

УДК 338.48

DOI: 10.18384/2712-7621-2022-4-118-128

КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА (НА ПРИМЕРЕ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ)

Щербакова С. А.

*Смоленский государственный университет
214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д. 4, Российская Федерация*

*Севастопольский государственный университет
2299053, г. Севастополь, ул. Университетская, д. 33, Российская Федерация*

Аннотация

Цель. Исследовать проблемы дефицита квалифицированных кадров в сфере туризма в Смоленской области.

Процедура и методы. Для проведения исследования были использованы статистические методы: метод анализа баз данных (статические данные Росстата и Ростуризма), сравнения, обобщения, построения динамических рядов. Особое значение в данной работе получил трендовый анализ основных показателей развития индустрии туризма в Смоленской области, а также экстраполяционное прогнозирование потребностей в кадрах в регионе.

Результаты. Представлен статистически обоснованный прогноз кадровой потребности сферы туризма для Смоленской области на период 2021–2026 гг. Выявлена корреляция объема туристского потока с показателем среднесписочной численности работников в сфере туризма Смоленской области. Результаты исследования позволили оценить современную кадровую ситуацию в туристской индустрии дестинации и доказать, что Смоленский регион в перспективе будет находиться в состоянии хронического дефицита высококвалифицированных кадров для сферы туризма и гостеприимства.

Теоретическая и/или практическая значимость. Данное исследование показало, что для формирования конкурентоспособной туристской отрасли Смоленской области необходимо разработать ряд мер по реформированию региональной системы подготовки кадров для туристской индустрии при помощи внедрения комплексного подхода к развитию кадрового потенциала, отвечающего потребностям региональной экономики и стратегическим ориентирам развития национального туризма. В настоящее время уровень предоставления туристских услуг в Смоленской области не соответствует динамично меняющимся потребностям туристского рынка, что приводит к снижению уровня оценки сервиса со стороны потребителя. Причинами этого являются нехватка высококвалифицированных специалистов в регионе, недостаточный уровень туристского образования, а также отсутствие современных навыков и компетенций у работников сферы туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: туризм, кадровое обеспечение, Смоленская область, региональное развитие

HUMAN RESOURCING OF THE TOURISM INDUSTRY (ON THE EXAMPLE OF THE SMOLENSK REGION)

S. Shcherbakova

Smolensk State University

ul. Przheval'skogo 4, Smolensk, 214000, Russian Federation

Sevastopol State University

ul. Universitetskaya 33, Sevastopol 299053, Russian Federation

Abstract

Aim. To study the problem of shortage of qualified personnel in the field of tourism in the Smolensk region.

Methodology. To conduct the study, we used statistical methods: database analysis methods (static data from Rosstat and Rostourism), comparison, generalization, methods for constructing dynamic series. Of particular importance in this work is the trend analysis of the main indicators of the tourism industry development in the Smolensk region, as well as extrapolation forecasting of the demand for personnel in the region.

Results. A statistically justified forecast of the personnel needs of the tourism sector for the Smolensk region for the period 2021-2026 is presented. The correlation of the tourist flow volume with the indicator of the average number of employees in the tourism sector of the Smolensk region is revealed. The results of the study made it possible to assess the current personnel situation in the tourist industry of the destination and prove that the Smolensk region in the future will be in a state of chronic shortage of highly qualified personnel for tourism and hospitality.

Research implications. This study showed that in order to form a competitive tourism industry in the Smolensk region, it is necessary to develop a number of measures to reform the regional system of training through the introduction of an integrated approach to the development of human resources that meets the needs of the regional economy and is in accordance with the strategic guidelines of national tourism. At present, the level of tourist services provision in the Smolensk region does not meet the dynamically changing needs of the tourist market which leads to a decrease in the level of service assessment by the consumer. The reasons for this are the lack of highly qualified specialists in the region, the insufficient level of tourism education, as well as the lack of modern skills and competencies among tourism and hospitality workers.

Keywords: tourism, human resourcing, the Smolensk region, regional development

Введение

В настоящее время нехватка персонала, особенно в 2022 г., спрос и предложение на туристском рынке будут постепенно корректироваться, но выявленная проблема, скорее всего, сохранится. Восстановление туристского сектора экономики зависит от его способности решить эту проблему, а также быть в состоянии качественно удов-

летворить возвращающийся спрос на туристские поездки. Для того чтобы дефицит трудовых ресурсов в сфере туризма и гостеприимства не остался проблемой в долгосрочной перспективе, органам государственной власти и местного самоуправления важно осуществлять и поддерживать грамотную политику, способствующую мобильности рабочей силы, облегчающую

удалённую работу; также необходимо разработать и внедрить механизмы социальной защиты работников, содействовать образованию и создать систему повышения квалификации и переподготовки рабочей силы, исходя из современного положения туристской отрасли.

Комплексное применение методов системного и статистического анализа для проведения исследования позволило охарактеризовать современное состояние индустрии туризма Смоленского региона и определить кадровый потенциал Смоленской области. Выявленная зависимость среднесписочной численности работников сферы туризма в 2020 г. от объёмов туристского потока за тот же период показала необходимость определения значения объективно-необходимой потребности в профессиональных кадрах для дальнейшего развития сферы туризма и гостеприимства в регионе.

Построение статистически обоснованного прогноза кадровой потребности в сфере туризма в Смоленской области до 2026 г. с учётом региональных и отраслевых тенденций развития туристско-гостиничного сектора раскрыло целесообразность повышения эффективности регулирования процессов использования трудовых ресурсов на местном внутриотраслевом рынке.

Изучение стратегии развития туризма в Российской Федерации до 2035 года¹, национального проекта «Туризм и гостеприимство»² и госу-

дарственной программы «Развитие культуры и туризма в Смоленской области» № 988 (период действия 2014–2024 гг.)³ позволило выработать оптимальные направления по рациональному кадровому обеспечению индустрии туризма в Смоленском регионе.

Анализ современного состояния кадровой обеспеченности сферы туризма и гостеприимства в Смоленской области

Очевидно, что успех и перспективы развития туризма в регионах страны во многом зависят от того, будут ли работать в отрасли высококвалифицированные профессионалы [8, с. 88; 13, с. 6].

После того как туристская индустрия выйдет из кризиса, изменится и сам рынок труда. Сейчас внутриотраслевой рынок труда переживает существенные трансформации как в управлении компаниями, так и в управлении персоналом. Туристский и гостиничный бизнес оптимизируют расходы, автоматизируют процессы управления, внедряют гибридные модели управления, формируют распределённые команды, вводят онлайн-рекрутмен и онлайн-обучение [1, с. 41].

В современных условиях развития туристской отрасли изменились требования и к персоналу. Персонал

гостеприимства» // Федеральное агентство по туризму: [сайт]. URL: <https://tourism.gov.ru/deyatelnost/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva/> (дата обращения: 06.12.2022).

¹ Стратегия развития туризма в Российской Федерации до 2035 года // Гарант: [сайт]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648> (дата обращения: 06.12.2022).

² Национальный проект «Туризм и индустрия

³ Государственная программа «Развитие культуры и туризма в Смоленской области» / Консорциум Кодекс: [сайт]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/561688029> (дата обращения: 06.12.2022).

становится многофункциональным, универсальным, умеющий работать одновременно по 2–3 направлениям деятельности компании. Актуальные изменения в кадровой политике в сфере туризма диктуют современные требования к туристским кадрам, прежде всего, к кадрам с высшим образованием. Также произошла смена приоритетов у работодателей: сейчас работодатели требуют от соискателя в сфере туризма наличия не только диплома, но конкретного набора компетенций и навыков.

Пандемийная ситуация спровоцировала спрос на новые профессиональные компетенции, в т. ч. цифровые, а также компетенции в области работы со специализированными продуктами и программами [9, с. 72]. Тем не менее навыки, входящие в так называемые *soft skills* (навыки коммуникации, эмпатия, умение войти в положение туриста/гостя, оказать ему персонализированную услугу и др.), в связи с трендом на индивидуализацию обслуживания также непременно будут востребованы [5, с. 51; 9, с. 72].

В условиях цифровизации и вынужденным переходом в онлайн-режим уже сейчас необходимо начинать подготовку специалистов по работе с большими данными (*big data*), разработчиков виртуальных туров, архитекторов приложений, разбирающихся как в digital-процессах, так и в особенностях оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства [2; 4; 14].

Привлекательность любого региона для посещения туристами определяется не только наличием разнообразных туристских ресурсов, достаточным количеством объектов индустрии туризма, но и обеспеченностью работни-

ками, которые оказывают гостям качественные услуги [6, с. 15; 12, с. 48].

Смоленская область, обладая богатым культурно-историческим и значимым природно-рекреационным потенциалом, располагая уникальным экономико-географическим положением (являясь межстоличной и приграничной территорией), на национальном туристском пространстве считается «спящей» туристской дестинацией без особых «амбиций» [7, с. 116; 15, с. 77]. Это положение усугубила пандемийная ситуация, оголив и без того имеющиеся проблемы в развитии туризма на Смоленщине, ключевой из которых является дефицит высококвалифицированных кадров в сфере туризма и гостеприимства.

Если рассмотреть Смоленский регион в разрезе областей Центрального федерального округа, то Смоленщина занимает среднюю позицию в ЦФО, подтверждая общероссийскую тенденцию в туризме – при уменьшении туристского потока сокращается число занятых в сфере туризма. По сравнению с 2018 г. туристский поток в область уменьшился в 1,5 раза (с 230 507 чел. в 2018 г. до 147 501 – в 2020 г.)¹. Темпы прироста 2020 г. к 2018 г. в Смоленской области хотя и показали минусовое значение (-36,01%), но оказались в рамках среднего значения по России за тот же период (-33,77%) (рис. 1). Безусловно, объёмы туристского потока в Смоленский регион будут увеличиваться, стремясь достигнуть допандемийных результатов, что потребует дополнительного

¹ Федеральная служба государственной статистики: [сайт]. URL: <https://www.fedstat.ru/> (дата обращения: 08.12.2022).

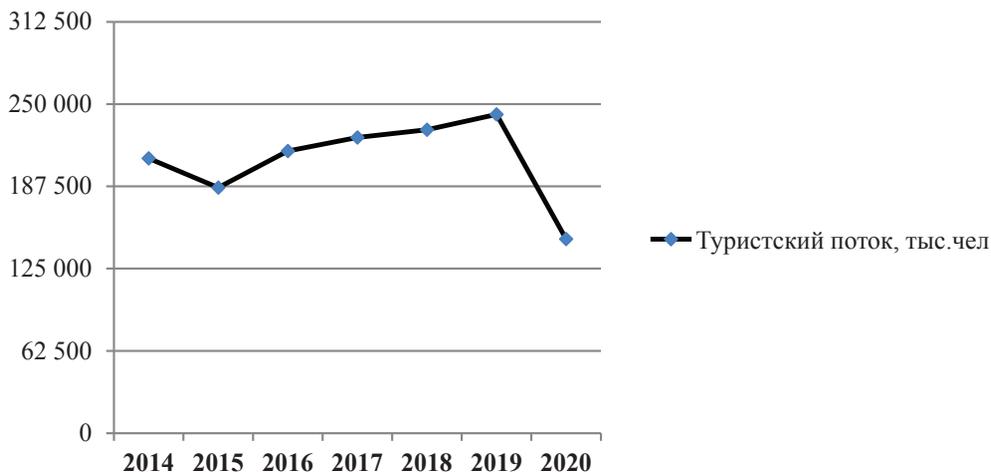


Рис. 1 / Fig. 1. Динамика туристского потока в Смоленскую область, 2014–2020 гг. / Dynamics of the tourist flow to the Smolensk region, 2014–2020

Источник: составлено автором по данным Федеральной службы государственной статистики: [сайт]. URL: <https://www.fedstat.ru/> (дата обращения: 08.11.2022)

привлечения рабочей силы в сектор туризма.

В Смоленской области наблюдается дефицит специалистов, оказывающих профессиональные услуги туристам, что является особым препятствием для полноценной реализации туристских продуктов региона, в т. ч. туристских маршрутов и программ. Сокращение среднесписочной занятости в сфере туризма региона с 2018 по 2020 гг. составило более 21% (рис. 2). Такое уменьшение работников в сфере туризма связано с тем, что малые и средние предприятия, особенно турагентства, из-за пандемии коронавируса не смогли справиться с ситуацией и были вынуждены уволить работников с предприятий, а некоторые турфирмы закрылись (за указанный период прекратили свою работу 14 туристских фирм).

Необходимо отменить тот факт, что в Смоленской области также происходит размывание туристской отрасли в структуре региональной экономики,

люди предпочитают работать в других секторах экономики с более высокой оплатой труда.

Тем не менее туристская индустрия Смоленского региона продолжает развиваться. Так, количество коллективных средств размещения в регионе с каждым годом прогрессивно растёт, наблюдается положительная динамика увеличения количества коллективных средств размещения и койко-мест (рис. 3–4). Это влечёт за собой запрос на рост числа работников в гостиничном секторе области.

Вместе с тем потребность в кадрах для сферы туризма замещается неквалифицированными специалистами, пришедшими в туристскую индустрию из других отраслей, зачастую с ней несмежных [11, с. 60; 12, с. 593]. В основном в гостиницах региона работают сотрудники, которые не имеют профильного образования.

На данный момент потребность в кадрах в количественном отношении

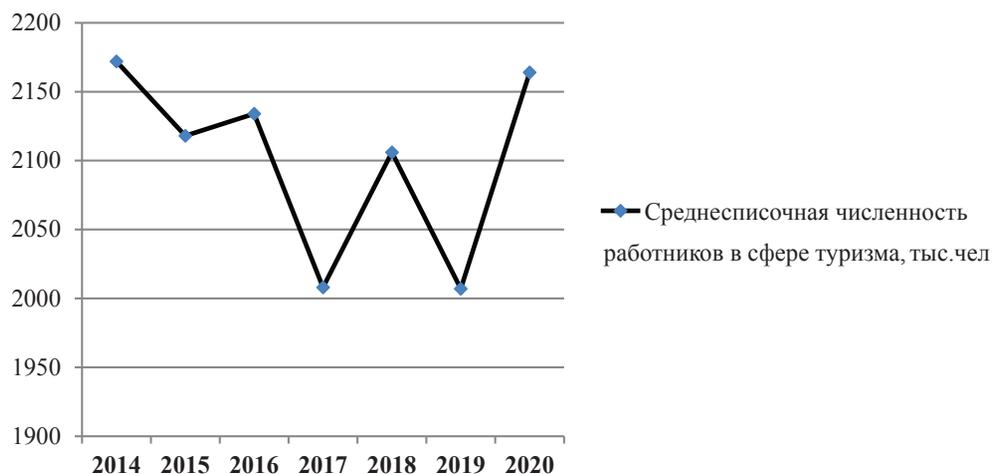


Рис. 2 / Fig. 2. Динамика среднесписочной занятости в сфере туризма в Смоленской области, 2014–2020 гг./ Dynamics of average employment in tourism in the Smolensk region, 2014–2020

Источник: составлено автором по данным Федерального агентства по туризму: [сайт]. <https://tourism.gov.ru/contents/analytics/statistics> (дата обращения: 08.11.2022)



Рис. 3 / Fig. 3. Динамика количества средств размещения и туристских фирм в Смоленской области, 2016–2020 гг., ед./ Dynamics of the number of accommodation facilities and tourist companies in the Smolensk region, 2016–2020

Источник: составлено автором по данным Федерального агентства по туризму: [сайт]. <https://tourism.gov.ru/contents/analytics/statistics> (дата обращения: 08.11.2022)

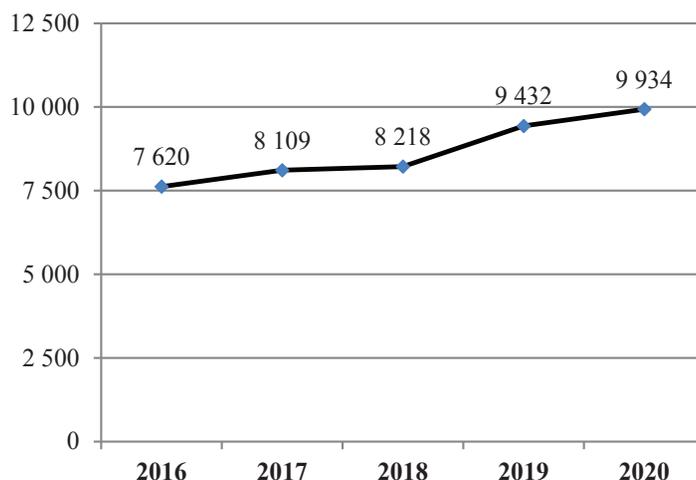


Рис. 4 / Fig. 4. Динамика количества койко-мест в средствах размещения Смоленской области, 2016–2020 гг., ед./ Dynamics of the number of beds in the accommodation facilities of the Smolensk region, 2016–2020

Источник: составлено автором по данным Федерального агентства по туризму: [сайт]. <https://tourism.gov.ru/contents/analytics/statistics> (дата обращения: 08.11.2022)

для туристской индустрии региональной системой образования не удовлетворяется в достаточной мере. В области для сферы туризма готовят кадры в двух вузах – Смоленском государственном университете и Смоленском государственном университете спорта (рис. 5). К сожалению, число студентов, обучающихся по туристским направлениям в областных университетах, невелико – всего 65 человек по всем курсам и формам обучения. Для эффективности развития и конкурентоспособности туристской отрасли региона этого явно недостаточно, что бесспорно требует срочных и активных действий со стороны областных властей для решения актуальной проблемы кадрового обеспечения индустрии туризма в Смоленской области.

Поведённое нами экстраполяционное прогнозирование показало, что при продолжении наметившейся тен-

денции кадрового дефицита на внутриотраслевом рынке число занятых в сфере туризма в Смоленской области продолжит сокращаться и к 2026 г. составит 1450 чел. (рис. 6). Таким образом, проблема кадрового обеспечения туристской сферы в регионе является достаточно острой, особенно в контексте стратегического развития внутреннего туризма в России [3, с. 140].

В настоящее время идёт формирование территориального туристского каркаса страны, основанного на приоритетных видах туризма, в рамках которого будут реализовываться туристские укрупнённые инвестиционные проекты. В соответствии со стратегией развития туризма в РФ до 2035 г. и национальным проектом «Туризм и индустрия гостеприимства» в России наметен глобальный план роста внутренних путешествий, а также планируется увеличение числа занятых в отрасли.



Рис. 5 / Fig. 5. Вузы в ЦФО с наименьшим числом студентов, обучающихся по направлению «Туризм», 2020 г. / Universities in the Central Federal District with the smallest number of students studying in the direction of «Tourism», 2020

Источник: составлено автором

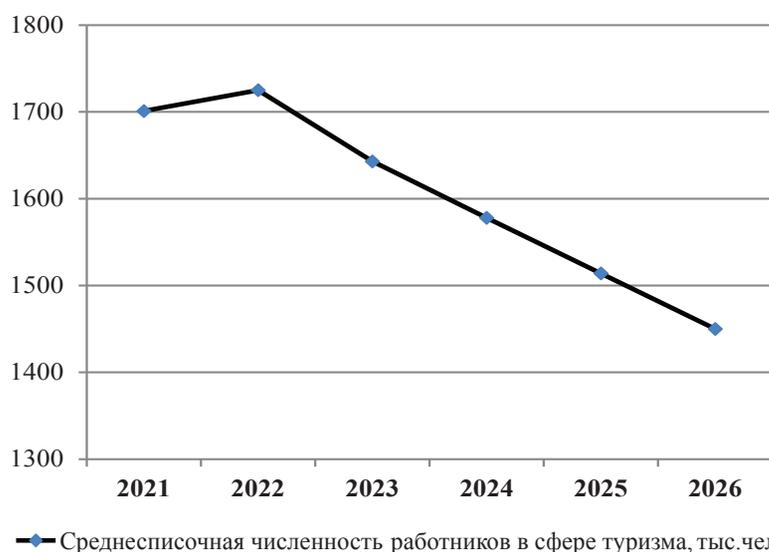


Рис. 6 / Fig. 6. Прогноз среднесписочной численности работников в сфере туризма Смоленской области / Forecast of the average number of employees in the tourism sector of the Smolensk region

Источник: составлено автором

Для Смоленского региона предусмотрены векторы перспективного развития экологического, промышленного и сельского видов туризма. Планируется создание новых туристских объектов, а также реконструкция и модернизация обеспечивающей инфраструктуры, что предполагает наращивание кадрового потенциала с профильным туристским образованием.

Заключение

Уменьшение среднесписочной численности работников в туристско-гостиничной сфере Смоленской области является свидетельством того, что туристская отрасль региона нуждается в большем числе профессиональных работников, чем то, что имеется на сегодняшний день. Отрасль не обеспечена в полной мере как линейным персоналом в средствах размещения, так и профессиональными управленцами и узкоспециализированными специалистами для работы в туроператорских компаниях и турагентствах.

Современные вызовы диктуют необходимость реформирования региональной системы подготовки кадров

для сферы туризма при помощи внедрения комплексного подхода к формированию и развитию кадрового потенциала и в соответствии со стратегическими ориентирами национального туризма.

Направления по совершенствованию кадрового обеспечения развития туризма в области должны включать следующие меры: увеличение количества бюджетных мест в вузах по подготовке кадров по туристским направлениям; совершенствование образовательных стандартов в индустрии туризма с учётом региональных особенностей, с привлечением бизнеса и профессиональных ассоциаций; разработка комплекса мер по повышению престижности туристских профессий, распространению передового опыта и технологий в индустрии туризма; развитие системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров, в т. ч. на основе новых форм образования; создание условий и проведение в регионе конкурсов мастерства для профессионалов турбизнеса и др.

Статья поступила в редакцию 06.06.2022

ЛИТЕРАТУРА

1. Балаева О. Н., Гордин В. Э., Предводителева М. Д. Индустрия гостеприимства и туризма: проблемы и задачи магистерской подготовки кадров // Университетское управление: практика и анализ. 2021. № 1. С. 41–45.
2. Баранова А. Ю., Воробей Е. А. Трансформация оказания туристско-рекреационных услуг в условиях цифровизации // Рекреация и туризм. 2020. № 4 (8). С. 51–56.
3. Гуртов В. А., Питухин Е. А. Прогнозирование потребностей экономики в квалифицированных кадрах: обзор подходов и практик применения // Университетское управление: практика и анализ. 2017. № 4. С. 130–152.
4. Джанджугазова Е. А. Туристское образование в контексте новых требований к формированию современного образовательного продукта высшей школы // Современные проблемы сервиса и туризма. 2012. № 3. С. 30–38.
5. Дусенко С. В., Беломестнова М. Е. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства: отечественный опыт и европейская практика. М., 2022. 152 с.

6. Игнатъева И. А. Организация туристской деятельности. М., 2020. 330 с.
7. Мажар Л. Ю., Щербакова С. А. Развитие трансграничного туризма как направление модернизации туристско-рекреационной деятельности в российско-белорусском приграничье // Региональные исследования. 2018. № 3. С. 115–125.
8. Морозов В. И. Особенности подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России: традиционный и современный подходы // Сервис в России и за рубежом. 2015. № 2. С. 88–99.
9. Калинин А. А., Карпова А. А. Инновационные технологии управления и регулирования сферы туризма и гостеприимства // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. № 2. С. 72–80.
10. Кружалин В. И., Кружалин К. В., Шабалина Н. В. Современное состояние туризма и вопросы кадрового обеспечения туристско-рекреационного комплекса Российской Федерации // Вестник Национальной академии туризма. 2016. № 4. С. 17–21.
11. Купцова В. Н. Современные проблемы формирования кадрового потенциала в сфере гостеприимства // Наука и туризм: стратегия взаимодействия. 2016. № 5. С. 60–63.
12. Пирогова О. В., Пирогова А. Ю., Сорокин Г. Ю. Занятость населения в сфере туризма // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2020. № 12. С. 593–598.
13. Трофимов Е. Н. Ответственный туризм: новый взгляд на подготовку кадров // Высшее образование сегодня. 2019. № 3. С. 6–10.
14. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма. М., 2019. 256 с.
15. Щербакова С. А. Формирование модели туристского кластера Смоленской области: экономико-географический аспект // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Естественные науки. 2018. № 1. С. 77–85.

REFERENCES

1. Balaeva O. N., Gordin V. E., Predvoditeleva M. D. [Hospitality industry and tourism: problems and tasks of master programs for personnel]. In: *Universitetskoye upravleniye: praktika i analiz* [University management: practice and analysis], 2021, no. 1, pp. 41–45.
2. Baranova A. Yu., Vorobey E. A. [Transformation of tourism and recreational services in conditions of digitalization]. In: *Rekreatsiya i turizm* [Recreation and tourism], 2020, no. 4 (8), pp. 51–56.
3. Gurtov V. A., Pitukhin E. A. [Prognostication of the demands of economics in qualified personnel: review of approaches and application experience]. In: *Universitetskoye upravleniye: praktika i analiz* [University management: practice and analysis], 2017, no. 4, pp. 130–152.
4. Dzhandzhugazova E. A. [Tourist education in the context of new requirements for the formation of a modern educational product of higher education]. In: *Sovremennyye problemy servisa i turizma* [Modern problems of service and tourism], 2012, no. 3, pp. 30–38.
5. Dusenko S. V., Belomestnova M. E. *Innovatsionnyye napravleniya v sisteme podgotovki kadrov dlya industrii turizma i gostepriimstva: otechestvennyy opyt i yevropeyskaya praktika* [Innovative trends in the system of personnel training for the tourism and hospitality industry: domestic experience and European practice]. Moscow, 2022. 152 p.
6. Ignatieva I. A. *Organizatsiya turistskoy deyatel'nosti* [Organization of tourist activities]. Moscow, 2020. 330 p.
7. Mazhar L. Yu., Shcherbakova S. A. [Development of transboundary tourism as modernization trend in touristic-recreational activity in the Russia-Belarus borderland]. In: *Regionalnyye issledovaniya* [Regional studies], 2018, no. 3, pp. 115–125.
8. Morozov V. I. [Features of personnel training in the field of tourism and hospitality in Russia: traditional and modern approaches]. In: *Servis v Rossii i za rubezhom* [Service in Russia and abroad], 2015, no. 2, pp. 88–99.

9. Kalinin A. A., Karpova A. A. [Innovative technologies for managing and regulating the sphere of tourism and hospitality]. In: *Vestnik assotsiatsii vuzov turizma i servisa* [Bulletin of the association of universities of tourism and service], 2020, no. 2, pp. 72–80.
10. Kruzhalin V. I., Kruzhalin K. V., Shabalina N. V. [Current state of tourism and staffing problems of the tourist and recreational complex of the Russian Federation]. In: *Vestnik Natsionalnoy akademii turizma* [Bulletin of the National Academy of Tourism], 2016, no. 4, pp. 17–21.
11. Kuptsova V. N. [Modern problems of forming human potential in the sphere of hospitality]. In: *Nauka i turizm: strategiya vzaimodeystviya* [Science and tourism: strategy of interaction], 2016, no. 5, pp. 60–63.
12. Pirogova O. V., Pirogova A. Yu., Sorokin G. Yu. [Employment of the population in the tourism sector]. In: *Vestnik Altayskoy akademii ekonomiki i prava* [Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law], 2020, no. 12, pp. 593–598.
13. Trofimov E. N. [Responsible tourism: a new look at personnel training]. In: *Vysshye obrazovaniye segodnya* [Higher education today], 2019, no. 3, pp. 6–10.
14. Chudnovsky A. D. *Upravleniye industriyey turizma* [Management of the tourism industry]. Moscow, 2019. 256 p.
15. Shcherbakova S. A. [Formation of the tourist cluster model of the Smolensk region: economic and geographical aspect]. In: *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Yestestvennyye nauki* [Bulletin of the Moscow State Regional University. Series: Natural Sciences], 2018, no. 1, pp. 77–85.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Щербакова Светлана Александровна – кандидат географических наук, доцент кафедры географии естественно-географического факультета Смоленского государственного университета, доцент кафедры туризма, сервиса и гостиничного бизнеса Института развития города Севастопольского государственного университета;
e-mail: sollos@mail.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Svetlana A. Shcherbakova – Ph.D (Geography), Department of Geography, Faculty of Natural Geography, Smolensk State University, Assoc. Prof., Department of Tourism, Service and Hotel Business, Urban Development Institute, Sevastopol State University;
e-mail: sollos@mail.ru

ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА НА СТАТЬЮ

Щербакова С. А. Кадровое обеспечение индустрии туризма (на примере Смоленской области) // Географическая среда и живые системы. 2022. № 4. С. 118–128.
DOI: 10.18384/2712-7621-2022-4-118-128

FOR CITATION

Shcherbakova S. A. Human resourcing of the tourism industry (on the example of the Smolensk region). In: *Geographical Environment and Living Systems*, 2022, no. 4, pp. 118–128.
DOI: 10.18384/2712-7621-2022-4-118-128