

УДК 378.016:338.48(571.17)

## АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА В КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

*О. А. Брель, М. И. Губанова, Н. В. Кавкаева*

## THE ANALYSIS OF THE CONDITION OF TRAINING TOURISM INDUSTRY STAFF IN KEMEROVO REGION

*O. A. Brel, M. I. Gubanova, N. V. Kavkayeva*

Статья посвящена проблеме подготовки кадров для современной индустрии туризма на примере Кемеровской области. В работе приведены результаты опроса студентов вузов, обучающихся на туристских специальностях и направлениях, и руководителей предприятий туристской индустрии Кемеровской области, которые отражают различные аспекты, касающиеся проблемы кадрового обеспечения отрасли. Основные из них – это требования работодателей к потенциальным работникам при трудоустройстве, кадровые проблемы, влияющие на качество услуг в туризме, профессиональные качества, необходимые для успешного трудоустройства в сфере туризма, оценка уровня туристского образования в регионе и т. д.

Авторы подчеркивают необходимость повышенного внимания к вопросам профессиональной подготовки и переподготовки кадров в сфере туризма для обеспечения высокого уровня предлагаемых услуг.

The paper is devoted to the problem of training staff for the modern industry of tourism in Kemerovo region. Results of the poll with higher education students majoring in Tourism, and heads Kemerovo region tourist enterprises reflect various aspects concerning the problem of staffing. The main of them are: employers' requirements to potential workers, the personnel problems influencing quality of services in tourism, the professional qualities necessary for successful employment to the sphere of tourism, an assessment of tourist education level in the region, etc.

The authors emphasize necessity of special attention to the issues of vocational training and tourism industry staff retraining for ensuring high level of the offered services.

**Ключевые слова:** индустрия туризма, квалифицированные кадры, кадровый состав, туристское образование.

**Keywords:** tourism industry, qualified personnel, personnel structure, tourist education.

Индустрия туризма на сегодняшний день остается одной из наиболее динамично развивающихся сфер не только мировой, но и национальной экономики, одновременно являясь перспективным и весьма привлекательным направлением профессиональной деятельности. В «Стратегии развития туризма в Российской Федерации до 2015 года» указано, что цель развития туристской отрасли – «формирование современного эффективного конкурентоспособного туристского рынка, обеспечивающего широкие возможности для удовлетворения потребностей российских и иностранных граждан в туристских услугах, повышение занятости и уровня доходов населения» [3].

Вполне очевидно, что успех российского туризма и перспективы его развития зависят от того, будут ли работать в отрасли конкурентоспособные, профессионально мобильные, высококвалифицированные специалисты, подготовленные на уровне мировых стандартов. Основная задача вузов состоит в обеспечении нового качества образования, способного предоставлять туристскому рынку грамотных, востребованных выпускников [1]. А конкурентоспособность и экономическая эффективность туристского предприятия напрямую зависят от качества обслуживания, которое определяется уровнем профессиональной компетентности, профессионализма и квалификации персонала. На наш взгляд, решение данной проблемы заключается в развитии системы туристского образования в России.

Ситуация с кадрами в туризме как в Кемеровской области, так и в целом в России на данный момент чаще всего обозначается как переходный период. По нашему мнению, этот период характеризуется тем,

что молодые специалисты еще не приобрели достаточного опыта для того, чтобы взять в свои руки рычаги управления, а опытные работники не могут профессионально охватить расширяющийся спрос и увеличивающийся турпоток. Ретроспективно это объяснялось в большей степени несовершенством профессионального туристского образования, которое ранее было менее доступно, а в узких сферах просто отсутствовало. И только национальная система туристского образования, в которой уже многое сделано, может помочь приблизить наше общество к решению проблемы подготовки высокопрофессиональных кадров для туристской индустрии.

В 2013 – 2014 гг. на предприятиях туристской индустрии и в вузах Кемеровской области, занимающихся подготовкой специалистов в сфере туризма, было проведено специальное исследование. Цель предпринятого нами исследования: анализ состояния подготовки кадров для туристской индустрии Кемеровской области. Были опрошены 250 студентов, обучающихся на туристских специальностях и направлениях в вузах, и 80 руководителей разного уровня предприятий туристской индустрии.

В среднем стаж работы респондентов – руководителей предприятий туристской индустрии – около 10 лет, что говорит о достаточно большом опыте их работы в сфере туризма. В ходе опроса предполагалось оценить уровень профессионализма менеджеров, работающих в сфере туризма, который принято определять целым рядом критериев. Среди основных нами избраны:

– наличие глубоких профессиональных знаний и умений в сфере туризма и смежных областях;

- коммуникабельность, знание иностранных языков;
- умение работать на персональном компьютере, включающее знание офисного пакета, графических программ, прикладных систем бронирования туров и делопроизводства турфирмы;
- сформированные навыки поиска информации в сети Интернет.

По результатам опроса выявлено, что основные требования, предъявляемые руководителями к потенциальным работникам при трудоустройстве – наличие опыта работы в любой сфере (55%), а также личностные и профессионально важные качества (23%). Лишь 9% руководителей отметили важность уровня квалификации работника и 1% – знание иностранных языков, что, на наш взгляд, вероятно, является одной из причин неэффективности работы сотрудников (рис. 1).



Рис. 1. Общие требования к работникам при приеме на работу

При этом руководители не скрывали тот факт, что менее 50% работников не имеют необходимого образования для работы в туристской сфере, а уровень владения иностранными языками явно ниже допустимых пределов. Так, по оценкам респондентов, участвующих в нашем опросе, подавляющее большинство работников (68%) в основном ограничивается лишь чтением и переводом со словарем только на одном

иностранном языке; владеет одним иностранным языком, разговорным, лишь каждый шестой сотрудник, свободно читает и переводит на нескольких иностранных языках всего 10%, не владеют иностранными языками 5% из числа всех сотрудников туристических фирм и агентств, экскурсионных бюро, а также предприятий, предоставляющих услуги по размещению (рис. 2).



Рис. 2. Требования к уровню владения иностранными языками

Рассматривая нехватку кадров в отдельных сегментах туристской индустрии, следует отметить, что проблема наиболее остро стоит на предприятиях, предоставляющих услуги по размещению (гостиницы,

мотели, пансионаты и т. д.) – 60 %, на втором месте по нехватке кадров – органы управления туризмом – 18 %, на третьем месте – экскурсионные бюро (12 %) (рис. 3).



Рис. 3. Оценка нехватки кадров в сегментах туристской индустрии

По мнению абсолютного большинства опрошенных нами руководителей, уровень туристического образования в Кемеровской области низкий (более

70 % респондентов) и ни один из респондентов не отметил уровень образования как высокий (рис. 4).



Рис. 4. Оценка уровня туристического образования в Кемеровской области

Как показал анализ результатов опроса, основной причиной нехватки квалифицированных кадров в сфере туризма, по мнению работодателей, является низкий уровень подготовки выпускников, а также отсутствие достойной заработной платы. Более 70 % руководителей отметили именно эти показатели. В результате руководителями предприятий туристической индустрии зачастую, и это подтверждается практикой, выбор делается не в пользу молодого специалиста, а в пользу того, кто обладает коммуникативными способностями и легко обучается методом погружения в работу.

Существенные проблемы, снижающие эффективность работы в сфере туризма, более половины руководителей (56 % респондентов) видит в том, что работники имеют низкую квалификацию, а также указывают на отсутствие у сотрудников компетенций,

необходимых для выполнения профессиональных функций в туристической сфере (34 %) (рис. 5).

При этом нельзя не заметить явное противоречие, заключающееся в том, что, с одной стороны, работодатели считают невыгодным для себя принимать на работу вчерашних выпускников, из-за недостаточности у них опыта, практических знаний и умений, а с другой стороны, часто неохотно принимают у себя в фирмах студентов для прохождения производственной практики. Только 50 % опрошенных руководителей из туристической индустрии готовы взять к себе на практику студентов вузов. Возникает вопрос, откуда в такой ситуации у студентов и выпускников может взяться опыт работы в туризме.

Мы считаем, что обвинять только вузы в низком уровне подготовки выпускников со стороны работо-

дателей не совсем корректно, потому что именно взаимодействие «вуз-работодатель» дает самую эффективную подготовку будущих специалистов для индустрии туризма. Несомненно, что теоретические знания, подкрепленные практическими умениями, полученными в ходе производственной практики и закрепленные в процессе профессиональной деятельности, делают из выпускника профессионала.

В ходе опроса студентов было выявлено, что после окончания вузов примерно 40 % респондентов

точно уверены, что пойдут работать в сферу туризма, 35 % опрошенных не собираются работать по специальности, и 25 % еще не определились с дальнейшим трудоустройством. Таким образом, практически каждый второй студент, обучающийся по данным специальностям, не уверен в правильности собственного профессионального выбора и ответственности за его принятие. Главной причиной нежелания работать или сомнений в трудоустройстве по специальности вновь называется отсутствие достойной заработной платы.



Рис. 5. Кадровые проблемы, определяющие качество индустрии туризма

Как показывает практика, современный специалист сферы туризма должен свободно владеть иностранным языком, так как требования к уровню обслуживания со стороны туристов растут, и нужно быть конкурентным в сфере межкультурной коммуникации. Наши исследования показали, что уровень владения иностранными языками среди студентов явно недостаточный. Так, даже по самооценке 64 %

респондентов умеют читать и переводить со словарем на одном иностранном языке; 18 % – свободно читают и переводят без словаря, владеют навыками разговорного иностранного языка на среднем уровне; лишь 15 % владеют одним иностранным языком в совершенстве, а 3 % не владеют иностранными языками (рис. 6).



Рис. 6. Владение иностранными языками

Еще одно обстоятельство, по нашему мнению, заслуживает особого внимания. Большинство студентов отмечает, что в их профессиональном обучении недостаточно практических знаний, и в связи с этим отсутствует система формирования профессиональ-

ных навыков и первичного опыта работы. Скорее всего, в этом заключается еще одна причина того, что молодые специалисты не могут получить доступ к рабочим местам по специальности.

В ходе исследования установлено, что во время обучения более 70 % опрошенных студентов имеют трудовую занятость, но не по специальности, и всего 5 % не имеют трудовой занятости.

Основными проблемами при их трудоустройстве были названы:

- нежелание работодателей брать молодых специалистов на работу из-за отсутствия опыта работы;
- дезинформация, обман со стороны работодателей (работодатели не оформляют своим работникам трудовых книжек или каких-либо других документов, не платят достойную заработную плату);

– несоответствие между уровнем сформированности тех профессионально важных качеств, которые ожидаемы от выпускников вузов, и наличием, степенью развитости имеющихся личностных свойств.

Большинство студентов (67 %) отметили: чтобы получить хорошую работу, нужно обладать высоким уровнем знаний и квалификацией; 15 % считают, что в трудоустройстве им помогут инициативность и предприимчивость; 11 % указали на соответствие ожидаемых требований к профессионалу и имеющихся у него личностных характеристик; 5 % обозначили значимость правильно составленного резюме (рис. 7).



Рис. 7. Мнение студентов о профессиональных качествах, необходимых для трудоустройства

Об основных причинах отсутствия доступа к рабочим местам по специальности студенты, участвующие в опросе, высказали следующие мнения: 57 % – отсутствие профессионального опыта работы; 32 % – отсутствие вакантной должности; 10 % – недостаточный уровень подготовки по специальности, и лишь

1 % думают, что руководство не спешит принимать выпускников на хорошие рабочие места, так как эти места занимают работники, имеющие тесные контакты с руководством (родственники, знакомые, друзья) (рис. 8).

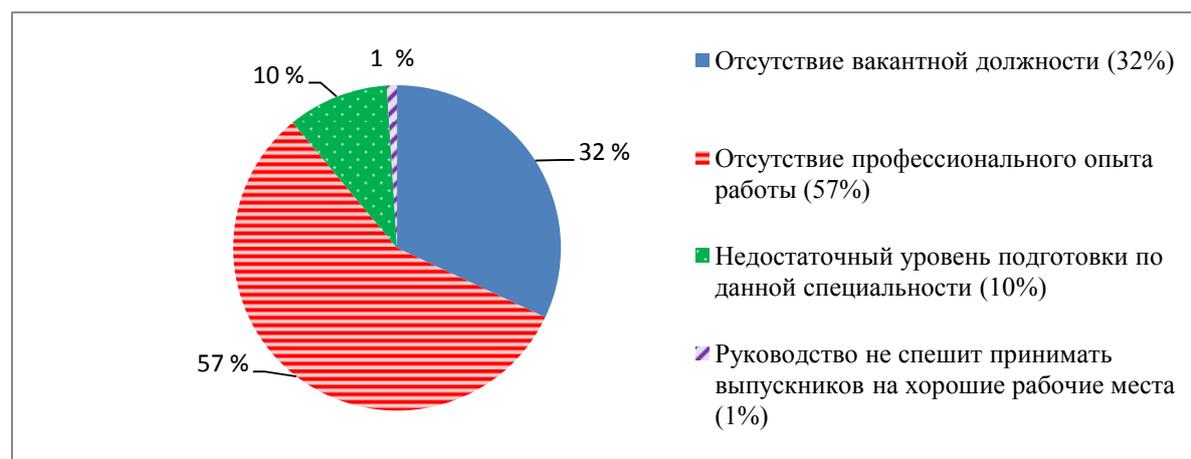


Рис. 8. Мнение студентов о причинах, снижающих вероятность трудоустройства по специальностям после окончания вуза

Проведённый опрос позволил сформулировать несколько обоснованных выводов о состоянии кадрового состава туристской индустрии и основных про-

блемах в их подготовке. Прежде всего, отметим недостаточный уровень сформированности практических навыков у студентов. По этой причине работода-

тели не спешат трудоустраивать молодых специалистов и предоставлять им достойную заработную плату. В то же время у работников туристических сфер наблюдается низкий уровень образования, особенно нехватка кадров отражается на сегменте размещения. Если сравнить ответы руководителей и обучающихся, то в целом можно выявить общую тенденцию: как студенты, так и руководители считают, что уровень образования не соответствует темпам и требованиям туристской индустрии.

Таким образом, мнения респондентов-руководителей предприятий туристической индустрии и респондентов-студентов в целом совпадают, несмотря на то, что они оценивают одни и те же составляющие подготовки всё же с несколько разных позиций.

Также следует отметить, что большое значение как руководители, так и студенты отводят профессиональным характеристикам работников. Подводя общие итоги, следует еще раз подчеркнуть необходимость повышенного внимания к вопросам профессиональной подготовки и переподготовки кадров как низового, так руководящего звена для сферы туризма.

На сегодняшний день образование в высших учебных заведениях строится в соответствии с принятыми и утвержденными государственными образовательными стандартами. Их основное назначение состоит в том, чтобы четко определить контуры федерального образовательного пространства, которое должно быть единым для всей страны.

В Государственной программе развития образования на 2013 – 2020 гг. особо подчеркивается, что «одной из центральных проблем является превращение учебно-методических объединений в реально действующие и работающие на развитие профессионального образования общественно-государственные и общественные профессиональные объединения и

сообщества с участием работодателей. Вузы будут принимать активное участие в разработке профессиональных стандартов и образовательных программ, учитывающих требования рынка труда» [2].

Это уже в настоящее время дает возможность вузам самостоятельно, в соответствии со своими возможностями и потребностями своего региона, предприятий, туристского рынка, самих студентов вполне самостоятельно строить образовательный процесс и делать его практико-ориентированным.

Важно учитывать и функционально грамотно в организационно-методическом аспекте обеспечить все пять аспектов обучения, которые вводят процесс образования в историко-общественный контекст:

– *личностный аспект обучения*: обучение становится мотивированным при осознании его как индивидуально-значимого;

– *деятельностный аспект обучения*: обучение возникает из опыта продуктивной деятельности обучающегося, направлено на практику и возвращается в практику;

– *общественный аспект обучения*: осмысление роли деятельности для развития социального окружения конкретной личности или коллектива в целом;

– *культурный аспект обучения*: связь с традициями и ценностями, которые реализуются в различных культурных областях, что позволяет включать конкретные ситуации культурного развития в более глобальные связи;

– *профессиональный аспект обучения*: приобретенные знания и навыки, освоенные общекультурные и профессиональные компетенции представляются как инструментальный для достижения конкретной цели, построения профессиональной карьеры и успешной жизненной самореализации.

### Литература

1. Брель О. А., Губанова М. И. Современное состояние и перспективы развития туристского образования в Кемеровской области // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2012. № 4(8). С. 52 – 57.
2. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 – 2020 годы // Министерство образования и науки Российской Федерации. М., 2013. 700 с.
3. Овчаров А. О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы. М.: Инфра-М, 2009. 280 с.

### Информация об авторах:

**Брель Ольга Александровна** – кандидат педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой геологии и географии КемГУ, +7-913-300-28-12, [brel\\_o\\_a@mail.ru](mailto:brel_o_a@mail.ru).

**Olga A. Brel** – Candidate of Pedagogy, Associate Professor, Head of the Department of Geology and Geography Kemerovo State University.

**Губанова Маргарита Ивановна** – доктор педагогических наук, профессор межвузовской кафедры общей и вузовской педагогики КемГУ, 8-384-2-58-29-55, [m.gubanova32@mail.ru](mailto:m.gubanova32@mail.ru).

**Margarita I. Gubanova** – Doctor of Pedagogy, Professor at the Inter-University Department of General and High School Pedagogy, Kemerovo State University.

**Кавкаева Наталья Викторовна** – кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры экономической теории и государственного управления КемГУ, 8-384-2-58-31-97, [nkavkaeva@yandex.ru](mailto:nkavkaeva@yandex.ru).

**Natalia V. Kavkaeva** – Candidate of Pedagogy, Senior Lecturer at the Department of Economic Theory and Public Administration, Kemerovo State University.

Статья поступила в редколлегию 29.01.2015 г.