

УДК 338.48 (470.21)

Проблемы реализации кадрового потенциала туризма в Мурманской области

Л.И. Герашенко, Т.В. Мулина

Факультет истории и социальных наук Мурманского государственного гуманитарного университета, кафедра социальных наук

Аннотация. Статья посвящена вопросам профессиональной подготовки и переподготовки кадров для сферы туризма. Рассматриваются состояние и особенности реализации кадрового обеспечения туризма в Мурманской области. В результате анализа интервью с представителями органов региональной власти, бизнеса и учреждений профессионального образования сделан вывод о несоответствии характера профессиональной подготовки работников практическим потребностям регионального туризма.

Abstract. The paper is devoted to the problems of professional training and re-training of the staff for the tourism industry. The condition and features of the tourism staffing in the Murmansk region have been considered in the paper. As a result of the analysis of interviews with representatives of the regional authorities, business, and vocational educational institutions the authors have made the conclusion about the non-compliance of the professional training to the practical needs of regional tourism.

Ключевые слова: туризм, кадровые ресурсы туризма, профессиональная подготовка кадров для сферы туризма, кадровые проблемы туристских организаций

Key words: tourism, personnel resources, vocational training for the tourism sphere, personnel problems of travel agencies

1. Введение

Туризм в современном мире представляет собой динамично развивающееся социальное явление, доля доходов от которого составляет значительную часть бюджета развитых стран. В России, несмотря на ежегодное увеличение спроса населения на услуги туризма, его развитие испытывает определенные трудности. Особо в этом плане страдают отдаленные от центра страны территории. Значительный перевес выездного туризма над въездным ослабляет потенциальные возможности туризма в развитии этих территорий. Ориентация туристских фирм на расширение спектра предлагаемых услуг населению и разработку нового турпродукта, направленных на привлечение туристов в регион, актуализирует изучение кадровых ресурсов регионального туризма.

Цель данной работы – исследовать кадровый потенциал туризма в Мурманской области, выявить проблемы его реализации.

2. Кадровый потенциал регионального туризма

В конце 2011 г. кадровые проблемы туризма в Мурманской области стали объектом анализа исследовательским коллективом МГТУ, работавшим в рамках проекта БАРТ "Частно-государственное партнерство в сфере туризма в Баренцевом регионе". Были проанализированы региональная статистика, сайты учреждений, реализующих профессиональную подготовку для сферы туризма и гостиничного бизнеса, проведены 19 глубинных интервью с экспертами. В опросе приняли участие представители органов региональной власти (2 чел.), бизнеса (7 чел.) и учреждений образования (10 чел.).

Анализ интервью с экспертами позволил выделить следующие группы показателей кадрового потенциала сферы туризма в Мурманской области:

1. Состояние регионального профессионального образования в сфере туризма и гостиничного бизнеса – объем и уровень образования, учебные программы, их методическое и кадровое обеспечение.

2. Характеристика сети туристских организаций, гостиниц и средств размещения в регионе – их количество, кадровый состав, уровень обеспеченности профессиональными кадрами.

Региональное профессиональное образование на начало 2009/2010 учебного года насчитывало, включая филиалы, 57 учреждений, из них 28 высшего и 29 среднего уровня подготовки. (Образовательный..., 2012). Разработаны программы профессиональной подготовки и дополнительного образования для сферы туризма и гостиничного бизнеса в 7 образовательных учреждениях. Два высших и четыре средних профессиональных учебных заведения реализовывали их в своей деятельности.

Основные направления подготовки в вузах – это "Социально-культурный сервис и туризм" ("Туризм") и дополнительное (к высшему) образование с присвоением квалификации "Менеджер курортного, гостиничного бизнеса и туризма". Учебные учреждения среднего профессионального

образования реализовывали программы по направлениям: "Гостиничный сервис", "Туризм", "Организация обслуживания в сфере сервиса", "Администратор". В МГТУ подготовка кадров для отдельных видов туризма осуществлялась в рамках исторического образования (специализация "Историко-культурный туризм"); географического (специализация "Страноведение и международный туризм"); по направлению "Физическая культура" (специализация "Спортивно-оздоровительный туризм") и т.п.

Основные показатели сферы туризма и гостиничного бизнеса: по данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Мурманской области, на конец 2009 г. в регионе насчитывалось 46 туристских организаций, из которых 10 составляли туроператоры, 33 – турагенты и 3 организации занимались иной туристской деятельностью (*Туризм и рекреация...*, 2010).

Преобладающая организационная форма турфирм – малое предприятие. В расчете на одну организацию, туроператорской деятельностью занимались в среднем 8 чел., а турагентской – 4 чел.

За период с 2005 по 2009 гг. численность турфирм сократилась на 12,7 %, а работников в них, включая внешних совместителей и лиц, выполняющих работы по договорам гражданско-правового характера, на 25,2 % (с 329 до 246 чел.). Доля профессионально подготовленных работников в общей численности персонала за указанный период уменьшилась с 47,1 % до 28,8 %.

Состояние гостиничного фонда за указанный период времени также претерпело изменения. Статистика показывает, что при общем увеличении численности объектов размещения (с 105 до 114) номерной фонд и число мест в гостиницах уменьшились.

При всей ограниченности статистических данных, характеризующих состояние регионального туризма, приведенная информация позволяет утверждать о наличии противоречия между достаточно высокими образовательными возможностями региона, с одной стороны, и незначительной долей профессионально подготовленных работников в общей численности персонала турфирм – с другой.

3. Проблемы реализации кадрового потенциала туризма в Мурманской области

Проведенные интервью с представителями бизнеса и органов управления выявили серьезную озабоченность респондентов кадровым обеспечением туристской деятельности. Чаще всего респондентами отмечался недостаток профессионально подготовленных работников и "текучка" кадров. Обозначалась также потребность в узких специалистах "в привязке к местности, к региону" – гидов-проводников, инструкторов по сплавам, охоте, ловле рыбы и т.д.

"...Это общая проблема, она всегда была, то есть у нас не хватает кадров и нам не хватает внимания" (руководитель турфирмы).

"...В основном у нас ощущается нехватка квалифицированных кадров в сфере обслуживания, в гостиничном секторе. А также нехватка кадров в сфере гидов и проводников, профессионалов" (представитель органов управления).

В сложившейся ситуации у руководителей туристских фирм и организаций гостиничного комплекса наблюдалась довольно слабая ориентация на повышение квалификации своих сотрудников в рамках услуг, предлагаемых образовательными учреждениями области. Нежелание вкладывать деньги в обучение можно объяснить различными факторами. Одна из главных причин этого обусловлена общими проблемами организации и функционирования среднего и малого бизнеса – законодательными, экономическими и т.п., когда проблема кадров уходит на задний план. Кроме этого, в качестве существенных факторов были названы:

- недостаточность ресурсов у малого бизнеса в регионе;
- отсутствие механизмов закрепления в организации обученных за счет фирмы работников. В этом случае у информантов преобладала установка на повышение квалификации либо за счет личных средств работников, либо за счет рекламных поездок;
- наличие своей системы профессиональной подготовки кадров, что характерно для крупных гостиниц;
- слабая информированность представителей бизнеса о возможностях региональной системы профессионального образования – уровнях и направлениях подготовки;
- разрыв между чрезмерно "широким" содержанием профессиональной подготовки и реальными узконаправленными потребностями практики;
- отсутствие жестких требований, предъявляемых к необходимому уровню образования персонала, при сертификации туристских услуг.

"...Зачем я за свои деньги буду учить кого-то, ... который потом уйдет куда-то" (руководитель туристско-гостиничного комплекса).

"...У нас турфирмы любят очень экономить деньги на обучении своих людей. Одно время был интерес к этому большой, потом этот интерес угас и сейчас, в общем-то, никто особо и не учится" (представитель органов управления).

"...[руководители турфирм] в принципе заинтересованы [в повышении квалификации работников], но ...чем ниже плата, тем лучше, а лучше вообще бесплатно" (руководитель турфирмы).

"Если это [наличие диплома, сертификата о профессиональной подготовке] будет носить обязательный характер, тогда турфирма никуда не денется, они должны будут своих людей обучать, чтобы каждый сотрудник имел документ. Вот только так. А пока это будет добровольно, никто особо шевелиться не будет. ...Поэтому здесь только один вариант – это разработка законодательных актов, региональных" (представитель общественной организации).

Результаты проведенных интервью среди представителей системы профессионального образования выявили ряд сложностей в реализации профессиональной подготовки специалистов для сферы туризма. Согласно данным статистики, спрос на указанные направления подготовки со стороны абитуриентов падает. Так, например, набор студентов на специальность "Социально-культурный сервис и туризм" с 2005 по 2009 г. сократился в 3 раза – с 88 до 29 принятых на 1 курс. Такая же тенденция характерна и для учреждений среднего профессионального образования. За указанный период времени число первокурсников по специальностям "Туризм" и "Гостиничный сервис" снизилось со 149 до 43 студентов (*Туризм и рекреация...*, 2010).

Данная ситуация, по мнению информантов, обусловлена, прежде всего, рядом объективных факторов – сокращением численности выпускников школ; отсутствием вакансий на рынке труда по профилю подготовки; отсутствием рекламы туристской профессии и др.

"Еще одна из проблем, как мы уже говорили... нашим студентам по окончании колледжа никуда пойти учиться дальше" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

"В профессию люди идут случайно, идут случайно учиться, не представляют, что такое индустрия туризма, въездного, выездного..." (менеджер учреждения высшего профессионального образования).

Настораживает тот факт, что сами организаторы образования объясняют снижение востребованности выпускников на региональном рынке труда их слабой практической подготовкой, отсутствием у выпускников ясных представлений о будущей работе.

"...Дети приходят [на преддипломную практику] и нам сами работодатели потенциальные говорят о том, что они не совсем готовы сразу сесть и занять место менеджера. То есть, в общем, не хватает практических навыков... По специальности продолжает работать в последующем... 2-3 человека из выпуска" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

По мнению респондентов, причины такого положения дел различны. Отчасти это связывается с тем, что открытие новых специальностей происходило без анализа потребностей регионального рынка труда, внимание было сосредоточено только на спросе на образовательные услуги со стороны абитуриентов. К факторам, объясняющим отрыв профессиональной подготовки от запросов практик, были отнесены: низкая материально-техническая и методологическая база учреждений профессионального образования; отсутствие у преподавателей возможности повысить свою квалификацию на предприятиях туристической индустрии.

"Открытие специальности вызвано было спросом со стороны выпускников школ и их родителей. Сейчас спрос падает, потому что родители начали понимать, что их дети будут трудоустроены только горничными, портье, но администраторами – вряд ли, особенно в Мурманске" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

"Опаздывают учебники. Получаешь в руки, они ничего не говорят... И в настоящее время большая часть этих дисциплин без учебников идет, особенно специализированные, ... туризм Баренц-региона – реальных программ и методик нет, не говорю уже об учебниках" (менеджер учреждения высшего профессионального образования).

"...У нас нет стажировки самих преподавателей, работающих на специальностях гостиничного сервиса и туризма. Нет стажировок именно на самих предприятиях... не успеваем мы отслеживать то, что происходит... в туристическом бизнесе" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

В процессе проведения интервью во всех группах информантов ярко высветилась еще одна проблема – проблема взаимодействия бизнеса, структур государственного управления и системы профессионального образования. Она имела несколько уровней проявления. Во-первых, это низкий уровень информированности представителей бизнеса и региональных органов управления об

учреждениях и направлениях профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников сферы туризма и гостиничного бизнеса в регионе.

"...У нас это [профессиональная подготовка] не регулируется, потому что у нас нет таких полномочий, только инициатива. У нас взаимодействия именно по подготовке нет, потому что они [учреждения профессионального образования] взаимодействуют с турфирмой" (представитель органов управления).

Во-вторых, представители образовательных учреждений и государственных структур управления не имеют четкого представления о востребованности специалистов на региональном рынке труда.

"Необходимо сделать какой-то единый банк данных работодателей. Сколько специалистов им нужно, если будет такой банк данных, мы будем видеть количество выпускников, необходимых для этого" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

Третьей стороной проблемы является отсутствие диалога между образовательными учреждениями и работодателями. Взаимодействие с бизнесом реализуется лишь через организацию практик студентов и одиночное приглашение представителей турфирм и гостиничного бизнеса в качестве преподавателей.

"...Хотелось бы очень тесного сотрудничества с социальными партнерами, не такого как сейчас: «вот вы нам дайте готовый продукт». Хотелось бы так, чтобы «вы вот на этом этапе должны это знать и к нам прийти попробовать что-то сделать, а на этом – вот это»" (менеджер учреждения высшего профессионального образования).

"Связь-то они [министерство образования] все время поддерживают. Они запрашивают количество трудоустроенных, нетрудоустроенных, прогноз на трудоустройство, но далее этих цифр нечего не идет" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

В-четвертых, отсутствуют регулярные связи между самими учебными заведениями или же они носят случайный индивидуальный характер.

"Если по программному обеспечению проводились городские методсоветы, где каждый представитель специальности из учебного заведения присутствовал и высказывал там проблемы... то по гостиничному сервису этих методических советов вообще не проводилось, не собиралось" (менеджер учреждения среднего профессионального образования).

"Единственный раз, когда я столкнулась с другими представителями [вузов] – в прошлом году на совещании с представителями Лапландского университета" (менеджер учреждения высшего профессионального образования).

4. Заключение

Оценивая в целом кадровую ситуацию в сфере туризма Мурманской области, отметим ее ключевые моменты. В регионе сохраняется тенденция на снижение доли квалифицированных кадров в общей численности персонала турфирм; увеличивается разрыв между теоретической направленностью профессиональной подготовки работников сферы туризма и реальными потребностями практики; не отрегулированы механизмы и недостаточно регламентированы процедуры взаимодействия бизнеса, власти и образования; сохраняется низкий уровень информированности всех участников образовательного процесса (абитуриентов, менеджеров системы образования, работодателей) о возможностях профессиональной подготовки и повышения квалификации в сфере туризма в регионе.

Решение этих проблем требует консолидации усилий всех участников – бизнеса, органов государственного управления, системы профессионального образования, общественных организаций; совместной выработки эффективного механизма взаимодействия в целях экономического и социального развития региона.

Исследование выполнено в рамках реализации Федеральной целевой программы "Научные и научно-педагогические кадры инновационной России" на 2009-2013 годы (проект № 14.741.11.0393).

Литература

Образовательный портал Мурманской области. 2012. URL: <http://www.edu-murman.ru>.

Туризм и рекреация в Мурманской области. Мурманск, Федеральная служба государственной статистики по Мурманской области, 81 с., 2010.