

---

Блиева М. В.

Blieva M. V.

**АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СФЕРЫ СЕРВИСА  
И РЕКРЕАЦИИ**

**ANALYSIS OF THE PROBLEMS OF STAFFING THE SPHERE SERVICE  
AND RECREATION**

---

*В статье рассматриваются вопросы подготовки кадров в сфере сервиса и рекреации. Являясь одним из наиболее динамично развивающихся сегментов экономики, туристская индустрия оказывает большое воздействие на целый ряд отраслей народного хозяйства, государственный и региональный бюджеты и прочие экономические категории. Стремительное развитие любой отрасли требует высококвалифицированного персонала. Грамотный, компетентный и высокообразованный персонал может обеспечить конкурентоспособность предприятий туристической индустрии. Поэтому главный потенциал предприятия – в его сотрудниках. Цель данной статьи заключается в изучении современных проблем подготовки кадров в сфере туризма, анализе существующих методов совершенствования кадрового образования в туристском бизнесе, а также формировании рекомендаций по совершенствованию системы подготовки туристских кадров. Рассмотрены основные факторы, оказывающие влияние на подготовку кадров в сфере туристического сервиса и рекреации и причины сложившейся ситуации. Проанализированы соответствующие изменения в формировании кадрового потенциала туристской сферы отечественного туризма. Обозначена задача важности совершенствования кадровой политики предприятия туризма. Вскрыты проблемы подготовки специалистов сферы сервиса и рекреации, названы слабые стороны туристского образования в России. Разработаны и предложены мероприятия по усовершенствованию системы профессиональной подготовки персонала организаций сервиса и рекреации.*

**Ключевые слова:** туризм, сервис, рекреация, высшее профессиональное образование, переподготовка, повышение квалификации,

*кадровая подготовка, рынок оздоровительных услуг, зарубежный опыт.*

*The article deals with the issues of personnel training in the field of service and recreation. As one of the most dynamically developing segments of the economy, the tourism industry has a great impact on a number of sectors of the national economy, state and regional budgets, and other economic categories. Rapid development of any industry requires highly qualified personnel. Competent, competent and highly educated personnel can ensure the competitiveness of the tourism industry. Therefore, the main potential of the company is in its employees. The purpose of this article is to study the current problems of personnel training in the field of tourism, analyze existing methods for improving personnel education in the tourism business, and make recommendations for improving the system of training tourist personnel. The main factors influencing the training of personnel in the field of tourist services and recreation and the reasons for the current situation are considered. The corresponding changes in the formation of the personnel potential of the tourist sphere of domestic tourism are analyzed. The task of improving the personnel policy of the tourism enterprise is outlined. The problems of training specialists in the field of service and recreation are revealed, and the weaknesses of tourist education in Russia are named. Measures have been developed and proposed to improve the system of professional training of personnel of service and recreation organizations.*

**Key words:** tourism, service, recreation, higher professional education, retraining, professional development, personnel training, health services market, foreign experience.

**Блиева Мадина Валериевна –**

доктор технических наук, профессор кафедры  
товароведения, туризма и права, ФГБОУ ВО  
Кабардино-Балкарский ГАУ, г. Нальчик

Тел.: 8 928 690 24 42

E-mail: [madina.blieva@gmail.com](mailto:madina.blieva@gmail.com)

**Blieva Madina Valerievna –**

Doctor of Technical Sciences, Professor of the  
department of Merchandising, Tourism and Law,  
FSBEI HE Kabardino-Balkarian SAU, Nalchik

Tel.: 8 928 690 24 42

E-mail: [madina.blieva@gmail.com](mailto:madina.blieva@gmail.com)

**Введение.** В современных условиях на формирование валового регионального продукта и регионального бюджета все более существенное влияние оказывает развивающаяся туристская индустрия. В связи с этим остро встает вопрос включения этого сектора экономики в планы национального и регионального развития, разработки и принятия мер по поддержке и стимулированию туризма.

Залогом успешного развития индустрии туризма является привлечение квалифицированных талантливых управленцев туристических компаний, хорошо обученного персонала гостиничного бизнеса, хорошо обученных в области санаторно-курортного обслуживания работников. Зачастую восприятие качества обслуживания и, вообще, конечный результат эффективности туристского предложения, напрямую определяется взаимодействием с участниками процесса оказания туристических услуг. Не секрет, что качество отечественного сервиса на протяжении нескольких последних десятилетий находится на крайне невысоком уровне, что определяет малую конкурентоспособность лечебных, оздоровительных и прочих предприятий в сравнении с зарубежными анало-

гами (несмотря на наличие огромных рекреационных потенциалов). Это определяет актуальность кадрового вопроса в сфере сервиса и рекреации. Феномен туристской сферы заключается в том, что качество любого турпродукта неотъемлемо связано с уровнем профессионализма персонала, участвующего в его реализации [1].

Цель данной статьи заключается в изучении современных проблем подготовки кадров в сфере туризма, анализе существующих методов совершенствования кадрового образования в туристском бизнесе, а также формировании рекомендаций по совершенствованию системы подготовки туристских кадров.

**Результаты исследования.** Кадровый потенциал формируется и концентрируется в любой сфере деятельности не самопроизвольно, а подвержен воздействию со стороны экономической, политической, социальной и другой жизни общества (рис. 1), поскольку особенностью турпродукта, как известно, является непосредственное участие большого числа персонала в его реализации. Иначе говоря, его качество и неоднородность находятся под непосредственным влиянием именно человеческого фактора.



**Рисунок 1** – Основные факторы, оказывающие влияние на подготовку кадров в сфере туристического сервиса и рекреации.

Вышесказанное ведет к рассмотрению причины сложившейся ситуации и анализу соответствующих изменений в формировании кадрового потенциала туристской сферы отечественного туризма. Современная ситуация констатирует, что многие руководители, набирая штат туристского предприятия, не ставят во главу требований наличие специального образования у кандидата, довольствуясь тем, что имеется диплом о высшем образовании, а дальше они смогут самостоятельно обучить персонал всему необходимому и «взрастить» достойного специалиста, или же переманить к себе работников-конкурентов. Несмотря на стремительное изменение туристских реалий, над многими современными руководителями предприятий туризма, в некоторой степени довлеет кадровый опыт советского периода, когда туристские кадры, как, впрочем, и сегодня, готовились на гуманитарных и экономических факультетах вузов, институтах физической культуры и пр. Обучение было более узко профильное, с обязательной последующей периодической переподготовкой или повышением квалификации кадров.

Советскую систему кадровой подготовки, существовавшую с 1966 года, специалисты называют малоэффективной, поскольку обратные связи использования подготовленных кадров практически отсутствовали. Данные статистических отчетов показывают, что в отрасли оставалось работать всего 40-45% от обученных специалистов [2].

До девяностых годов XX столетия туризм в нашей стране был связан с деятельностью

профсоюзов, который помогал решать пропагандистские и социальные задачи [3].

Развитие санаторно-курортного комплекса, создание крупных и комфортабельных гостиничных комплексов страны позволило активно развивать такие направления как семейный отдых, курсовочное лечение и др. На базе санаториев, пансионатов и домов отдыха было хорошо развито рекреационное обслуживание [4], носившее преимущественно дотированный характер. Путевки предоставлялись профсоюзами бесплатно или с большой скидкой, а получив почти бесплатную путевку на лечение, отдыхающие не предъявляли особо строгих требований к невысокому уровню обслуживания работающего персонала, к содержанию предоставляемого ему досуга и т.п.

Предприятия туризма не были заинтересованы в повышении уровня качества обслуживания, поскольку это никак не влияло на их экономические показатели, поэтому до начала девяностых годов в России, несмотря на непрерывный рост основных количественных показателей туристской сферы, изменений в качестве обслуживания не происходило.

В новых условиях экономических реформ постсоветского периода (с начала 1990-х годов), характеризующихся переходом от административного регулирования туризмом к экономическому стимулированию, в туризме стали проявляться новые тенденции (рис. 2).



Рисунок 2 – Тенденции развития туристического хозяйства постсоветского периода

Наряду с представленными положительными изменениями остро проявились такие негативные моменты, как рост цен на отдых из-за отсутствия дотационных возможностей, повлекший резкое падение платежеспособного спроса населения; убыточность или даже прекращение деятельности многих предприятий народного хозяйства. Из-за не востребоваемости курортное лечение потеряло много здравниц. Некоторые в результате банкротства были проданы, другие переведены в частную собственность. Сохранившиеся предприятия здравоохранения существенно снизили свои основные показатели [5]. Официальная курортная стратегия государства в результате социально-экономического кризиса, отсутствия четкого контроля и координации стала размытой, не имевшей конкретных целей и направлений развития.

Так возникла проблема обеспеченности рекреационного комплекса квалифицированными кадрами. Значительная часть обученных специалистов рекреационной сферы в поисках работы перешла в торговлю и иные сферы бизнеса. Также в результате фактора сезонности около восьмидесяти процентов специалистов сферы санаторно-курортного обслуживания в период межсезонья остается не у дел, что отбивает у них желание повышения уровня профессиональной подготовки.

Тем не менее, потребности населения к рекреации и туризму остались, и результатом осознания проблем туристическими компаниями стало обращение к западному опыту туристского образования и сервиса, когда обучение представляет собой не просто получение новых знаний, а дает способность обучаемому проявить свою индивидуальность и свежесть идей, находить эффективные решения в каждодневной туристской деятельности своей организации.

Наблюдающаяся в настоящее время трансформация в функционировании санаторно-курортных комплексов, связана с изменением запросов отдыхающих. Разрабатывается принцип предоставления услуг рекреации с учетом различных профессиональных групп населения. Помимо традиционных, применяются также инновационные компьютерные методы оценки состояния здоровья посетителей,

разработки структурных и графологических схем оздоровления при нахождении их в здравницах.

Еще одной важной особенностью современного рынка оздоровительных услуг является расширение дополнительных услуг, связанной с ростом числа посетителей с непродолжительными сроками пребывания. В настоящий момент в нашей стране соотношение между основными и дополнительными услугами в санаторно-курортном учреждении составляет 80:20, в то время как на мировых курортах оно составляет 40:60 [6]. Таким образом, к специалистам курортного дела сегодня предъявляются новые требования:

- совершенствование производства лечебно-оздоровительных;
- совершенствование производства дополнительных услуг;
- совершенствование уровня сервиса всех видов предоставляемых услуг;
- умение проводить изучение спроса туристского рынка;
- умение разработки и внедрения новых схем продвижения санаторно-курортного продукта в России и за рубежом;
- привлечение новых потребителей;
- составление и подбор оптимальной программы рекреации для каждого клиента.

Реализация этих требований позволяет сгладить фактор сезонности, расширить виды деятельности, реально приумножить доходы туристского предприятия.

Не меньшей по важности задачей является совершенствование кадровой политики, поскольку туристская деятельность подразумевает непрерывную работу с людьми, которая, в свою очередь, заключается не только в общении с клиентами, но и в управлении человеческим ресурсом компании.

Организационная структура управления персоналом во многом влияет на успех предприятия. Процесс предоставления услуг в туризме, в отличие от процесса производства товаров, лишен возможности большой степени автоматизации, в связи усилением личностного аспекта при реализации туристского продукта. Это определяет важность грамотного управления и регулирования межличностных отношений в менеджменте туризма. В современных условиях жесткой конкуренции эффективность деятельности туристской

компания существенно зависит от профессионализма персонала, системы менеджмента и механизма взаимодействия менеджера и клиента.

Злободневным вопросом современного этапа реформирования в туризме ставится профессиональная подготовка, переподготовка и усовершенствование руководителей всех уровней и специалистов сфер сервиса и рекреации. Уровень профессионального мастерства определяют качество обслуживания на рекреационных предприятиях и его доходность. Проведенное

исследование санаторно-курортного комплекса региона, среди выявленных проблем, вскрыло нехватку специалистов с высшим, а также средним профессиональным образованием по профилю, нуждающихся в повышении квалификации или переподготовке в области туристского, курортного и гостиничного бизнеса.

К сожалению, список проблем качества современной подготовки специалистов довольно велик (рис. 3) [1].



Рисунок 3 – Проблемы подготовки специалистов туристской отрасли

Проблема дефицита квалифицированного персонала сложнее, чем просто недостатка выпускников [7]. Особенно это актуально в сфере туризма. На современный рынок выходят молодые специалисты с низким профессиональным уровнем, не соответствующим международным стандартам, что заставляет предприятиям туризма и сервиса заново обучать принятых на работу молодых сотрудников, повышать их компетентность и адаптационные навыки в развивающейся конкурентной среде.

Решение обозначенных проблем подготовки туристских кадров возможно лишь при полной поддержке государственной власти, которая закреплена основными положениями ФЗ «Об основах

туристской деятельности в Российской Федерации». Важно, чтобы на государственном уровне была расширена подготовка кадров профильными вузами и колледжами, разработаны программы совершенствования сотрудников на базе учебных заведений и курсов.

К слабым сторонам российского туристского образования, в первую очередь, относится недостаточность практической подготовки выпускников, их адаптация к современным потребностям отрасли. В связи с отсутствием соответствующей материальной базы, слаборазвитой туристской инфраструктуры особенно остро этот вопрос стоит в регионах.

Автором разработаны и предложены мероприятия по усовершенствованию системы профессиональной подготовки персонала организаций сервиса и рекреации, представленные на рисунке 4.

Предложенные рекомендации будут способствовать повышению уровня подготовки кадров для индустрий сервиса и рекреации, соответствующих высоким требованиям современности.

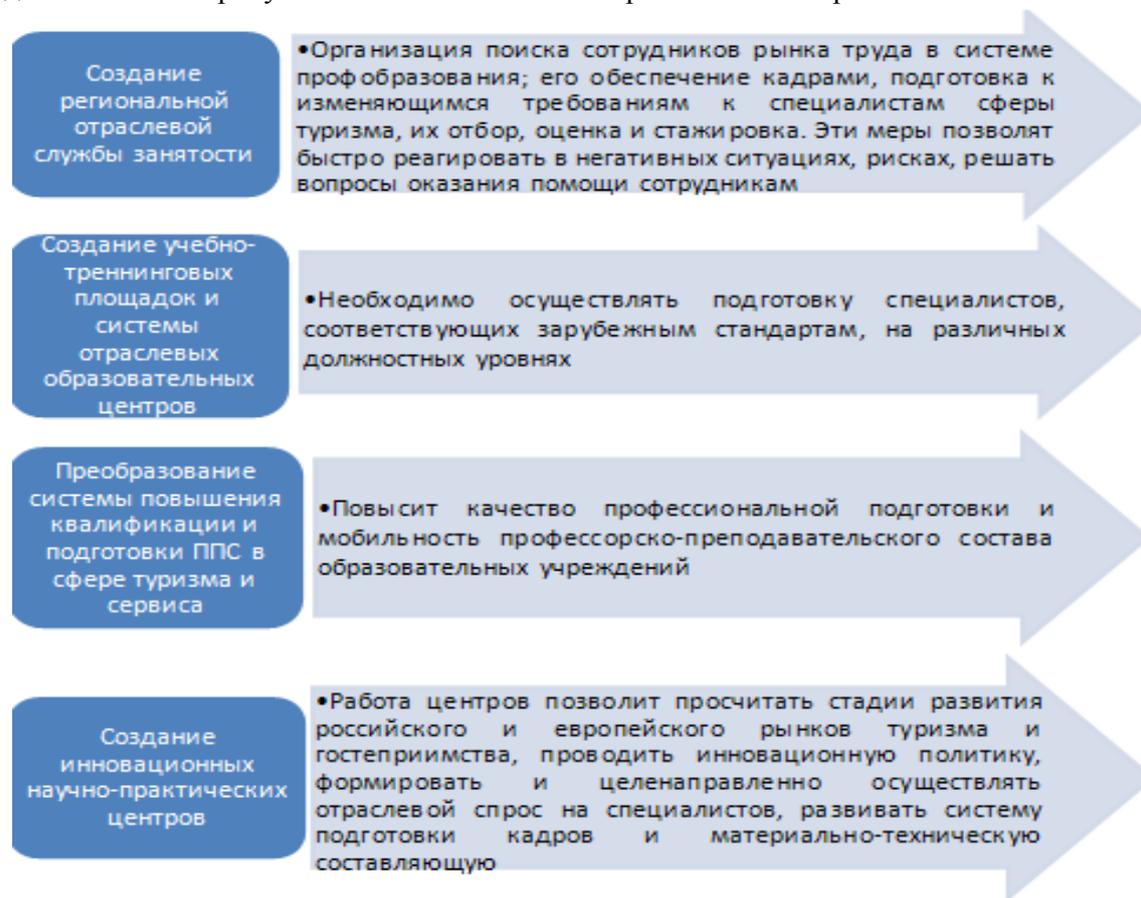


Рисунок 4 – Совершенствование системы подготовки туристских кадров

**Заключение.** Обобщая изложенный в работе материал, необходимо обозначить значимость сферы туристического сервиса и рекреации как важной отрасли экономики России, в связи с чем, государственным властям надо внимательно следить за ее состоянием и участвовать в ее развитии. Специфика туристского образования отличается разносторонностью, представляет собой сложный процесс, требующий его обновления, постоянного приведения в соответствие с новыми требованиями и нормами, что требует введения инновационных программ,

активного использования зарубежного опыта в обучении персонала предприятий туризма.

Обобщая этот вопрос, надо отметить, что люди в сфере развлечений заинтересованы в получении хорошего профессионального образования только тогда, когда будут получать материальное удовлетворение, иметь возможность подъема по карьерной лестнице и, самое главное, сохранению стабильных возможностей трудоустройства. Для реализации этих проблем, в свою очередь, требуется разработка региональных программ развития туристской сферы и курортов.

### Литература

1. Морозов В.Ю., Поправкина А.А. Особенности подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России:

традиционный и современный подходы // Сервис в России и за рубежом. – 2015. – №2(58). – С. 88-99.

2. Дрогов И.Л., Фалеев Б.Г. Подготовка и повышение квалификации кадров

самодеятельного туризма: учебное пособие. – М.: ЦРИВ «Турист», 1987. – С. 5-7, 10.

### References

1. *Morozov V.Y., Popravkina A.A.* Osobennosti podgotovki kadrov v sfere turizma i gostepriimstva v Rossii: tradicionnyj i sovremennyj podhody // *Servis v Rossii i za rubezhom.* – 2015. – №2(58). – S.88-99.

2. *Drogov I.L., Faleev B.G.* Podgotovka i povyshenie kvalifikacii kadrov samodeyatel'noe turizma: Uchebnoe posobie. – М.: CRIV «Turist», 1987. – С. 5-7, 10.

3. *Копылов Ю.В.* Советский опыт подготовки кадров в сфере туризма: диссертация ... кандидата исторических наук : 07.00.02 / *Копылов Юрий Викторович*; [Место защиты: Рос. гос. ун-т туризма и сервиса]. – Москва, 2011. – 207 с.

4. *Zorin I.V., Kvartal'nov V.A.* Энциклопедия туризма: справочник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 364 с.

5. *Влащенко Н.Н.* Анализ тенденций и перспектив развития санаторно-курортного комплекса Крымского региона // *Коммунальное хозяйство городов: науч.-техн. сб.* – К.: Техника, 2006. – Вып. 73. – С. 398-403.

6. *Быков А.Т., Фетисова Ю.Г.* Методика и организация технологии выбора оптимальных организационно-правовых форм собственности коллектива здравниц семейного отдыха и лечения пациентов в современных условиях. – Сочи: ЧРЦСМ, 1995. – 215 с.

7. *Ильбесинова В.О., Вершицкая Е.Р.* Современные методы совершенствования кадровой политики предприятий в сфере туризма // *Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Экономика и управление.* – 2016. – Том 2 (68). – №1. – С. 49-55.

3. *Kopylov Y.V.* Sovetskij opyt podgotovki kadrov v sfere turizma: dissertaciya ... kandidata istoricheskikh nauk : 07.00.02 / *Kopylov Yurij Viktorovich*; [Mesto zashchity: Ros. gos. un-t turizma i servisa]. – Moskva, 2011. – 207 s.

4. *Zorin I.V., Kvartal'nov V.A.* Enciklopediya turizma: spravochnik. – М.: Finansy i statistika, 2000. – 364 s.

5. *Vlashchenko N.N.* Analiz tendencij i perspektiv razvitiya sanatorno-kurortnogo kompleksa Krymskogo regiona // *Kommunal'noe hozyajstvo gorodov: nauch.-*

*tekhn. sb.* – К.: Tekhnika, 2006. – Vyp. 73. – S. 398-403.

6. *Bykov A.T., Fetisova Y.G.* Metodika i organizaciya tekhnologii vybora optimal'nyh organizacionno-pravovyh form sobstvennosti kollektiva zdравниц semejnogo otdyha i lecheniya pacientov v sovremennyh usloviyah. – Sochi: CHRCSM, 1995. – 215 s.

7. *Il'besinova V.O., Vershickaya E.R.* Sovremennye metody sovershenstvovaniya kadrovoy politiki predpriyatij v sfere turizma // *Uchenye zapiski Krymskogo federal'nogo universiteta imeni V. I. Vernadskogo. Ekonomika i upravlenie.* – 2016. – Tom 2 (68). – №1. – S. 49-55.

