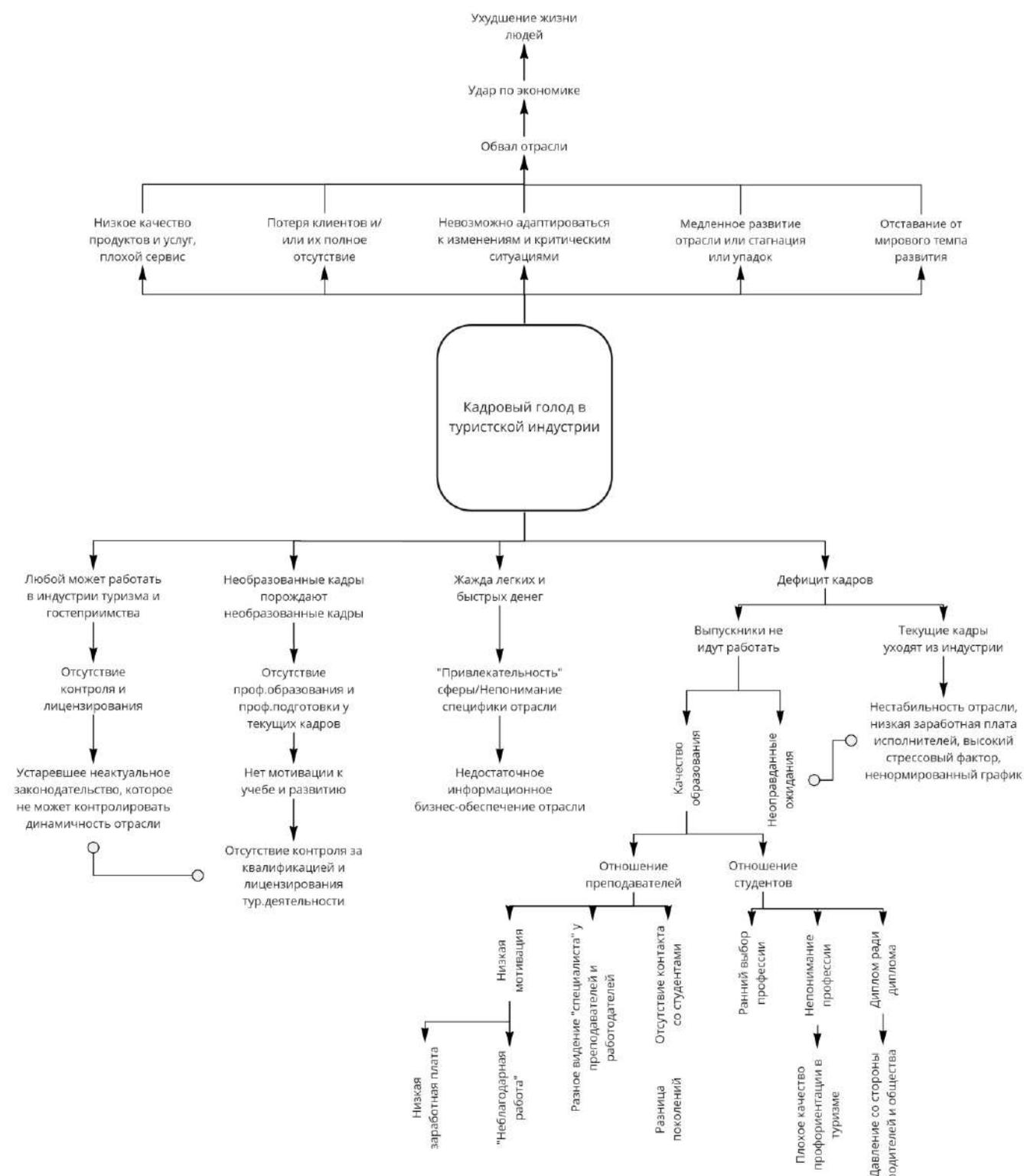


Рис. 1. – Дерево причинно-следственных связей кадрового голода в туристской индустрии

По результатам проведенного исследования можно сделать вывод, что кадровый голод или дефицит кадров в туристской индустрии является актуальной и острой проблемой, которая имеет в своем существовании немало причин:

- 1) отток человеческого капитала из страны;
- 2) неквалифицированное обучение текущими кадрами новых неквалифицированных кадров и зацикливание;
- 3) тенденция на вхождение в отрасль людей без профильного образования и понимания отрасли;
- 4) общая сложность и комплексность сферы, а также специфические особенности отрасли;
- 5) разные взгляды у преподавателей учебных заведений и работодателей индустрии на «идеального» сотрудника туристской отрасли;
- 6) низкий процент трудоустройства выпуск-

ников, что является следствием нежелания молодых специалистов работать в индустрии;

- 7) отсутствие профориентации в туризме.

А также низкий престиж профессий индустрии туризма и гостеприимства, неконкурентные условия труда, отсутствие лицензирования туристской деятельности, отсутствие контроля за качеством кадров, устаревшее законодательство, особенности системы высшего образования в России, теневая экономика и многие другие факторы, которые имеют прямое или косвенное влияние на проблему кадрового обеспечения туристской деятельности.

Для того, чтобы решить данную проблему и добиться положительной динамики в политике кадрового обеспечения туристской индустрии, необходимо подходить к решению комплексно и выбирать эффективные методы работы над проблемой.

Список источников

1. Заславская О.В., Малафий А.С. Формирование «мягких навыков» в образовательном процессе вуза как фактор развития конкурентоспособности молодого специалиста // Перспективы науки и образования. 2021. №3(51). С. 115–126.
2. Ивушкина Е.Б., Дашкова Е.В. Теоретико-методологические основания взаимодействия образовательного учреждения и туристской индустрии // Гуманитарные и социальные науки. 2020. №1. С. 218–224.
3. Силина Е.Д. Новые технологии практико-ориентированной подготовки кадров для туристской индустрии // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т.14. №2. С. 157–165.
4. Мухамадиева Ю.П. Актуальные проблемы кадрового обеспечения в сфере туризма // Молодой ученый. 2017. №13.2(147.2). С. 15–17.
5. Гаджиева Е.А. Разработка концептуальных основ региональной модели подготовки кадров для сферы туризма Ленинградской области // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2017. №2.
6. Шпырня О.В. Повышение квалификации специалистов индустрии туризма как инструмент роста их конкурентоспособности на рынке труда // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2017. №3.
7. Ковалева Я.С. Особенности подготовки кадров в отрасли туризма // Вопросы науки и образования. 2020. №40(124). С. 25–35.
8. Жигунова Г.В., Шарова Е.Н. Потребность в кадрах туристической отрасли (на материалах экспертного опроса) // Общество: социология, психология, педагогика. 2021. №12. С. 33–39.

References

1. Zaslavskaya, O. V., & Malafiy, A. S. (2021). Formirovanie «mjagkih navykov» v obrazovatel'nom processe vuza kak faktor razvitija konkurentosposobnosti mladogo specialista [Formation of "soft skills" in the educational process of the university as a factor in the development of the competitiveness of a young specialist]. *Perspektivi nauki i obrazovaniya [Prospects of Science and Education]*, 3(51), 115-126. (In Russ.).
2. Ivushkina, E. B., & Dashkova, E. C. (2020). Teoretiko-metodologicheskie osnovaniya vzaimodejstvija obrazovatel'nogo uchrezhdenija i turindustrii [Theoretical and methodological foundations of the interaction of the educational institution and the tourism industry]. *Gumanitarnie i socialnie nauki [Humanities and Social Sciences]*, 1, 218–224. (In Russ.).
3. Silina, E. D. (2020). Novye tehnologii praktiko-orientirovannoj podgotovki kadrov dlja turistskoj industrii [New technologies of practice-oriented training for the tourism industry]. *Servis v Rossii i za rubegom [Services in Russia and Abroad]*, 2, 157–165. (In Russ.).
4. Mukhamadyeva, Y. P. (2017). Aktual'nye problemy kadrovogo obespechenija v sfere turizma [Actual problems of staffing in the field of tourism]. *Molodoi ucheniy [Young Scientist]*, 13.2(147.2), 15–17. (In Russ.).
5. Khajiyeva, E. A. (2017). Razrabotka konceptual'nyh osnov regional'noj modeli podgotovki kadrov dlja sfery turizma Leningradskoj oblasti [Development of the conceptual foundations of the regional model of personnel training for the tourism sector of the Leningrad region]. *Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A. S. Pushkina [Bulletin of the A. S. Pushkin Leningrad State University]*, 2. (In Russ.).
6. Shpyrnya, O. V. (2017). Povyshenie kvalifikacii specialistov industrii turizma kak instrument rosta ih konkurentosposobnosti na rynke truda [Advanced training of tourism industry specialists as a tool for increasing their competitiveness in the labor market]. *Vestnik Maykopskogo gosudarstvennogo tehničeskogo universiteta [Bulletin of the Maykop State Technological University]*, 3. (In Russ.).
7. Kovaleva, Ya. S. (2020). Osobennosti podgotovki kadrov v otrasli turizma [Features of personnel training in the tourism industry]. *Voprosi nauki i obrazovaniya [Issues of Science and Education]*, 40(124), 25-35. (In Russ.).
8. Zhigunova, G. B., & Sharova, E. N. (2021). Potrebnost' v kadrah turisticheskoy otrasli (na materialah ekspertnogo oprosa) [The need for personnel in the tourism industry (based on the materials of an expert survey)]. *Obschestvo: sociologiya, psihologiya, pedagogika (Society: Sociology, Psychology, Pedagogy)*, 12, 33–39. (In Russ.).