

УДК 338.48

СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ПРЕДПРИЯТИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Ильбесинова В. О., Вершицкая Е. Р.

Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского, Симферополь, Российская Федерация

E-mail: ilbesinova@mail.ru

В данной статье рассмотрены актуальные вопросы и проблемы формирования, реализации и совершенствования кадровой политики организаций туристской сферы. Рассматриваются основные требования федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)». Также освещена специфика и особенности кадровой политики в сфере туризма. Сформулированы основные качества сотрудника туристической организации на основе проведенного анализа требований и проблем кадровой политики в сфере туризма.

Ключевые слова: кадровая политика, подготовка кадров, индустрия туризма, совершенствование кадровой политики.

ВВЕДЕНИЕ

Результативность и эффективность работы каждого предприятия напрямую зависит от принципов и качества управления всеми ресурсами. Сложно поспорить, что в наше время самым главным ресурсом является персонал. Результат деятельности и развитие любой компании в большинстве случаев обуславливается умственным потенциалом компании, высококачественным составом работников, а это обычно связано не только с квалификацией, но и с креативным мышлением, энтузиазмом, самоотдачей, творческим подходом, с которыми они исполняют собственные обязанности. В особенности увеличивается значимость персонала на предприятиях туристической сферы, т. к. ключевым продуктом является услуга, а качество туристических услуг напрямую зависит от профессионализма, квалификации и качества работы сотрудников.

В последнее время все больше внимание на предприятиях уделяется человеческому капиталу. Руководители, ученые, политики и исследователи чаще говорят о том, что очень важно уделять должное внимание кадрам. Например, В. В. Путин отметил: «В XXI веке труд человека уже не может восприниматься как некий механический производственный фактор. Необходимо переосмыслить фундаментальную роль, оценку труда. Позволю себе сказать больше: и современное общество, и экономика просто не в состоянии нормально, устойчиво развиваться, если на 1-е место не будет поставлен человеческий капитал, если не будут созданы условия для максимального раскрытия творческого потенциала каждой личности» [7].

Кадровая политика является важнейшей составляющей всей системы управления и развития любого предприятия. Система управления персоналом, являясь одним из главных элементов управления предприятием, определяет успех его развития. В настоящее время процветает то предприятие, где работает

дисциплинированный, грамотный, квалифицированный и, самое главное, мотивированный персонал. Не менее важным фактором развития организации нужно считать умение персонала быстро переучиваться и адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям. Исходя из вышеизложенного, руководителю, который стремится к росту и развитию предприятия, помимо своих знаний, практического опыта и уровня профессиональной подготовки необходимо обладать искусством управления своим персоналом.

Уникальность сферы туризма проявляется в том, что сотрудники являются неотъемлемой составляющей ее продукта. Социальные и экономические исследования в сфере туризма, направленные на совершенствование системы управления туристической организацией, большое внимание уделяют проблемам внешней окружающей среды, конкурентам, изменяющимся условиям рынка, клиентам. Но в сфере туризма важно уделять должное внимание персоналу, который в ней задействован. Этим и объясняется важность и актуальность изучения кадровой политики предприятий сферы туризма и методов ее совершенствования.

Изучением вопросов и проблематики совершенствования кадровой политики занимались В. Гончаров, И. Доронина, Г. Зайцев, Т. Санталайнен, С. Шекшня и др. Также для написания данной статьи были проанализированы работы по вопросам подготовки специалистов для сферы туризма Ермиловой Д. В., Зорина А. И., Зорина И. В., Квартальнова В. А., Кнодель Л. В., Коноха А. П., Сеселкина А. И., Федорченко В. К., Сахарчук Е. С., Мачкина Ю., Писаревского Е. Л. и др.

Цель данной статьи – изучить актуальные проблемы реализации кадровой политики в сфере туризма, а также проанализировать современные методы совершенствования кадровой политики в туристском бизнесе, и на основе анализа сформировать авторские предложения и рекомендации по совершенствованию кадровой политики в сфере туризма.

ОСНОВНОЙ МАТЕРИАЛ

В настоящее время сфера туризма развивается довольно интенсивно и быстрыми темпами. Это обусловлено постоянным ростом доходов российских граждан и повышением культурного и образовательного уровней. Однако в стране существует ряд финансовых, организационных и кадровых ограничений, которые не позволяют развивать сферу туризма необходимыми темпами, повышать качество предоставляемых услуг, разрешать актуальные проблемы индустрии туризма с оптимальными расходами. По оценкам экспертов, в настоящее время приблизительно 70 % сотрудников сферы туризма не имеют базового профессионального образования. В стране очень мало специалистов с высокой квалификацией, которые могли бы в дальнейшем качественно развивать сферу туризма высокими темпами.

Большая часть туристических организаций не отдают должного внимания управлению кадрами и не прилагают усилий для более эффективного управления человеческим капиталом, акцентируя свое внимание на таких факторах, как конкуренция, дорогой интерьер, дополнительные услуги, ценообразование и др. Но,

на наш взгляд, такой подход не является правильным и эффективным, поскольку сотрудники в сфере туризма являются не только частью самой организации, но и важнейшей составляющей туристского продукта, другими словами – услуги, за которую предприятие и получает свою прибыль.

В Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года туристской сфере уделяется большое внимание, она рассматривается как важная составляющая инновационного развития страны. Также стоит отметить, что для развития сферы туризма в России важна реализация федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)». Беря во внимание экспертные оценки, реализация этой программы даст возможность увеличить численность иностранных граждан, прибывающих в Российскую Федерацию с туристскими целями, в 7–8 раз и численность граждан России, занятых в сфере туризма, в 1,4 раза [1].

В вышеуказанной концепции говорится о том, что на территории Российской Федерации предполагается предоставление туристских услуг с использованием абсолютно новых инновационных технологий. Это свидетельствует о необходимости разработки и реализации системы мер по повышению квалификации сотрудников индустрии туризма на основе обучающих программ по подготовке и переподготовке персонала.

В ближайшее время Российская Федерация, по оценкам Объединенного Совета Всемирной туристской организации (ЮНВТО), сможет принимать в год более 40 млн иностранных туристов, а к 2020 году сможет войти в десятку самых привлекательных стран мира с точки зрения туризма [2].

Одной из самых важных особенностей туристского продукта является широкое участие человека в создании и предоставлении услуги. Следовательно, человеческий фактор оказывает огромное влияние на качество услуги. Это говорит о том, что именно от профессионализма, мастерства, опыта и квалификации персонала зависит качество услуги.

Использование человеческого капитала в индустрии туризма имеет некоторые особенности, главными из которых являются:

- высокая доля низкоквалифицированного персонала, что значительно увеличивает приток рабочей силы иностранных граждан;
- увеличенная продолжительность рабочей недели и очень гибкий график работы с низкой, часто почасовой заработной платой;
- сфера туризма характеризуется ярковыраженным сезонным характером, что оказывает существенное влияние на трудовую нагрузку сотрудников;
- работа персонала сферы туризма отличается большей частью вербальных контактов с туристами.

Изложенные выше и другие характерные черты использования труда в туристской сфере формируют такие различия от других сфер деятельности, как большая текучесть кадров, высокая доля женского труда и др.

На разработку и реализацию кадровой политики в организациях сферы туризма значительное влияние оказывает такой фактор, как сезонная занятость. В особенности это актуально для черноморского побережья. Сезонная занятость в

сфере туризма вызывает циклические всплески безработицы, что приводит к потере профессиональных навыков у сотрудников. Следовательно, возникает необходимость быстрого восстановления трудовых навыков путем организации тренингов и курсов.

В современном мире важную роль для увеличения мотивации эффективного труда в сфере туризма играет совершенствование системы оплаты труда. Как правило, в сфере туризма применяется система заработной платы, основанная на фиксированной оплате труда. Основным недостатком такой системы оплаты является то, что сотрудники не заинтересованы в результате деятельности организации. Поэтому существует необходимость активно дополнять данную систему разными формами доплат, премий, надбавок за профессиональные навыки и качество обслуживания. Хорошим примером таких форм оплаты труда можно считать доленое участие в продажах, т. е. получение оговоренного процента от продаж или выплаты сотрудникам премии по результатам прошедшего сезона и др.

В сфере туризма очень важно создать такую атмосферу эффективного сотрудничества, при которой каждый работник организации будет заинтересован в результативной работе и полной реализации своих способностей. Собственная заинтересованность каждого сотрудника напрямую отражается на процессе реализации услуг гостеприимства.

Актуальным вопросом в развитии индустрии туризма остается предоставление импортных услуг и реализация импортных товаров. Предоставление и реализация таких услуг предусматривает использование импортного оборудования, что повышает качество обслуживания гостей. Этот факт, в свою очередь, подразумевает наличие подготовленных специалистов в области импортного оборудования и постоянное их обучение зарубежному опыту.

Следует отметить, что кадровое оснащение объектов сферы туризма в большей степени происходит из основных традиционных отраслей хозяйства, включая сельскую местность. Такой факт обуславливает необходимость усиления профессиональной подготовки и переподготовки потенциальных сотрудников по таким направлениям, как географическое, историческое, лингвистическое, культурное, духовно-нравственное. При этом необходимо учитывать специализацию туристских организаций, половозрастную специфику туристов и географию регионов.

Одним из основных направлений кадровой политики в сфере туризма выступает постоянная ротация кадров. Это говорит о том, что молодые сотрудники имеют возможность приобрести опыт, работая экскурсоводами, гидами, логистами, разработчиками туристских маршрутов, руководителями туристских групп, менеджерами больших гостиниц и международных больших туристических организаций. Работая на таких должностях, молодые специалисты получают огромный практический опыт, что в дальнейшем приводит к более эффективной их работе, оперативному принятию рациональных и правильных решений в постоянно изменяющихся условиях осуществления туристической деятельности.

Беря во внимание вышесказанное, изучив работы ведущих специалистов и коучей сферы туризма и учитывая современные условия ведения туристского

бизнеса, можно сформулировать основные требования к специалисту данной сферы деятельности:

- обладать широкой базой теоретических профессиональных знаний, подкрепленной практическим опытом;
- иметь большой кругозор, быть эрудированным и креативным, иметь на высоком уровне знания духовно-нравственного и общеобразовательного направлений;
- обладать практическим опытом в анимационной деятельности, иметь знания в области истории и географии местности отдыха туристов;
- быть физически подготовленным, в особенности это касается экстремального туризма;
- иметь базовые знания иностранных языков, данное качество в сфере туризма в большей степени необходимо гидам, экскурсоводам, сотрудникам международных туристических организаций;
- обладать высоким уровнем коммуникации, т. е. уметь налаживать контакт с различными службами, разрешать конфликтные ситуации, а также иметь чувство юмора, быть организованным в деловых вопросах, оперативным в принятии решений, уметь быстро адаптироваться к изменяющимся условиям.

Учитывая вышеприведенные требования, многие туристические организации задаются вопросом о самостоятельной подготовке молодых специалистов без опыта работы после окончания профильных высших учебных заведений или приглашать на работу опытных профессионалов, проработавших в сфере туризма немало лет.

Опыт и практика говорит о том, что оба приведенных направления следует совмещать, что позволит повысить универсальность сотрудников туристской индустрии в условиях постоянной коммуникации и современных информационных технологий.

Также следует отметить, что в формировании кадровой политики в организациях сферы туризма важное место занимает вопрос приглашения на работу и подготовки опытных специалистов оценки рисков, антикризисного управления; учета, контроля и статистики туристской деятельности; организации рекламной компании; специалистов в области маркетинга, юридической безопасности и др. Все это обуславливает наличие требований к формированию кадровой политики в индустрии туризма и совершенствованию системы подбора, подготовки и переподготовки персонала.

Этот вопрос рассматривался на заседании совета Учебно-методического объединения учебных заведений Российской Федерации по образованию в сфере туризма и сервиса (УМО), которое проходило на базе Российского государственного университета туризма и сервиса в 2011 году. Рассмотренные в данной статье проблемы совершенствования кадровой политики и подготовки молодых специалистов в организациях сферы туризма отражены в «Комплексной программе подготовки кадров для сферы туризма и сервиса», которая была разработана специалистами РГУТиС.

Беря во внимание зарубежный и отечественный опыт формирования и реализации кадровой политики, в современном мире происходит постепенное

осознание того, что в туристской индустрии все большее значение и необходимость приобретают гуманитарные направления деятельности сотрудников, которые основаны на гуманистических подходах. Это обуславливает и придает важное значение духовному и высоконравственному воспитанию будущих специалистов в сфере туризма.

ВЫВОДЫ

В целом, исходя из вышеизложенного, в настоящее время требования к подготовке, переподготовке и отбору специалистов в сфере туризма должны основываться на наличии у студентов креативности, коммуникабельности и современных знаний основ гостеприимного и интеллектуального поведения и общения, соответствующих специальностям высокого уровня. Это говорит о том, что учебные программы подготовки кадров для индустрии туризма необходимо преобразовать, т. е. дополнить и сделать акцент на следующих дисциплинах: основы нравственного и духовного воспитания, культура, отечественная и мировая история, организационное поведение и др.

Также не стоит забывать о вопросах качества гостиничного обслуживания и предоставления туристских услуг, рентабельности сферы услуг и экономической эффективности. Значительную роль в этих вопросах играют навыки, знания и опыт разрешения проблем расстановки кадров, улучшения системы нормирования и организации труда сотрудников организаций в сфере услуг. Немаловажное значение имеет реализация эффективной кадровой политики, в основном при найме и подборе кадров; формирование результативной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала; обучение принципиально новым социально-психологическим техникам обслуживания туристов.

Одним из основных методов повышения качества подготовки и переподготовки кадров для сферы туризма является усиление взаимодействия профильных учебных заведений с организациями и международными крупными корпорациями туристской индустрии с целью реализации своих теоретических знаний, навыков и способностей и получения практического опыта.

Таким образом, рассмотрение проблем и изучение вопросов формирования, реализации и совершенствования кадровой политики организаций туристской сферы представляет собой разноплановую и комплексную задачу. Для решения такой задачи необходимо привлечение большого количества экспертов и специалистов кадровой политики индустрии туризма. Это будет способствовать формированию специальных, образовательных и современных требований и стандартов туристской сферы, разработке мероприятий по совершенствованию кадровой политики организаций сферы туризма и системы организации и мотивации оплаты труда в данной сфере. Также стоит отметить формирование новых мер и подходов к обеспечению результативного взаимодействия профильных учебных заведений и организаций сферы туризма с целью получения практического опыта и решения вопросов прохождения студентами производственной и преддипломной практики и дальнейшего трудоустройства молодых специалистов.

Список литературы

1. Концепция федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации в 2011–2016 годах», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г № 1230. М. 2010. № 3.
2. Сахарчук Е. С. Особенности российской и швейцарской системы подготовки кадров для сферы туризма: различный опыт в контексте развития многоуровневого туристского образования // Сервис plus. 2010. № 3.
3. Мартынова Н. С. К проблеме подготовки будущих менеджеров туризма в контексте мирового экономического кризиса // Економіка. Управління. Інновації. 2010. № 1 (3).
4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132–ФЗ / в ред. Федерального закона от 03.05.2012 № 47–ФЗ
5. Сорокина Т. Мотивационный менеджмент в управлении гостинично-ресторанным комплексом // Маркетинг. 2007. № 6. С. 96–103.
6. Интервью с руководителем Ростуризма Александром Радьковым // Российская газета. № 58 (5731). 16 марта 2012. С. 17.
7. В.В.Путин принял участие в 100-й сессии Международной конференции труда [Электронный ресурс]. URL: <http://www.putin-itogi.ru/2011/06/15/v-v-putin-prinyal-uchastie-v-100-y-sessii-mezhdunarodnoy-konferentsii-truda/>

Статья поступила в редакцию 19.09.2016