

НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ КЛИЕНТОВ-ИНВАЛИДОВ

Н.А. Зайцева, А.О. Горяева

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова
(Москва, Россия)

Исследование выполнено при финансовой поддержке ФГБОУ ФО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» в рамках научно-исследовательской работы на тему «Научно-методические и практические рекомендации по подготовке кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства, занимающихся обслуживанием клиентов-инвалидов»

Аннотация. Актуальность темы исследования определяется тем, что в настоящее время в индустрии туризма и гостеприимства существует большой дефицит квалифицированных кадров, в том числе существует дефицит кадров, имеющих опыт работы с клиентами-инвалидами, количество которых постоянно увеличивается. Существует необходимость, с одной стороны, адаптации всё большего количества клиентов-инвалидов к условиям современного общества, а, с другой стороны, обеспечения конкурентоспособности российского туризма на международном рынке при обслуживании туристов-инвалидов. Целью исследования было изучение влияния конъюнктуры рынка труда на систему подготовки кадров, выбор абитуриентами направлений подготовки и специальностей, а также обоснование основных направлений подготовки кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства, занимающихся обслуживанием клиентов-инвалидов. В статье проведен анализ статистических данных о динамике количества вакансий и резюме по видам экономической деятельности и обосновывается вывод о кадровом дефиците, особенно в туризме, гостиничном и ресторанном бизнесе. Обоснована необходимость совершенствования подготовки кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства, занимающихся обслуживанием клиентов-инвалидов и описаны возможные направления подготовки кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства, занимающихся обслуживанием клиентов-инвалидов.

Ключевые слова: рынок труда, подготовка кадров, индустрия туризма и гостеприимства, образовательные организации, повышение квалификации.

TRAINING AREAS FOR TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY ENTERPRISES SERVING DISABLED CLIENTS

N.A. Zaitseva, A.O. Goryaeva

Plekhanov Russian University of Economics
(Moscow, Russia)

Abstract. The relevance of the research topic is determined by the fact that currently in the tourism and hospitality industry there is a large shortage of qualified personnel, including a shortage of personnel with experience of working with disabled clients, the number of which is constantly increasing. There is a need, on the one hand, to adapt an increasing number of disabled

clients to the conditions of modern society, and, on the other hand, to ensure the competitiveness of Russian tourism in the international market when servicing disabled tourists. The purpose of the study was to study the influence of the labor market situation on the personnel training system, the choice of training areas and specialties by applicants, as well as the substantiation of the main areas of personnel training for enterprises in the tourism and hospitality industry engaged in servicing disabled clients. The article analyzes statistical data on the dynamics of the number of vacancies and resumes by types of economic activity and substantiates the conclusion about the personnel shortage, especially in tourism, hotel and restaurant business. The need to improve the training of personnel for tourism and hospitality industry enterprises engaged in servicing disabled clients is substantiated, and possible areas of training for personnel for tourism and hospitality industry enterprises engaged in servicing disabled clients are described.

Keywords: labor market, personnel training, tourism and hospitality industry, educational organizations, advanced training.

В настоящее время туризм и индустрия гостеприимства являются одним из ключевых секторов экономики, вносящим значительный вклад в внутренний валовый продукт (ВВП) Российской Федерации. В условиях текущей экологической, экономической, политической обстановки существует большая потребность в создании доступной туристической среды для всех групп потребителей услуг туризма и гостеприимства, в особенности для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в соответствии с программой «Доступная среда» [10]. Туризм для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья является одним из видов рекреационного туризма, направленного на восстановление физических и душевных сил человека. Он может стать эффективным средством интеграции инвалидов в общество, предоставляя им возможность активного отдыха и общения с другими людьми, что способствует улучшению здоровья и повышению жизненного потенциала инвалидов, позволяя им осваивать новые навыки и знания. В настоящее время перед руководством Российской Федерации стоит задача создания комфортных условий для оказания услуг туризма и гостеприимства широким слоям населения, соответственно и в подготовке кадров, владеющих особыми навыками и компетенциями.

Современная система подготовки кадров, в том числе для предприятий сферы услуг, находится под воздействием множества факторов так текущих, так и имеющих стратегическую направленность. К числу первой группы факторов можно отнести, например, актуальную конъюнктуру рынка труда, а ко второй группе факторов – стратегические мероприятия по развитию отраслей народного хозяйства в рамках реализации национальных проектов. Сейчас на стадии утверждения находится Национальный проект «Туризм и гостеприимство», рассчитанный на период с 2025 по 2030 годы, в котором предусматриваются стратегические меры по развитию индустрии туризма и гостеприимства в нашей стране и обеспечению этого развития квалифицированными кадрами.

В докладе по презентации нацпроекта «Туризм и гостеприимство» на стратегической сессии у Председателя Правительства Российской Федерации М.В., проходившей 24 июня 2024 года, было отмечено, что в 2023 году в туризме и гостеприимстве работало около 1,1 миллиона человек (без учета самозанятых работников). При этом структура занятых по уровню образования выглядит следующим образом (Рис. 1) [13].

Как видно по данным рис. 1, только 15% сотрудников предприятий индустрии туризма и гостеприимства имеют высшее образование. Это как правило руководители предприятий (топ-менеджмент), начальники отделов и специалисты (бухгалтера, главные инженеры, HR-специалисты, юристы и другие). Четверть персонала имеет среднее специальное образование, и доля сотрудников с таким образованием в перспективе может расти из-за популяризации этого вида образования. При этом 60% персонала не имеют специальной квалификации и чаще всего они проходили краткосрочное обучение на рабочих местах.

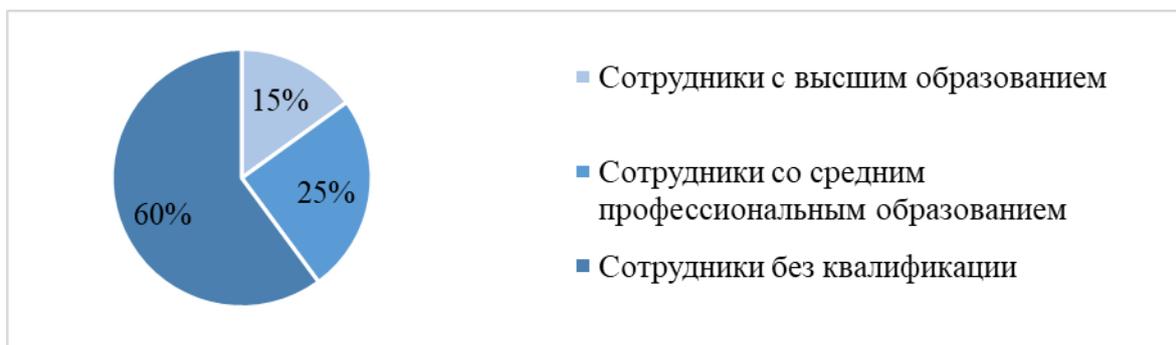


Рис. 1. Структура персонала в индустрии туризма и гостеприимства за 2023 год по уровню образования

При этом для достижения целей Национального проекта «Туризм и гостеприимство» нужно дополнительно привлечь в индустрию туризма и гостеприимства 400 тысяч сотрудников, из которых 320 тысяч человек или 80% составляют сотрудники гостиниц и иных средств размещения.

Такие амбициозные планы поставлены в условиях кадрового дефицита, с которым сталкиваются практически все отрасли народного хозяйства нашей страны.

Так в отчете «Краткий обзор рынка труда», опубликованный на сайте НН.ru за август 2024 года, указывается, что отношение среднего числа активных резюме к среднему числу активных вакансий в августе 2024 года стало чуть лучше, чем это было в прошлом году, но все равно еще далеко от уровня 2019 и 2020 годов [12].

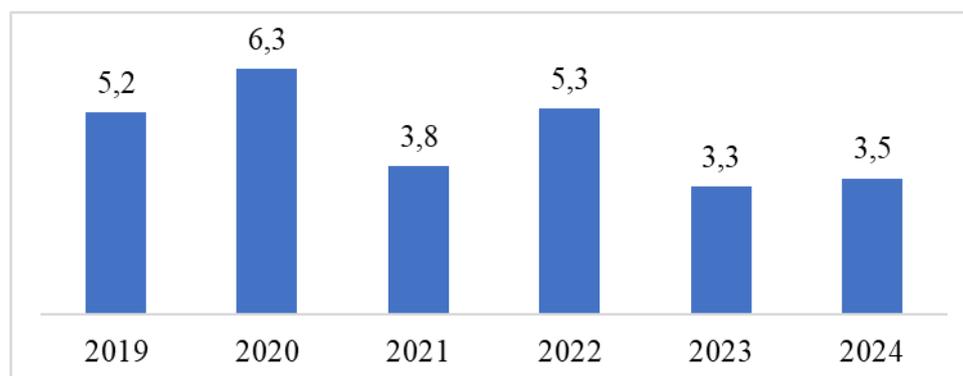


Рис. 2. Отношение среднего числа активных резюме к среднему числу активных вакансий в августе 2019 - 2024 годов

При этом значение показателя «Отношение среднего числа активных резюме к среднему числу активных вакансий» менее 3,9 означает, что дефицит соискателей присутствует, т.е. это так называемый «рынок соискателя».

Пари этом по отдельным отраслям имеется ситуации, когда при увеличении количества вакансий по сравнению с предыдущим месяцев отмечается уменьшение количества резюме. В отчете за август 2024 года было выявлено четыре группы сотрудников и видов деятельности с такой ситуацией, при этом самая плохая ситуация в гостиницах, ресторанах и туризме (Рис. 3.) [12].

По данным всех трех рисунков можно сделать вывод о том, что в условиях рынка соискателя (кандидата) специалисты имеют большие возможность выбора места работы. Кроме того, ситуация на рынке труда во многом влияет на выбор абитуриентами направлений подготовки и специальностей. К сожалению, образовательные организации,

занимающиеся подготовкой кадров для индустрии туризма и гостеприимства сталкиваются со снижением количества желающих поступать на эти направления подготовки по сравнению с количеством поступающих, например, на направления подготовки кадров для топливно-энергетического комплекса.

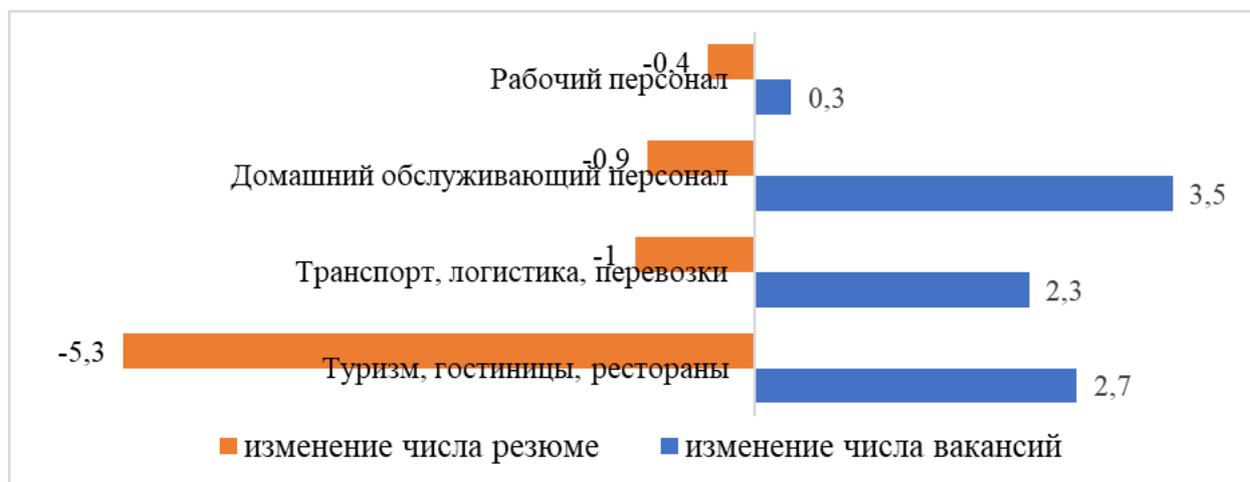


Рис. 3. Изменение количества вакансий и резюме в августе 2024 года по сравнению с данными за июль 2024 года

Предприятия индустрии туризма и гостеприимства по-разному решают проблемы с поиском, обучением и удержанием персонала. Так российский гостиничный оператор Cosmos Hotel Group, имеющий в управлении 36 отелей в 20 регионах нашей страны и большие планы по расширению гостиничной сети, испытывая большую потребность в квалифицированных кадрах принял решение об участии в федеральном проекте «Содействие занятости» и теперь на базе собственной образовательной организации «Cosmos Academy» [14] бесплатно (за счет 100%-го субсидирования со стороны государства) обучают граждан по программам дополнительного образования для получения дополнительной квалификации и по программам профессиональной переподготовки для получения новой профессии в индустрии гостеприимства [7].

Особое внимание в обслуживании гостей в отелях и иных средствах размещения уделяется потребителям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), в том числе и инвалидам. Подготовка кадров для обслуживания таких гостей требует особых навыков и умений.

Согласно данным государственного информационного ресурса ЕМИСС численность инвалидов по группам инвалидности по субъектам Российской Федерации в период с 2022 по 2023 годы выросла на 108244 тысяч человек [15]. Прогнозируется увеличение числа лиц с ОВЗ на долю здорового населения согласно статистике, представленной на сайте Росстата. Все больше и больше детей становится инвалидами или таковыми рождаются. В январе 2016 года были зарегистрировано 617 тысяч детей-инвалидов, в декабре 2023 года был отмечен прирост до 755 тысяч человек. В 2022 году в России число впервые признанных инвалидами снизилось на 37% по сравнению с 2010 годом и составило 565 тысяч человек. При этом доля инвалидов I группы за это время ощутимо выросла, доля II группы уменьшилась, а доля III группы почти не изменилась [9].

На рост количества россиян с инвалидностью оказывает влияние множество факторов. Среди этих факторов можно прежде всего выделить следующие:

- увеличение средней продолжительности жизни, приводит к тому, что больше людей достигают возраста, когда риск развития хронических заболеваний и инвалидности возрастает;

- нестабильность экономики и политической обстановки, снижение уровня жизни и ухудшение условий труда;
- несбалансированное питание, отсутствие физических нагрузок, стресс и вредные привычки;
- рост экологических проблем оказывает отрицательное воздействие на здоровье людей, в особенности городских жителей;
- участие россиян в военных конфликтах и последствия чрезвычайных ситуаций;
- недостаточное внимание граждан к профилактике заболеваний и укреплению здоровья

Важно отметить, что вышеуказанные факторы взаимосвязаны и могут действовать одновременно, усугубляя друг друга.

В связи с прогнозируемым ростом лиц с ОВЗ появилась потребность в обучении кадров в сфере туризма и гостеприимства, участвующих в обеспечении отдыха и реабилитации после полученных травм на должном уровне для узконаправленного сегмента потребителей.

1. Прежде всего рассмотрим особенности этой группы потребителей гостиничных услуг. Гость с ограниченными возможностями здоровья – основной участник процесса отдыха, который ожидает комфорта, доступности и индивидуального подхода от персонала сферы туризма и гостеприимства. Обслуживание всех гостей осуществляется на основании Закон РФ «О защите прав потребителей» [2] и Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [3]. Кроме того, согласно ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [1], а также ГОСТ Р 53998 [4], ГОСТ Р 55699 [5] и ГОСТ Р 54603 [6], а также согласно положений Конвенции «О правах инвалидов» [11], сотрудники сферы туризма и гостеприимства, работающие с клиентами-инвалидами, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- умение создать условия гостеприимства независимо от индивидуальных особенностей гостя;
- умение эффективно общаться с клиентами-инвалидами, учитывая их индивидуальные потребности и ограничения с учетом правил этикета;
- подготовка специализированных сотрудников для работы с туристами с ограниченными физическими возможностями, к примеру, для глухих и глухонемых;
- навыки ведения переговоров и решения и конфликтных ситуаций, адаптированных для лиц с ОВЗ;
- владение специальными техническими средствами, адаптированными для передвижения инвалидов;
- владение требованиями, предоставляемыми службами медицинской реабилитации;
- понимание основных положений законодательства о защите прав инвалидов, включая доступность услуг и объектов;
- навыки адаптации стандартных услуг сферы туризма и гостеприимства (услуги проживания, услуги питания, конференц-услуги, услуги развлечения) согласно потребностям туристов с ОВЗ;
- навыки оказания первой медицинской помощи в экстренных случаях;
- умение проявлять высокий уровень эмпатии, уважения и толерантности к различиям между людьми, не смотря на физические и психологические отличия.

Эффективная коммуникация с гостем с ОВЗ является ключевым аспектом взаимодействия. Персонал должен уметь четко и понятно излагать информацию и инструкции, а также внимательно слушать пожелания гостей и выявлять потребности. Регулярное обучение и развитие навыков сотрудников позволит им лучше понимать потребности гостей с ограниченными возможностями и предоставлять им более качественный сервис.

В исследовании, проведенном Чуриловой И.Н. [16], отмечается, что профессиональных образовательных программ, нацеленных на подготовку специалистов, в настоящий момент фактически не существует.

При разработке научно-методических и практических рекомендаций по подготовке кадров для предприятий индустрии туризма и гостеприимства необходимо учесть все вышеперечисленные особенности при взаимодействии с лицами с ОВЗ. Для эффективной подготовки кадров необходимо функционально разделить процессы подготовки и развития. Важно формировать адаптивную образовательную систему, соответствующую нормативно-правовой базе и потребностям органов власти конкретных регионов Российской Федерации.

Вузам, образовательным организациям среднего специального образования важно организовать сотрудничество с государственными службами, службами социальной защиты, общественными организациями инвалидов, службами социальной защиты, информационно-справочными центрами по вопросам инвалидности, общероссийскими общественными объединениями инвалидов, специализированными фондами, которые предоставляют информацию о стандартах доступности и требованиях к оборудованию отелей, туристических предприятий, общественных зон для людей с ограниченными возможностями.

Сбор информации об особенностях этой группы потребителей, требованиях нормативно-правовых документов по организации обслуживания гостей с ОВЗ является основой для разработки новой и актуализации существующей учебно-методической и материально-технической базы, адаптированной под оказание услуг лицам с ОВЗ, что позволит обеспечить образовательные учреждения современным оборудованием, а также разработать новые учебные пособия и методические материалы. В программы подготовки профессиональных кадров должны быть включены материалы, необходимые для развития навыков взаимодействия и общения на всех этапах обслуживания в соответствии с этикетом и в зависимости от формы инвалидности.

Одним из важнейших направлений подготовки кадров для обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения гостей с ОВЗ, в том числе инвалидов является применение практико-ориентированных форм обучения. К этим формам можно отнести использование современных инновационных технологий и методик обучения, таких как проектная работа, кейс-метод, деловые игры и симуляции, способствующие формированию у обучающихся необходимых профессиональных компетенций [8].

Также важно обеспечить взаимодействие образовательных организаций с гостиницами и иными средствами размещения, результатом которого станет разработка и реализация совместных образовательных программ, организация стажировок и практик в гостиничных предприятиях, а также привлечение представителей отрасли к образовательному процессу. Применение дистанционных технологий в подготовке кадров для обслуживания гостей с ОВЗ позволяет расширить доступ к образованию и повысить его качество за счёт использования современных средств коммуникации и интерактивных методов обучения.

Также актуально формировать индивидуальный трек развития для каждого обучающегося, например, студента вуза, учитывая его карьерный рост и потребности в повышении квалификации при обслуживании гостей с ОВЗ.

Необходимо создать единый комплексный механизм подготовки кадров, который будет включать в себя разработку единых правил и требований к профессорско-преподавательскому составу, отбору обучающихся, систематизацию практик и проведение итоговой аттестации. Повышение квалификации преподавательского состава позволит регулярно обновлять знания и навыки, чтобы соответствовать требованиям современного образования и законодательства в области обслуживания потребителей с ОВЗ, готовить квалифицированные кадры для индустрии туризма и гостеприимства.

В перспективе предлагается привлекать сотрудников отелей, которые непосредственно взаимодействуют и обслуживают потребителей услуг из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, которые пройдут повышение квалификации в федеральных и региональных образовательных организациях или же в образовательных организациях гостиничных сетей, в том числе в выше упоминавшейся образовательной организации «Cosmos Academy», созданной на базе российского гостиничного оператора Cosmos Hotel Group.

Такие меры позволят повысить качество обслуживания гостей с ОВЗ за счет формирования качественного и количественного состава кадров сферы туризма и гостеприимства, обладающих навыками обслуживания данной категории потребителей. Все это способствует решению с одной стороны социальных задач: обеспечению высокого качества услуг по оздоровлению и реабилитации инвалидов и других граждан с ОВЗ, а с другой стороны, за счет увеличения количества положительных отзывов о высоком качестве услуг в конкретной гостинице будет расти количество гостей, что позволит решить гостинице экономические задачи: обеспечить высокий уровень прибыли и рентабельности деятельности.

Список источников

1. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 29.05.2024)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»(в редакции от 08.08.2024)
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 20.03.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
4. ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными возможностями
5. ГОСТ Р 55699-2013. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
6. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
7. В России вырос спрос на программы обучения персонала для отелей. URL: https://www.interfax-russia.ru/tourism/news/v-rossii-vyros-spros-na-programmy-obucheniya-personala-dlya-oteley?utm_source=email&utm_campaign=glavnye-novosti-turizma&utm_medium=8 (дата обращения 23.08.2024)
8. Гурьянов И.А. Подготовка будущих специалистов в области гостеприимства к реализации инклюзивного подхода. Педагогическое образование и наука. 2021, № 3, с. 104-107
9. Догузова В. Доля инвалидов I группы выросла в России до 22%. URL: <https://medvestnik.ru/content/news/Dolya-invalidov-I-gruppy-vyrosla-v-Rossii-do-22.html?ysclid=lzvtvolhyg5736638677> (дата обращения 28.08.2024)
10. Информационно–аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда», url: <https://zhit-vmeste.ru/> (дата обращения: 20.08.2024)
11. Конвенция «О правах инвалидов», принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13.12.2006, ратифицированная в Российской Федерации на основании закона от 03.05.2012 №46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов»
12. Краткий обзор рынка труда за август 2024 г. URL: <https://hhcdn.ru/icms/10318621.pdf> (дата обращения 04.09.2024)
13. Новый нацпроект «Туризм и гостеприимство». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qkqrG9uKbR8> (дата обращения 15.08.2024)
14. Сайт Cosmos Academy. URL: <https://cosmos-academy.ru/> (дата обращения 23.08.2024)

15. Федеральная служба государственной статистики (Росстат). - URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964> (дата обращения: 10.08.2024)
16. Чурилина И.Н. О подходах к подготовке кадров для сферы инклюзивного гостеприимства. В сборнике: Здоровый образ жизни, физическая культура и спорт: тенденции, традиции, инновации. Сборник научных трудов. Симферополь, 2021. С. 31-36.

References

1. Federal Law of 24.11.1995 N 181-FZ «On Social Protection of Disabled Persons in the Russian Federation» (as amended on 29.05.2024)
2. Law of the Russian Federation of 07.02.1992 N 2300-1 «On Protection of Consumer Rights» (as amended on 08.08.2024)
3. Resolution of the Government of the Russian Federation of 18.11.2020 N 1853 (as amended on 20.03.2024) «On Approval of the Rules for the Provision of Hotel Services in the Russian Federation»
4. GOST R 53998-2010. Tourist services. Tourism services for people with disabilities
5. GOST R 55699-2013. Accessible accommodation facilities for tourists with disabilities. General requirements
6. GOST R 54603-2011. Accommodation services. General requirements for service personnel
7. Demand for hotel staff training programs has grown in Russia. URL: https://www.interfax-russia.ru/tourism/news/v-rossii-vyros-spros-na-programmy-obucheniya-personala-dlya-oteley?utm_source=email&utm_campaign=glavnye-novosti-turizma&utm_medium=8 (accessed on 23.08.2024)
8. Guryanov I.A. Training future hospitality specialists to implement an inclusive approach. Pedagogical education and science. 2021, no. 3, pp. 104-107
9. Doguzova V. The share of disabled people of group I has grown in Russia to 22%. URL: <https://medvestnik.ru/content/news/Dolya-invalidov-I-gruppy-vyrosla-v-Rossii-do-22.html?ysclid=lzvtvolhyg5736638677> (date of access 08/28/2024)
10. Information and analytical portal of the state program of the Russian Federation «Accessible Environment», url: <https://zhit-vmeste.ru/> (date of access: 08/20/2024)
11. Convention on the Rights of Persons with Disabilities, adopted by resolution 61/106 of the UN General Assembly of 12/13/2006, ratified in the Russian Federation on the basis of the law of 05/03/2012 No. 46-FZ «On Ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities»
12. Brief overview of the labor market for August 2024. URL: <https://hhcdn.ru/icms/10318621.pdf> (date of access 09/04/2024)
13. New national project «Tourism and Hospitality». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qkqrG9uKbR8> (date of access 08/15/2024)
14. Cosmos Academy website. URL: <https://cosmos-academy.ru/> (date of access 08/23/2024)
15. Federal State Statistics Service (Rosstat). - URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13964> (date of access: 08/10/2024)
17. 16. Churilina I.N. On approaches to training personnel for the field of inclusive hospitality. In the collection: Healthy lifestyle, physical culture and sports: trends, traditions, innovations. Collection of scientific papers. Simferopol, 2021. Pp. 31-36.