

Мониторинг мнения работодателей в индустрии туризма и гостеприимства как информационная основа для образовательных учреждений туристского профиля

Гаяне Давидовна Нубарян

Сочинский государственный университет, Россия
354000, г. Сочи, ул. Советская, 26 а
кандидат экономических наук
E-mail: gaya007@yandex.ru

Аннотация. Статья посвящена оценке мнения работодателей по актуальным вопросам спроса на рабочую силу и формам трудоустройства в индустрии туризма и гостеприимства. Мониторинг мнения работодателей рассматривается как источник информации для образовательных учреждений туристского профиля.

УДК 338

Ключевые слова: работодатель, потребность, индустрия туризма и гостеприимства, человеческие ресурсы, подготовка кадров, сфера образования.

Роль и значение человеческого фактора в индустрии туризма и гостеприимства является ключевой составляющей при формировании и производстве продукта, а также завоевании конкурентного преимущества на целевых рынках. Ожесточающаяся конкурентная борьба на рынке индустрии туризма и гостеприимства всё больше принимает тенденцию соревнования в изощренности сервисной составляющей продукта, производимой преимущественно с помощью человеческих ресурсов [1].

Сегодня в России нет ни одной настолько масштабной кадровой задачи, как привлечение персонала для работы на предстоящих Играх 2014 года. Сейчас в Оргкомитете работает 600 человек. А всего через два с половиной года на олимпийских объектах в Сочи будет занято около 70 тысяч штатных сотрудников, волонтеров, работников, подрядчиков и поставщиков. Это огромная цифра для относительно небольшого рынка труда Сочи. Ситуация осложняется тем, что и без того небольшой рынок труда Сочи ощущает сейчас острую нехватку квалифицированных кадров. Подготовка Игр требует специфических знаний и навыков, и, по оценкам исследования, проведенного компанией «Прайсватерхаус Купере», всего 20 % людей в регионе соответствует сейчас этим высоким требованиям. Активно используется аутсорсинг. Оргкомитет «Сочи-2014» уже сотрудничает с такими компаниями, как «Прайсватерхаус Куперс» – в кадровом консалтинге и исследованиях, и English First – в обучении и тестировании персонала по английскому языку. На Международном инвестиционном форуме «Сочи-2011» подписаны соглашения ещё с тремя новыми компаниями, обладающими необходимой экспертизой: швейцарская компания Adecco уже имеет опыт работы на четырех Олимпийских играх: от Сиднея-2000 до Лондона-2012. Она займется привлечением более 5000 человек временного персонала Игр Сочи-2014. Компания EХЕСТ уже более 12 лет занимает ведущие позиции на российском рынке профессионального обучения, она совместно с Российским международным олимпийским университетом EХЕСТ в сжатые сроки проведет обучение персонала Игр – более 20 тыс. волонтеров, 5 тыс. сотрудников Оргкомитета, а также персонала поставщиков и подрядчиков.

Таким образом, необходимо отметить тот факт, что затраты на подготовку кадров и повышение квалификации по своему социально-экономическому содержанию также носят инвестиционный характер:

- без инвестиций в кадровый ресурс затраты в материальные ресурсы становятся неэффективными;
- инвестиции в образование осуществляются единомоментно, хотя и неоднократно, а функционируют длительно в течение многочисленных циклов воспроизводственных процессов;
- длительность периода, в течение которого инвестиции на подготовку,

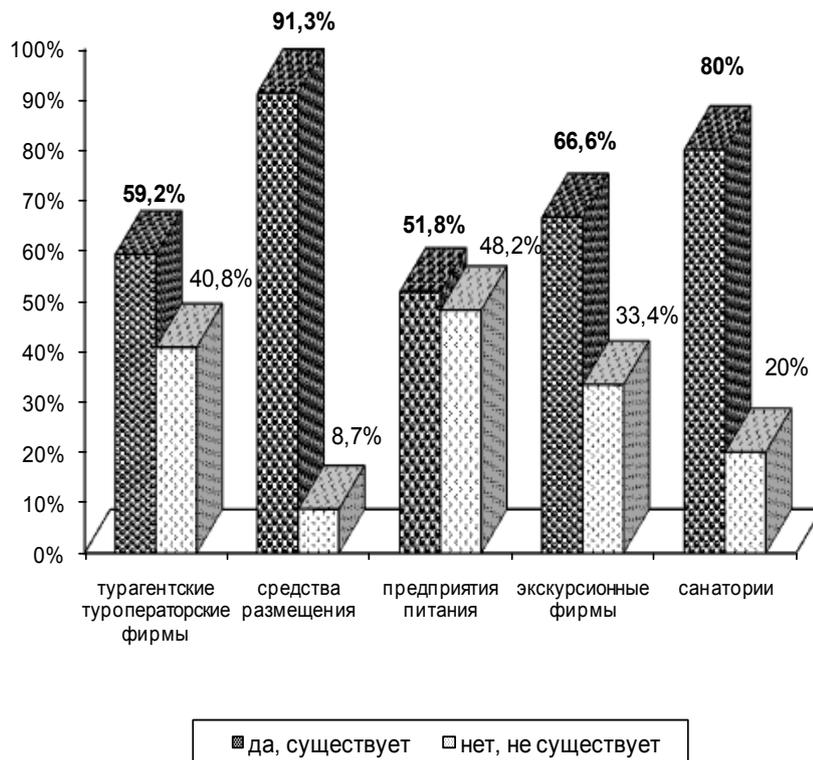


Рис. 2. Потребность предприятий в молодых специалистах по туризму с высшим профессиональным образованием по секторам туристской индустрии

Кроме того, работодателям было предложено определить потребность предприятия в работниках по квалификационным уровням. Согласно квалификационным требованиям к основным должностям работников туристской индустрии выделяют три квалификационных уровня. Так, по данным опроса, потребность предприятий туристской отрасли города Сочи в работниках первого квалификационного уровня (операторы, агенты, горничные, повара, официанты, экскурсоводы и т.д.) значительно выше (на 13,8 %), чем потребность в работниках второго квалификационного уровня (менеджеры по различным направлениям, метрдотели, администраторы и т.д.) и третьего квалификационного уровня (начальник отдела, директор службы и т.д.) (рис. 3).

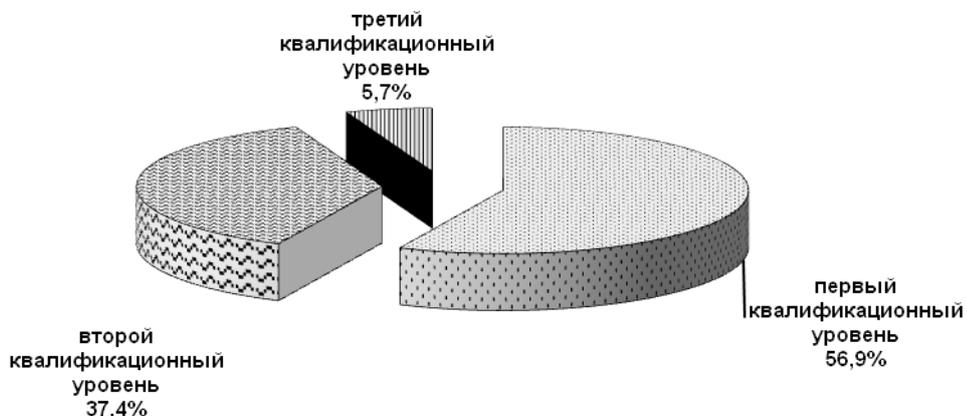


Рис. 3. Потребность предприятий туристской отрасли города Сочи в работниках по квалификационным уровням

Оценка востребованности работников с различным уровнем образования, по мнению работодателей, показала, что наибольшая потребность в работниках со следующим уровнем образования:

1. Высшее образование, квалификация «дипломированный специалист» — 39,4 %;
2. Квалификация «бакалавр» — 23,1 %;
3. Среднее специальное (профессиональное) образование — 25,8 %.

Наглядно результаты опроса представлены в виде круговой диаграммы (рис. 4).

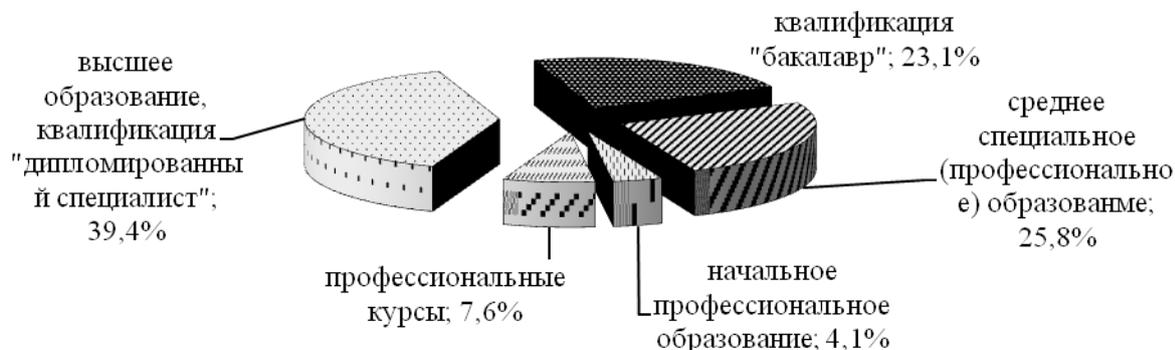


Рис. 4. Потребность в работниках с различным уровнем образования на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства города Сочи

В одном из вопросов анкеты работодателям было предложено определить наиболее предпочтительную форму обучения специалиста при приеме на работу. Согласно данным опроса, три наиболее предпочтительные для работодателя формы обучения специалиста при приеме на работу следующие (рис. 5):

1. Очная форма обучения — 63,7 %;
2. Очно-заочная форма обучения — 15,3 %;
3. Заочная форма обучения — 14,5 %.

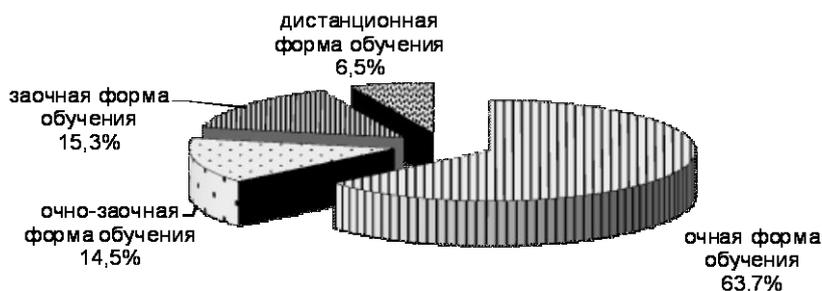


Рис. 5. Оценка работодателями предпочтительности форм обучения специалиста при приеме на работу

По данным опроса, только 37 % работодателей уверены в способности молодого специалиста по туризму (только что закончившего вуз) сразу включиться в работу, 63 % — оценивают эту способность отрицательно.

Проведенный опрос позволяет определить степень готовности предприятий индустрии туризма и гостеприимства города Сочи к прямым связям с учебными заведениями, ведущими подготовку специалистов по профильным специальностям и направлениям подготовки. Таким образом, 50% опрошенных готовы к прямым связям с учебными

заведениями. Но тем не менее ровно столько же работодателей считают, что в этом нет необходимости, либо просто отрицают возможность сотрудничества.

Кроме того, проведенные исследования позволяют оценить степень заинтересованности предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Сочи в разработке учебно-производственных программ и планировании профессионального обучения. Только 43 % опрошенных руководителей предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Сочи заинтересованы в разработке учебно-производственных программ и планировании профессионального обучения. Остальная часть опрошенных — 57 % работодателей — считает, что в этом нет необходимости, либо просто отрицает возможность сотрудничества. Тем не менее большая часть работодателей охотно берет студентов на практику в период летнего сезона.

По результатам исследования были выявлены основные способы поиска работников на предприятиях индустрии туризма г. Сочи (рис. 6). Таким образом, три наиболее распространенные формы поиска работников на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства г. Сочи следующие:

1. Объявления в СМИ — 23,7 %.
2. Личные связи, знакомства работников — 21,6 %.
3. Работники приходят сами — 18,4 %.

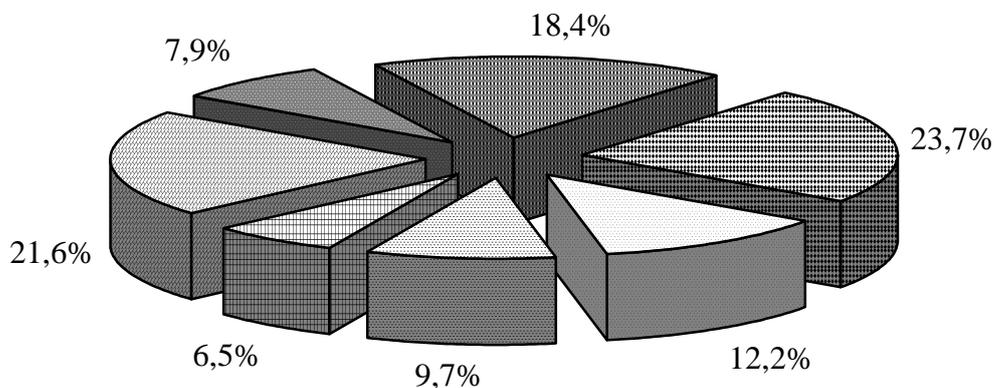


Рис. 6. Основные формы поиска работников на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства города Сочи

Данные опроса выявили основные формы переподготовки на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства г. Сочи (рис. 7). Таким образом, три наиболее распространенные формы профессиональной переподготовки кадров следующие:

1. Неофициальное обучение коллегами (руководителем) на рабочем месте — 24 %.
2. Повышение квалификации в учреждениях профессионального образования — 21,7 %.
3. Официальное обучение на рабочем месте (прикрепленный мастер, наставник) — 20,7 %.

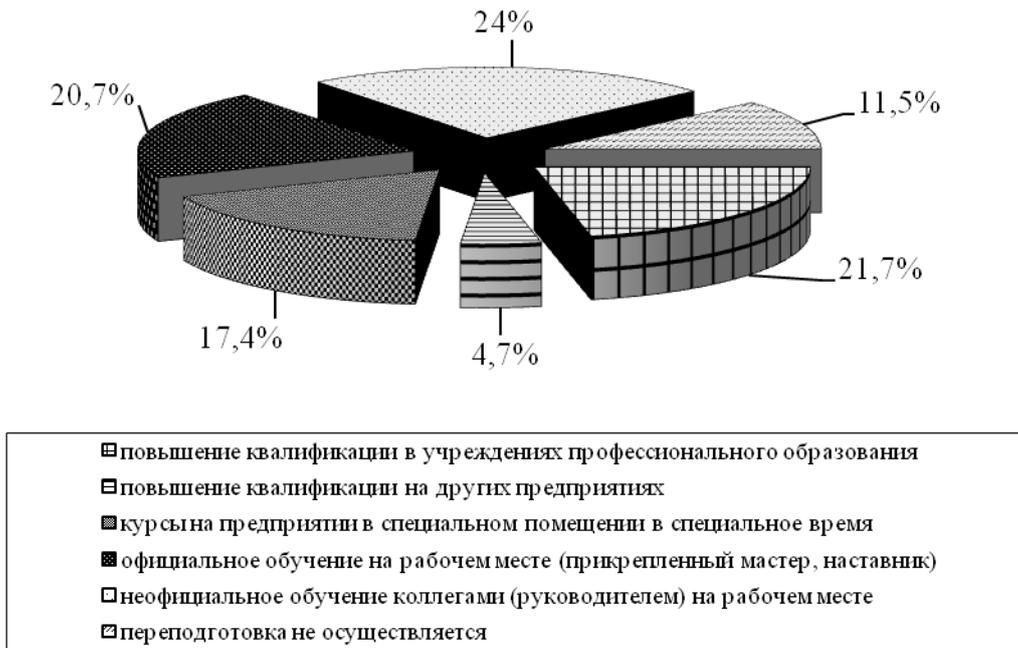


Рис. 7. Основные формы профессиональной переподготовки на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства города Сочи

Доля предприятий малого и среднего бизнеса, участвовавших в исследовании, составляет 89 %, остальная часть — 11 % приходится на большие предприятия. Данные показатели отражают специфику развития индустрии туризма в городе Сочи — это преобладание предприятий малого и среднего бизнеса в отрасли. По результатам опроса были выявлены основные формы трудоустройства, используемые на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства города Сочи (рис. 8).

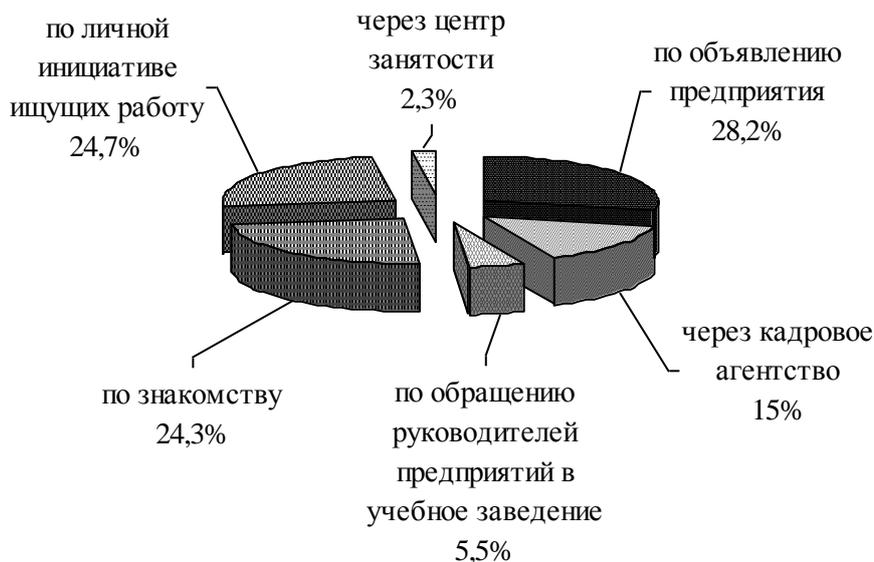


Рис. 8. Формы трудоустройства, используемые на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства города Сочи

Данные диаграммы (рис. 8) позволяют сделать вывод о том, что три наиболее распространенные формы трудоустройства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства г. Сочи следующие:

1. По объявлению предприятия — 28,2 %;
2. По личной инициативе ищущих работу — 24,7 %;
3. По знакомству — 24,3 %.

На долю кадровых агентств и центра занятости приходится всего 17,3 %, что говорит о низкой востребованности такого рода услуг. Доля обращений руководителей предприятий в учебные заведения города также очень низка и составляет всего 5,5 %, что говорит об отсутствии сотрудничества между работодателями и учебными заведениями г. Сочи.

Таким образом, вышеизложенные данные свидетельствуют о необходимости постоянного мониторинга потребностей и общего мнения работодателей в индустрии туризма и гостеприимства. Такого рода исследования способствуют постоянному совершенствованию деятельности образовательных учреждений туристского профиля.

Сотрудничество между работодателями и образовательными учреждениями предполагает эффективное использование имеющегося научно-образовательного потенциала путем налаживания горизонтальных связей, обмена информацией, учебно-программной документацией, методическими разработками, технологиями обучения, совместной подготовкой и переподготовкой кадров. Это, в свою очередь, создаст предпосылки и условия для укрепления научно-методической базы образования для сферы туризма и гостиничного бизнеса, включая разработку образовательных стандартов, учебных планов, программ для всех форм обучения, в том числе дополнительного и послевузовского образования. В рамках такого сотрудничества более полно может быть реализована система партнерских отношений учебных заведений с предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.

Примечания:

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. М.: Дашков и К, 2006.
2. Каминг М.В. Теория и практика менеджмента персонала. М.: Новости, 2004.

Employers' Opinion Monitoring in Travel and Hospitality Industry as a Basis for Higher Institutions Involved in Tourism Education

Gayane D. Nubaryan

Sochi State University, Russia
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000
PhD (Economics)
E-mail: gaya007@yandex.ru

Abstract. The article is focused on employers' opinion, concerning crucial problems of labour demand and types of employment in travel and hospitality industry. Employers' opinion monitoring is considered as the source of information for higher institutions involved in tourism education.

Keywords: employer, demand, travel and hospitality industry, human resources, personnel training, educational sphere.

UDC 338