
КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ З УРАХУВАННЯМ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ

*Н.В. Бунтова,
Київський університет туризму,
економіки і права*

Постановка проблеми. Розвиток туризму як основа ефективного функціонування ринку праці передбачає не лише створення нових робочих місць, оптимізацію кількості виробничого персоналу, а й якісні зміни в самій робочій силі.

Становлення системи кадрового забезпечення та професійного навчання в галузі туризму відбувається у складних умовах розвитку ринкових відносин, руйнації (за багатьма напрямками) державного замовлення на фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів, значного поширення навчальних закладів різних форм власності. Ці процеси нерідко позначаються на якості навчання і потребують формування сучасної системи поглядів щодо подальшого розвитку неперервної туристичної освіти.

Актуальність дослідження кадрових проблем в сфері туризму зумовлена завданнями його розвитку у західноєвропейському та світовому контексті, тенденціями професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників, соціально-економічними змінами, розширенням соціальних і технологічних функцій галузі, підвищенням вимог до рівня освіченості, професійної мобільності, конкурентоспроможності фахівців на вітчизняному та світовому ринках праці.

Аналіз останніх публікацій з даної проблеми. Важливі аспекти проблем ринкового механізму, зайнятості населення, формування і використання трудового потенціалу, функціонування ринку праці знайшли висвітлення та набули розвитку в наукових працях таких вітчизняних вчених, як Д.П. Богиня, І.К. Бондар, О.А. Грішнова, Г.А. Дмитренко, М.І. Долішній, Е.М. Лібанова, В.М. Новіков, В.В. Онікієнко, І.Л. Петрова, С.І. Пирожков, Л.Г. Ткаченко та інші [3,7,9].

Окремі аспекти функціонування та розвитку галузі туризму розглядаються у наукових працях вітчизняних і зарубіжних авторів: В.І. Азара, Р.А. Браймера, В.Г. Гуляєва, О.П. Дуровича, М.І. Кабушкіна, В.І. Карсекіна, В.О. Квартальнова, Н.М. Кузнецової, Г.А. Папіряна, Т.І. Ткаченко, Д. Уокера, О.Д. Чудновського [4,5,10].

Однак питання удосконалення механізму кадрового забезпечення та підвищення кваліфікаційного рівня зайнятих, що набули важливого практичного значення в умовах ринкової економіки, залишаються не дослідженими з точки зору галузевої специфіки в туризмі.

Ціль написання статті. Метою дослідження є розробка наукових та практичних рекомендацій щодо кадрового забезпечення галузі туризму з урахуванням міжнародного досвіду.

Основний матеріал. Сьогодні туризм в Україні може бути прикладом функціонування та взаємодії численних великих та дрібних підприємств різних видів, напрямів діяльності та форм власності.

Однією з головних проблем існування та подальшого розвитку туристичної галузі є забезпечення її кваліфікованими кадрами.

Структура ринку праці та зайнятості має визначальний вплив на розвиток туризму. У свою чергу, туризм має великі можливості щодо збільшення зайнятості населення. В 2004 році, за різними підрахунками, в індустрії туризму було зайнято близько 250 млн. осіб [8]. Даний показник наведено без врахування мультиплікаційного ефекту, який для зайнятості, за експертними оцінками спеціалістів, становить в середньому 1,5. Тобто на одного працівника, зайнятого в туристичній сфері, припадає 1,5 особи, зайнятих у супутніх галузях (торгівлі, побутовому обслуговуванні, зв'язку, страхуванні, банківському секторі та ін.). У деяких країнах такий показник значно вищий і досягає 2,5–3 особи. Це означає, що потреба в кадрових ресурсах у туристичному секторі інтенсивно збільшуватиметься. Професійний форум головних міжнародних приватних підприємців в громадському харчуванні, рекреації, транспорті і в інших секторах туризму оцінює частку індустрії туризму й мандрівок у всесвітній економіці як потужний каталізатор виробництва. Прогнозується, що в 2007 р. приватний і суспільний сектори світової економіки спрямують в туризм майже 1557 млрд. дол. США нових капітальних вкладень, національні бюджетні витрати на туризм складуть 535 млрд. дол. США.

За даними Всесвітньої туристської організації (ВТО), обслуговування одного іноземного туриста в країні його перебування генерує в сукупності дев'ять постійних та тимчасових робочих місць.

Нині в індустрії туризму, за одним джерелом, зайнятий кожний п'ятнадцятий працівник, за іншим – кожний десятий.

Показник зайнятості в туристичній сфері у різних країнах має широкі межі. Він є визначальним для тих країн, де туризм – основне джерело доходу, що сягає 30–50% усіх видів зайнятості. Це стосується як великих розвинутих країн, так і тих, що розвиваються.

За статистикою ВТО, понад половину зайнятих в цій галузі працюють у сфері готельного господарства. В структурі зайнятості більше 60% робочих місць у туристичній сфері займають жінки.

Таблиця 1

Зайнятість в туристичній сфері в розвинутих країнах світу*

Країна	Питома вага в загальній зайнятості, %			Зайнятість в туризмі, тис. осіб		
	всього	пряма	непряма	всього	пряма	непряма
1	2	3	4	5	6	7
Греція	10,0	6,1	3,9	360	220	140
Іспанія	9,1	5,4	3,7	1380	823	557
Швейцарія	8,2	5,7	2,5	293	205	89
Італія	7,7	4,8	2,9	1722	1063	659
Франція	4,8	3,6	1,2	1200	895	305
Німеччина	10,0	-	-	2300	-	-
Австралія	6,0	-	-	458	-	-
Японія	1,6	-	-	990	-	-
США	10,3	4,1	6,2	15500	6600	8900

* Джерело: дані Організації економічного співробітництва і розвитку

Зайнятість на підприємствах розміщення і харчування в деяких розвинутих країнах світу показано в табл. 2.

Таблиця 2

Зайнятість на підприємствах розміщення і харчування в розвинутих країнах світу*

Країна	Всього зайнятих		Зайнято на підприємствах			
			розміщення		харчування	
	осіб	% від загальної зайнятості	осіб	% від загальної зайнятості	осіб	% від загальної зайнятості
1	2	3	4	5	6	7
Німеччина	952200	2,7	-	-	-	-
Канада	825500	6,2	166300	1,3	659200	5,0
Мексика	738223	3,2	151445	0,7	586778	2,5
Іспанія	707800	6,0	-	-	-	-
Великобританія	616400	2,4	312600	1,2	303800	1,2
Франція	428731	2,0	156106	0,7	272625	1,3
Австралія	347400	4,5	78600	1,0	268800	3,5
Португалія	197100	4,4	-	-	-	-
Нідерланди	168000	2,6	49000	0,8	119000	1,8
Фінляндія	58000	2,9	15000	0,7	43000	2,1

* Джерело: дані Організації економічного співробітництва і розвитку

За даними ВТО, питома вага чоловіків та жінок у загальній чисельності працюючих у готелях і ресторанах для деяких країн наведена в табл. 3.

В Україні пряма зайнятість в туристичній сфері за 2004 рік становила близько 200 тис. осіб, а з урахуванням інших галузей народного господарства (транспорт, зв'язок та ін.) туризм створює робочі місця для 1,8 – 2 млн. працездатного населення.

Середньооблікова кількість працівників туроператорів та турагентів дорівнює 23,5 тис. осіб, що у 2,1 рази менше, ніж у 2003 р.

Таблиця 3

Структура працюючих в готелях та ресторанах у різних країнах світу*

Країна	Питома вага в загальній чисельності працюючих у готелях і ресторанах, %	
	чоловік	жінок
1	2	3
Австрія	38,7	61,3
Бельгія	46,7	53,3
Фінляндія	24,0	76,0
Німеччина	43,2	56,8
Нідерланди	55,2	44,8
Швеція	37,8	62,2
Великобританія	40,1	59,9
Канада	41,7	58,3
Австралія	39,4	60,6

* Джерело: дані Організації економічного співробітництва і розвитку

Середньооблікова кількість працюючих у санаторно-курортних і оздоровчих закладах України у 2003/2004 р. складала 121,1 тис. осіб, в тому числі 6,4 тис. лікарів. Найбільша частка спеціалістів санаторно-курортної справи працює у закладах тривалого перебування – 120,8 тис. осіб, у тому числі у санаторіях – 72086 осіб (59,7% від загальної кількості), у пансіонатах з лікування – 3859 осіб (3,2%), у санаторіях-профілакторіях – 9444 особи (7,8%), у пансіонатах відпочинку – 9600 осіб (7,9%), на базах та в інших закладах відпочинку – 19472 особи (16,1%), у дитячих оздоровчо-санаторних позаміських закладах цілорічної дії – 3482 особи (2,9%). Структура розподілу фахівців за типами підприємств санаторно-курортної галузі впродовж уже кількох років залишається незмінною.

Середньооблікова чисельність штатних працівників готелів та інших місць для короткотермінового проживання в Україні за 2004 рік становила 29265 осіб, що на 3,4% більше, ніж у 2003 році, при цьому 95,5% від загальної кількості було зайнято у міських поселеннях. Найбільше працівників сконцентровано в м. Києві (від загального числа зайнятих (21,1%)), АР Крим (11,1%), Одеській області (6,6%), Дніпропетровській (6,5%), Львівській області (6,5%). Тобто в п'яти регіонах та м. Києві знаходиться понад 60% усіх спеціалістів готельного господарства країни. При чому більша частина готельних підприємств України належить до малих, так як середня чисельність працюючих на одне підприємство складає 24,6 осіб.

Найбільша частина зайнятого населення в готельному господарстві України припадає на готелі – 25333 осіб (85%), так як в мотелях зайнято лише 278 осіб, готельно-офісних центрах – 188 осіб, кемпінгах – 105 осіб, молодіжних турбазах та гірських притулках – 496 осіб, інших місцях для проживання (в тому числі гуртожитках) – 3377 осіб. Це пояснюється незначною часткою мотелів, кемпінгів, молодіжних турбаз у загальній кількості підприємств готельного господарства країни.

Слід зазначити, що рівень забезпечення засобами розміщення і кадрами по регіонах України не є однаковим. Серед областей виділяються такі туристичні центри, як Київ, Дніпропетровськ, Донецьк, Львів, Одеса, Харків, АР Крим, де зосереджена значна частина великих готелів та більша частка працівників готельного господарства. Так, в 13-ти містах України сконцентровано більше 30% спеціалістів готельної справи.

Сформована різниця між кон'юнктурою ринку туристичних послуг в різних містах і регіонах України є досить сталою, тому вона має бути об'єктом досліджень, основна мета яких – ефективніше проводити кадрове забезпечення підприємств туристичної галузі в розрізі міст і регіонів для подальшого розвитку туризму.

Із найгостріших проблем, що стоять перед готельними та туристичними підприємствами сьогодні, характерних для всієї галузі туризму України, слід виділити такі, як: недостатня кількість кваліфікованих спеціалістів; низька виконавча та трудова дисципліна персоналу; невідповідність ступеня кваліфікації займаним посадам; незадовільний морально-психологічний клімат; низький рівень мотивації працівників і, як наслідок, недостатня ініціативність при вирішенні виробничих проблем тощо.

Розглядаючи весь комплекс проблем кадрового забезпечення, що характерний для сучасного стану туристичної галузі України, можна зробити ряд загальних висновків, які дають змогу визначити ключові проблеми, розв'язання яких надасть поштовх до більш ефективного розвитку. Це – відсутність чітко визначеної політики в роботі з персоналом; комплексності в процесі управління персоналом; чітко сформульованих цілей роботи з персоналом; планомірного кадрового планування; інтегрованої освітньої бази, а також нерозвиненість ринку праці; недостатня кваліфікація працівників служб управління персоналом підприємств; слабкий ступінь реалізації всього комплексу соціальних цілей кадрового забезпечення.

Постійне та об'єктивно обґрунтоване підвищення вимог до персоналу підприємств сфери послуг з боку клієнтів та державних органів управління значною мірою пов'язано з необхідністю впровадження сучасної кадрової політики, будівництвом комфортабельних об'єктів розміщення, якісною реконструкцією старих готелів та ресторанів, інтенсивним впровадженням прогресивних технологій та устаткування, використанням сучасних методів менеджменту та маркетингу, посиленням конкуренції серед об'єктів розміщення, поліпшенням якості обслуговування, введенням нових стандартів.

Підвищення вимог до ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних, готельних послуг і послуг харчування змусить підприємства переглянути кадрову політику, тобто зорієнтуватися на перепідготовку та підвищення кваліфікації своїх працівників з метою досягнення вищої якості обслуговування.

Питання професійного кадрового забезпечення підприємств галузі туризму та кадрового управління потребують своєчасного вирішення як з боку держави, так і з боку керівництва підприємств туристичного бізнесу. Система заходів має охоплювати основні напрями державної політики у сфері підготовки фахівців у зв'язку з адаптацією вищої освіти і науки до Болонського процесу, впровадження нової кредитно-модульної системи організації навчального процесу в закладах III–IV рівнів акредитації, внесення змін та доповнень до Переліку напрямів і спеціальностей (наказ Міністерства освіти і науки України від 07.07.2004 р. №568), по яких здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями.

Для розв'язання цієї проблеми – з урахуванням специфіки галузі – необхідно:

- уніфікувати і привести до єдиного стандарту перелік професій в туризмі та готельного господарстві та розробити відповідні диференційовані методики підготовки спеціалістів для роботи в сфері туризму;
- визначити – з урахуванням досвіду вчених і практиків – стандарти освітнянських програм, виробити єдині підходи до якості послуг та технології обслуговування;
- виробити та контролювати відповідним координаційним органом кваліфікаційні характеристики персоналу;
- сприяти формуванню мережі навчальних закладів, що спеціалізуються в галузі підготовки туристичних кадрів;
- вивчити потреби закладів туристичного бізнесу в спеціалістах різного профілю.

Нині стає очевидною проблема реформування існуючої освітньої системи в сфері туризму і готельного господарства. Це підтверджують результати досліджень, проведені в останні роки різними науковими, професійними і навчальними організаціями. Неодноразово відзначалося, що туризм у XXI столітті потребує більш ефективної роботи і свідомо вищого професіоналізму, а цього можна досягти лише істотним підвищенням якості освіти в туризмі.

Так, за підсумками міжнародної конференції “Кадровий капітал у туристській індустрії XXI століття”, яку провела Всесвітня туристська організація в 1996 році у Мадриді, були розроблені наступні висновки і прийняті такі рекомендації: усім зацікавленим організаціям приділяти пріоритетну увагу розвитку кадрових ресурсів; визнати, що освіта і підготовка кадрів є фундаментом розвитку туристських професій; обґрунтувати нові парадигми освіти і підготовки кадрів, що найбільше відповідають мінливим вимогам ринкового середовища туризму; розробляти єдині стандарти, правила сертифікації й акредитації для

зміцнення наявних навчальних програм і створення нових систем освіти та підготовки туристських кадрів, а також формувати загальну готовність населення до туризму і подорожей; включати всю розмаїтість елементів туризму до сфери освіти; усвідомити важливість підвищення якості підготовки і професіоналізму як істотних характеристик освіти й обслуговування в туризмі.

Ефективність реалізації вищеназаних заходів щодо кадрового забезпечення туризму і готельного господарства полягає :

- в щорічному збільшенні кількості висококваліфікованих спеціалістів для туристичної сфери та їх працевлаштування;
- у зростанні професійного рівня працівників основних туристичних підприємств, що значно підвищить якісний рівень обслуговування;
- в підвищенні рівня зайнятості населення в туризмі з урахуванням інших галузей (транспорт, торгівля, будівництво, заклади харчування та розваг тощо).

Обґрунтована оцінка поточного стану ринку праці та зайнятості в туризмі України стане базовою інформацією для розробки потреби в трудових ресурсах для галузі на перспективу.

Плани розвитку трудових ресурсів і потреба в туристичних кадрах повинні бути тісно пов'язані з перспективою розвитку галузі через державну та регіональні програми. План має бути частиною цих програм і невід'ємною складовою політики зайнятості в програмах соціально-економічного розвитку України. Такий підхід дасть можливість зробити прогноз потреби в туристичних кадрах найбільш виважено та науково аргументовано.

У плані необхідно врахувати потреби в :

- кожній професії різних видів зайнятості;
- підвищенні рівнів кваліфікації та освіти;
- спеціалістах апарату управління;
- працівниках з неповним рівнем зайнятості;
- спеціалістах зі знанням іноземних мов;
- кваліфікованих закордонних спеціалістах та ін.

Таким чином, оцінюючи роль і місце туризму у вирішенні проблем кадрового забезпечення, зайнятості та зниження безробіття можна констатувати:

1) туризм є потужним генератором зайнятості, оскільки для нього характерна специфіка багатогалузевої системи. Туризм створює робочі місця в суто „туристських” галузях, в суміжних, а також в галузях індустрії, безпосередньо не пов'язаних з туризмом, що ілюструється ефектом мультиплікатора;

2) кількість зайнятих в туризмі постійно зростає. Це призводить до переоцінки ролі туризму в суспільстві, посилення уваги з боку державних органів влади, до змін структури освіти, підвищення попиту на підготовку кваліфікованих кадрів по туризму, тобто з'являється „соціальне замовлення” на туристську освіту в Україні, аналогічно країнам світу з розвинутим туризмом;

3) подальший розвиток туризму в країні вимагає підготовки більшої кількості фахівців, що підвищує загальний рівень освіти працездатного населення.

Не менш важливе значення в економічному розвитку країни має не лише підтримання оптимального рівня зайнятості, чого можливо досягти в тому числі за допомогою туризму, а й підтримання необхідного рівня суспільного здоров'я як одного з чинників відновлення основної виробничої сили – трудових ресурсів.

Цю задачу також можливо вирішити через розвиток рекреації, туризму, курортної справи, і це ще раз підкреслює значення та багатоаспектність туризму як соціально-економічного явища, як феномену розвитку.

Джерела

1. *Постанова* Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 року „Про Державну програму розвитку туризму на 2002–2010 роки”.
2. *Балабанов И.Т., Балабанов Ф.И.* Экономика туризма. – М.:Финасы и статистика, 2002.
3. *Бандур С.І., Заєць Т.А., Маршавін Ю.М.* та ін. Структурна трансформація економіки та ринок праці України: тенденції, соціальні наслідки та перспективи. – К.: ІПКДСЗ, НАН України. – 1999. – 389 с.
4. *Гуляев В.Г.* и др. Человеческие ресурсы: концепция развития. – М.: Приор, 1998.
5. *Квартальнов В.А.* Иностранный туризм. – М.: Финансы и статистика, 1999.
6. *Курбанов Н.* Становление и развитие рынка труда в переходный период. – М., 1998.
7. *Лібанова Е.М.* Ринок праці. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 224 с.
8. *Национальное и региональное планирование туризма.* – Мадрид: ВТО, 2004.
9. *Новіков В.* Туристична галузь у перехідній економіці. // Політика і час. – 1996. – №9. – С. 48–53.
10. *Папирян Г.А.* Международные экономические отношения: экономика туризма. – Финансы и статистика, 1998.

Аннотация. В статье изложены проблемы кадрового обеспечения в туризме и гостиничном хозяйстве Украины с учетом международного опыта. Определены наиболее актуальные вопросы управления персоналом гостиничных и туристических предприятий. Разработана система мероприятий и научно-практических рекомендаций по усовершенствованию механизма кадрового обеспечения на макро- и мезоуровне.

Summary. In this article there are the problems of personnel maintenance in tourism and hotel facilities of Ukraine taking into account the international experience. The main questions of staff control of the hotels and tourist firms are determined. The system of measures and scientific-practical guidelines on personnel maintenance improvement on macrolevel and middlelevel is developed.

Стаття надійшла до редакції журналу 31.01.2006 р.