УДК 338.48

Беликова Марина Владимировна, магистр 3 курс,
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ

Родина Ирина Александровна, магистр 2 курс,
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ

Горностаева Жанна Викторовна, к.э.н., профессор,
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ДГТУ

КАДРОВЫЙ ДЕФИЦИТ В ТУРИЗМЕ: КАК ОТЕЛИ И ТУРОПЕРАТОРЫ АДАПТИРУЮТСЯ К НЕХВАТКЕ ПЕРСОНАЛА

Аннотация. В статье рассматривается проблема кадрового дефицита в российской туристической отрасли. Анализируются масштабы явления, причины высокой текучести персонала и низкой привлекательности линейных должностей. Особое внимание уделяется практическим стратегиям адаптации гостиничных предприятий и туроператоров: от корпоративных образовательных программ до пересмотра моделей мотивации. Делается вывод о необходимости перехода от экстенсивного найма к системной работе с человеческим капиталом.

Ключевые слова: Кадровый дефицит, туризм, гостиничный бизнес, текучесть персонала, адаптация, обучение.

Туристическая отрасль России последних лет демонстрирует парадоксальную картину. Государство ставит амбициозные задачи по росту внутреннего турпотока до 140 миллионов поездок в год к 2030 году. Однако, индустрия гостеприимства сталкивается с ограничением, которое не решается простым увеличением номерного фонда. Речь идет о кадровом голоде, масштабы которого в разных оценках колеблются от 20–25% в среднем по стране до 40% в отдельных регионах. По данным профильного комитета Государственной Думы, совокупная потребность отрасли в работниках превышает 300 тысяч человек, причем значительная часть этой потребности приходится на линейный персонал: горничных, официантов, поваров и так далее.

Существует ряд причин, которые предшествуют сложившейся ситуации. Ежегодно российские вузы и колледжи выпускают до 276 тысяч специалистов профильных направлений, но по статистике в индустрию приходит лишь каждый четвертый выпускник. Молодежь не рассматривает туризм как привлекательную карьерную перспективу в первую очередь из-за уровня оплаты труда. В условиях современного мира ситуация усугубляется демографическими ограничениями и конкуренцией за рабочую силу со стороны более доходных секторов экономики.

В свою очередь отели и туроператоры вынуждены искать обходные пути, не полагаясь исключительно на государственные программы подготовки кадров. Первое направление адаптации можно условно назвать «выращиванием изнутри». Крупные гостиничные сети все активнее создают собственные корпоративные учебные центры, которые готовят сотрудников под конкретные технологические процессы конкретного объекта. Такой подход позволяет сократить период адаптации новичка и снизить риск его ухода в первые месяцы работы.

Следующее направление связано с пересмотром компенсационных пакетов. Из-за того, что возможности прямого повышения окладов у большинства отелей ограничены,

работодатели прибегают к нематериальным стимулам. Речь идет о предоставлении жилья иногородним сотрудникам, организации питания, гибких графиков и, что особенно важно, о прозрачных карьерных лифтах. Для молодого соискателя, готового терпеть невысокую стартовую зарплату ради перспективы, это становится значимым аргументом.

Третье направление адаптации касается перераспределения функционала и частичной автоматизации рутинных операций. В условиях, когда найти горничную или официанта становится все труднее, отели пересматривают нормативы уборки, внедряют системы онлайн-регистрации гостей и используют технологии для оптимизации загрузки персонала. Туроператоры, в свою очередь, переводят часть коммуникации с клиентами в онлайн, тем самым высвобождают время менеджеров для решения более сложных задач. Эти меры не устраняют дефицит полностью, но позволяют поддерживать качество сервиса при меньшем штате.

Тем не менее, следует признать, что перечисленные стратегии носят во многом компенсаторный характер. Они помогают отдельным предприятиям выживать в условиях рынка соискателя, но не решают проблему на отраслевом уровне. Государство предлагает институциональные инструменты: федеральные ресурсные центры в Московской области, Татарстане и Санкт-Петербурге, программы повышения квалификации в рамках проекта «Кадры для туризма», увеличение бюджетных мест. На самом же деле, для комплексного решения проблемы также необходима последовательная работа самого бизнеса по превращению туризма из «работы на сезон» в профессию с понятными перспективами.

Список литературы:

1. Российская Федерация. Законы. О стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года: распоряжение Правительства Рос. Федерации от 20 сент. 2019 г. № 2129-р // Собрание законодательства РФ. – 2019. – № 39. – Ст. 5460.

2. Александрова, А. Ю. Кадровое обеспечение туристской отрасли: проблемы и перспективы / А. Ю. Александрова // Вестник Московского университета. Серия 6: Экономика. – 2023. – № 4. – С. 112–128.

3. Джанджугазова, Е. А. Кадровый потенциал гостиничного бизнеса: вызовы современности / Е. А. Джанджугазова // Российские регионы: взгляд в будущее. – 2024. – Т. 11, № 2. – С. 45–58.