

Марина ВИЛЬЧИНСКАЯ, Светлана ВОЛОХОВА

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ РЫНКА ТРУДА В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА

*В данной статье рассмотрены проблемы, с которыми сталкиваются работодатели и выпускники, когда встречаются на рынке труда в сфере туристических услуг – одной из наиболее динамично развивающихся отраслей.*

*The article considers problems with which employers and graduates are facing in their interaction on the labor market in the sphere of tourism services, which is one of the high developing industries.*

**Ключевые слова:**

*сфера туризма, работодатели, выпускники учебных заведений, несовпадение интересов; tourism industry, employers, graduates, divergence of interests.*

Сфера услуг сегодня – это один из важнейших секторов экономики. В странах с развитой рыночной экономикой этому сектору, его состоянию и уровню развития уделяется огромное внимание. С переходом к рыночной экономике в нашей стране этот сектор значительно расширился, увеличился его удельный вес в структуре экономики, соответственно, возникла необходимость укомплектования сферы услуг квалифицированными кадрами. Высшие и средние специальные учебные заведения начали открывать новые специальности и направления по подготовке специалистов для этой сферы. Но проблема квалифицированных кадров для некоторых отраслей сферы услуг так и осталась не закрытой до конца. Причин тому много, в связи с этим и хотелось бы остановиться на некоторых проблемах, связанных с подготовкой специалистов для сферы услуг и, в частности, для такого ее сектора, как туризм.

Туризм – одно из наиболее динамично развивающихся и перспективных направлений в сфере услуг, и для многих регионов России развитие именно этого направления может принести значительные дивиденды. По данным Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ доля туристической отрасли в общем объеме ВВП России по итогам 2010 г. составила 3%, с учетом смежных отраслей – 6,5 %. Доля туризма в ВРП Иркутской обл. составляет 1%. По данным ЮНВТО сегодня Россия занимает 13-е место по числу международных прибытий: в 2011 г. страна приняла около 20 млн туристов из разных стран. Доходы от международного туризма в РФ в 2011 г. составили около 11,4 млрд долл.

Одно из ведущих мест с точки зрения развития туризма в России занимает Иркутский регион, который входит в тройку сибирских регионов, приоритетных для туристической индустрии. Если проследить тенденцию формирования в регионе туристических фирм, то можно сделать вывод, что их число, начиная с 2006 г., выросло почти в 2 раза.

Однако динамика изменения числа фирм за исследуемый период была достаточно неравномерной (см. рис. 1). Рассчитанные нами базисные темпы роста числа фирм наглядно демонстрируют его резкий спад в 2008 г., что было спровоцировано началом финансового кризиса. Как видно из графика, к 2009 г. и далее наблюдается устойчивая тенденция роста числа туристических фирм в Иркутской обл. В 2010 г. темпы роста составили 132%, а 2011 г. – 169%.

Очевидным является и тот факт, что рост числа фирм вызвал и увеличение численности работающих в туристическом бизнесе. Численность занятых в турфирмах за период с 2006 по 2011 г. воз-

**ВИЛЬЧИНСКАЯ**

Марина

Александровна –

к.э.н., доцент

факультета

сервиса и рекламы

Иркутского

государственного

университета (ИГУ)

**ВОЛОХОВА**

Светлана

Геннадьевна –

к.э.н., доцент

факультета сервиса

и рекламы ИГУ

mimo@hist.isu.ru

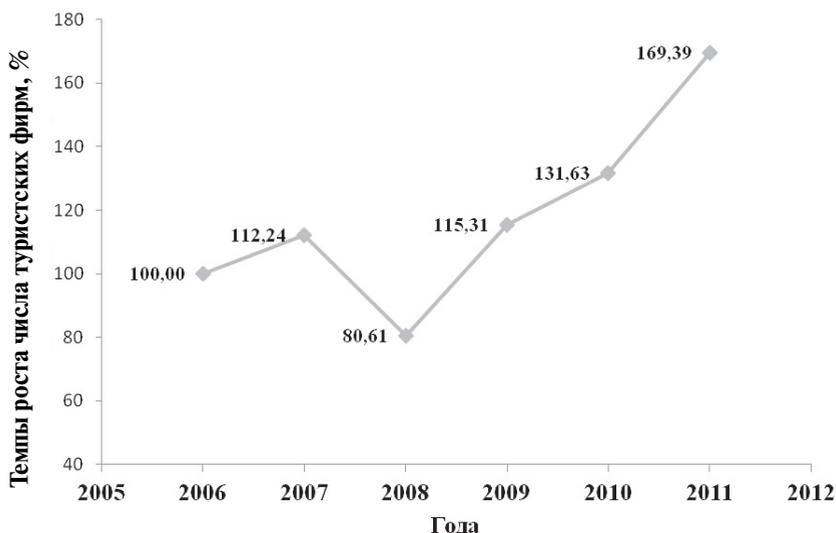


Рисунок 1. Динамика темпов роста числа туристических фирм в период с 2006 по 2011 г.

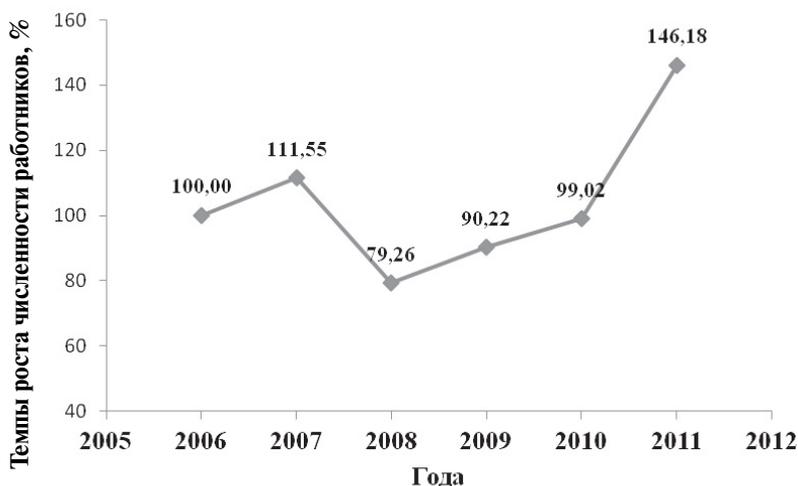


Рис. период с 2006 по 2011 г.

В

росла в 1,5 раза. Однако если проследить базисные темпы роста, то развитие было достаточно неравномерным. В 2008 г. также наблюдался резкий спад, а значительные темпы роста наблюдаются в 2011 г. — 146% (для сравнения: в 2010 г. — 99%) (см. рис. 2).

По данным рисунков видно, что темпы роста числа фирм выше, чем темпы роста численности работников (169% против 146%). Такая разница в темпах роста, по нашим предположениям, вызвана тем, что на рынке туристических услуг появилось много фирм с небольшим числом заня-

тых. Развитие туризма в регионе является одним из приоритетных направлений, что подтверждают и выявленные нами на основе статистических данных тенденции. В соответствии с долгосрочной целевой программой «Развитие внутреннего и въездного туризма в Иркутской области на 2011–2016 г.»<sup>1</sup> в регионе особое внимание будет уделено совершенствованию всех направлений, способствующих расширению и развитию туризма, в

<sup>1</sup> Официальный портал Иркутской области. Министерство экономического развития Иркутской области.

Таблица 1

## Динамика роста числа выпускников государственных вузов г. Иркутска по специальности СКСиТ

Специальность	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	2008/ 2009	2009/ 2010	2010/ 2011
Государственные высшие учебные заведения						
выпуск, чел.						
Социально-культурный сервис и туризм	97	169	145	195	239	266

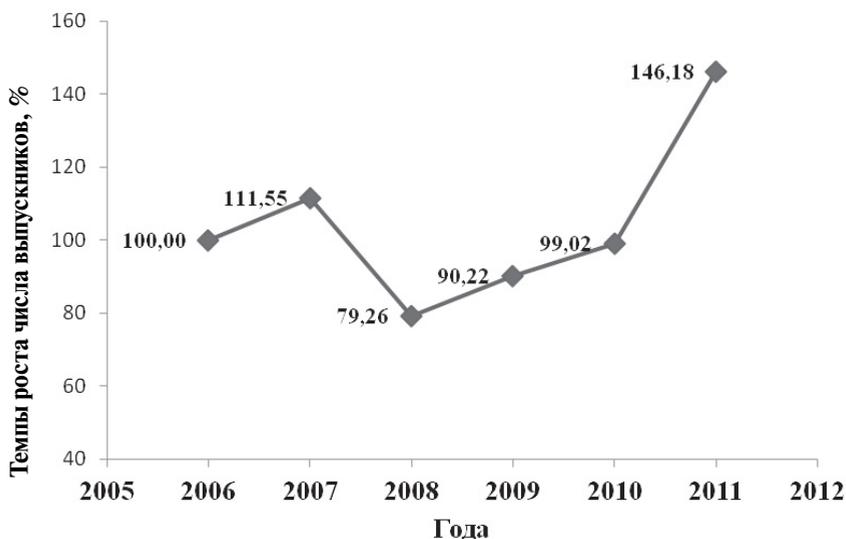


Рисунок 3. Динамика темпов роста числа выпускников государственных вузов по специальности СКСиТ в период с 2006 по 2011 г.

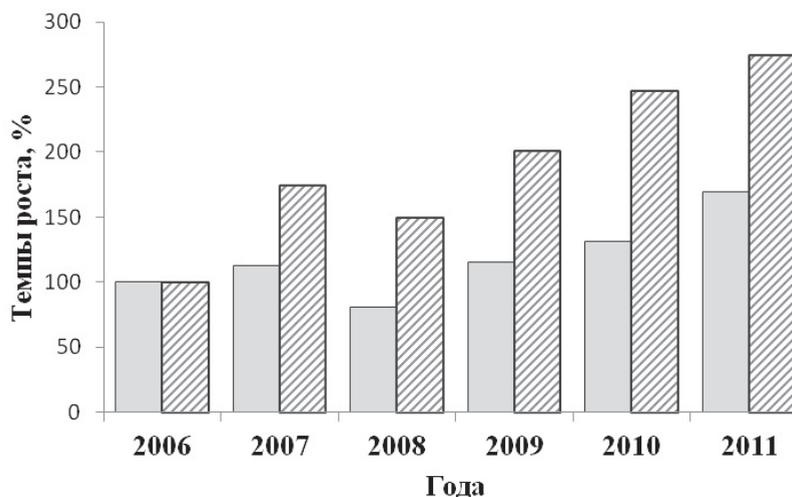
т.ч. и подготовке квалифицированного персонала. Как отмечено в долгосрочной целевой программе, одной из проблем в отрасли является «невысокий уровень обслуживания во всех секторах туристской индустрии вследствие недостаточного количества высококвалифицированного младшего и линейного персонала». И это при том, что в Иркутской обл. подготовку специалистов для туристской сферы осуществляют 7 вузов (5 государственных и 2 негосударственных), 5 средне-специальных образовательных учреждений и 33 учреждения начального профессионального образования. Всего к 2011 г. подготовлено 3 747 специалистов. В том числе, по данным Иркутскстата, только государственные вузы выпустили в 2011 г. 266 специалистов, получивших дипломы по специальности «Социально-

культурный сервис и туризм». Причем, как видно из рис. 3, число выпускников государственных вузов в 2011 г. выросло по сравнению с 2006 г. почти в 3 раза<sup>1</sup>.

Темпы роста числа выпускников показывают достаточно устойчивую тенденцию положительной динамики (см. рис. 3). Незначительный спад наблюдался в 2008 г., что, возможно, было спровоцировано общей финансовой неустойчивостью (в число выпускников включены как обучающиеся на бюджетных отделениях, так и с полным возмещением стоимости обучения).

Общая картина полученных данных может быть продемонстрирована в диаграмме, представленной на рис. 4.

<sup>1</sup> Материалы территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Иркутской области.



- Темпы роста числа туристских фирм
- ▨ Темпы роста числа выпускников специальности «КССиТ»

Рисунок 4. Динамика темпов роста числа туристских фирм и выпускников специальности КССиТ с 2006 по 2011 г.

В диаграмме наглядно видно, что темпы роста численности выпускников по специальности КССиТ значительно превышают темпы роста числа фирм. При этом туристические фирмы не полностью укомплектованы квалифицированными специалистами любого уровня. И подобная тенденция характерна не только для Иркутского региона, но и для всей России.

Более того, проблема квалифицированных кадров беспокоит и зарубежные страны. Так, например, исследование, проведенное в 2008 г. университетом *Cornell* (Великобритания) среди 243 руководителей высшего и среднего звеньев предприятий гостиничного хозяйства в различных странах мира, помогло выявить 5 основных факторов, вызывающих беспокойство у представителей отрасли: 1) кадры, 2) общая экономическая ситуация, 3) рост затрат, 4) уровень сервиса, 5) конкуренция. Показательно то, что именно кадровые проблемы занимают 1-е место среди перечисленных факторов.

И вот здесь возникают вопросы: в чем же проблема? Где эти подготовленные специалисты? Почему они не предлагают свои услуги для работы в туризме или почему работодатели не хотят брать этих специалистов? В чем несовпадение инте-

ресов, казалось бы, двух заинтересованных сторон?

В данной статье мы пытаемся проанализировать лишь некоторые из этих вопросов. Если говорить о спросе на всевозможных специалистов туристической отрасли на российском рынке труда, то он достаточно высок и стабилен. Чаще всего компании ищут менеджеров по внутреннему, внешнему, образовательному туризму, специалистов по работе с автоматическими системами бронирования билетов, по бронированию гостиниц и т.д. Также востребованы сотрудники обслуживающего персонала гостинично-ресторанного комплекса (портье, хостес, метрдотели, бармены, официанты и др.), непосредственным образом связанного с туристическим бизнесом и оказывающего прямое влияние на темпы и перспективы его развития.

Общероссийские тенденции характерны и для Иркутского региона, а если учесть, что в соответствии с принятой целевой программой развитие данной сферы будет набирать обороты, то спрос на квалифицированных специалистов любого уровня для сферы туризма будет неуклонно расти. Итак, в ком же проблема – в работодателях или в выпускниках? Ответ на этот вопрос

неоднозначен. При анализе результатов многочисленных опросов руководителей турфирм и интервью с работодателями просматривается единая тенденция: все они хотели бы сразу получить квалифицированного специалиста со всеми необходимыми навыками: знанием, как минимум, одного, а лучше — трех иностранных языков, владением компьютером в совершенстве, причем именно с позиции профессиональных навыков. Кроме того, работодатели отмечают в целом невысокий уровень выпускников: неумение общаться с клиентами, косноязычие, слабые знания истории и географии края, невысокую ориентированность на клиента («с какой стати я буду прогибаться»). Есть и еще одна проблема. Многие руководители отмечают тот факт, что, взяв на работу выпускника, потратив на него время, силы и передав ему часть знаний, они не имеют гарантий, что в ближайшее время уже готового специалиста не переманят в другую фирму или он не создаст самостоятельный бизнес.

По мнению большинства руководителей, кадровая проблема — одна из самых острых в отрасли. Но если учитывать тот факт, что в регионе имеется достаточное число высших и средних учебных заведений, готовящих специалистов для данной сферы, и конкуренция между ними достаточно жесткая, то в результате должно повышаться и качество выпускаемых специалистов. Если посмотреть на проблему с другой стороны, следует узнать, что думают о возможности трудоустройства по специальности выпускники. Или, если поставить вопрос иначе, каковы их претензии к работодателям. Выясняется, что первые два места занимают, во-первых,

требования к опыту работы по специальности от 2 до 5 лет, что, конечно, далеко не всегда реально для выпускников, во-вторых, невысокая заработная плата в отрасли — в среднем от 15 тыс. руб., либо еще ниже плюс проценты. Как утверждают специалисты в этой отрасли, выпускники с высоким потенциалом не хотят работать за такую зарплату и зачастую уезжают из региона. Кроме того, многие мотивированные выпускники не видят перспектив профессионального роста по специальности в регионе. Видимо, работодатели не всегда могут эти перспективы предложить либо обрисовать. Таким образом, пытаясь обобщить все сказанное выше, можно сделать следующие выводы.

Во-первых, туризм в регионе набирает обороты и относится к приоритетным направлениям развития экономики Иркутской обл. Во-вторых, одной из ключевых проблем в данной сфере является подготовка квалифицированных кадров. Возникает парадоксальная ситуация: учебных заведений разного уровня в регионе более чем достаточно, число, в частности, выпускников вузов растет из года в год, но при этом возникают проблемы качественного обслуживания в сфере туризма из-за нехватки квалифицированных специалистов. В-третьих, вузам необходимо обратить внимание на развитие практических навыков у студентов и повышение качества образования в сфере туризма.

*Статья подготовлена в рамках проекта Р 222-МИ-005. Иркутский государственный университет: Программа стратегического развития.*