

УДК 005:95:640.43

DOI: 10.26140/anie-2021-1003-0073



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0.  
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## ОСОБЕННОСТИ РЫНКА ТРУДА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА: СООТВЕТСТВИЕ КАНДИДАТОВ ТРЕБОВАНИЯМ РАБОТОДАТЕЛЕЙ

© Автор(ы) 2021

AutorID: – 747099

SPIN: 1757-1465

ORCID: 0000-0002-4369-8061

**РЖЕПКА Элина Анатольевна**, кандидат географических наук, доцент,  
доцент кафедры «Мировой экономики и экономической безопасности»  
*Байкальский государственный университет,*  
(664003, Россия, Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: rjepka@yandex.ru)

AutorID: 491913

SPIN: 4173-4660

ORCID: 0000-0002-1400-0509

**РУБЦОВА Наталья Владимировна**, кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры «Менеджмента, маркетинга и сервиса»  
*Байкальский государственный университет*  
(664003, Россия, Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: runatasha21@yandex.ru)

**Аннотация.** Трудовые ресурсы имеют важное значение для эффективного функционирования предприятий сферы гостеприимства и обеспечения их конкурентоспособности на рынке. Проблема дефицита квалифицированных кадров, отвечающих требованиям работодателей, в туристско-рекреационной сфере существует в России уже длительное время. Недостаточно освоенной к настоящему времени остается проблема достижения качественного баланса на рынке труда в сфере гостеприимства. Однако существующий дефицит кадров не обуславливает снижения «высокой планки» требований работодателей к соискателям вакантных должностей. Статья посвящена изучению специфики рынка труда в сфере гостеприимства в аспекте соответствия кандидатов требованиям работодателя. Рассматриваемая тема изучалась авторами посредством сравнительного анализа характеристик и ожиданий соискателей вакантных должностей требований работодателя – крупного холдинга, осуществляющего деятельность в туристско-рекреационной сфере Иркутской области. В ходе исследования выявлено, что особенностями рынка труда в сфере гостеприимства являются доминирование у соискателей личных мотивов при выборе будущего места работы и специализации. При этом ожидания по размеру заработной платы у соискателей соответствуют средней оплате труда на рынке. Однако не все соискатели знакомы со спецификой деятельности гостиничных предприятий и зачастую предъявляют несоответствующие требованиям к будущим условиям труда.

**Ключевые слова:** персонал, подбор, туризм, гостеприимство, требования, кадры, управление персоналом, рынок труда, работодатель, вакансии

## FEATURES OF THE LABOR MARKET IN THE INDUSTRY OF HOSPITALITY: COMPLIANCE OF CANDIDATES WITH THE REQUIREMENTS OF EMPLOYERS

© The Author(s) 2021

**RZHEPKA Elina Anatolyevna**, PhD in Geography, Associate Professor, Associate Professor of the  
Department of World Economy and Economic Security  
Baikal State University

(664003, Russia, Irkutsk, Lenin st., 11, e-mail: rjepka@yandex.ru)

**RUBTSOVA Natalia Vladimirovna**, PhD in Economic, Associate Professor, Associate Professor of the  
Department of Management, Marketing and Service  
Baikal State University

(664003, Russia, Irkutsk, Lenin st., 11, e-mail: runatasha21@yandex.ru)

**Abstract.** The human resources are essential for the efficient operation of hospitality industry. The problem of a shortage of qualified personnel in the hospitality industry has existed in Russia for a long time. The problem of achieving a qualitative balance in the labor market remains insufficiently sanctified by now. The article is devoted to the study of the specifics of the labor market in the hospitality industry in the aspect of candidates' compliance with the employer's requirements. The authors compared and analyzed the characteristics and expectations of job seekers for vacant positions with the requirements of the employer - a large holding company operating in the tourist and recreational industry of the Irkutsk region. It was revealed that the characteristics of the labor market in the hospitality industry are the dominance of applicants' personal motives when choosing a future job and specialization. Jobseekers' salary expectations are in line with the average salary in the market. However, not all applicants are familiar with the specifics of the activities of hotel enterprises and often make inappropriate requirements for future working conditions.

**Keywords:** personnel, recruitment, tourism, hospitality, requirements, personnel, personnel management, labor market, employer, vacancy

### ВВЕДЕНИЕ.

*Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.* Для эффективного функционирования предприятий сферы гостеприимства и обеспечения их конкурентоспособности на рынке важное значение имеют трудовые ресурсы – квалифицированный персонал, нацеленный на высокопродуктивную работу и высокое качество обслуживания. Подбор персонала – это важная составляющая системы управления персоналом предприятий сферы туризма и гостеприимства. Основными принципами подбора персонала являются:

1) комплексность – всестороннее исследование и оценка личности кандидата (изучение биографических данных, профессиональной карьеры, уровня профессиональных знаний и умений, деловых и личных качеств, состояния здоровья, рекомендаций с предыдущего места работы);

2) объективность – повторяемость результатов оценки указанных качеств кандидата при повторных отборах, а также сведение к минимуму влияния субъективного мнения консультанта, принимающего окончательное решение;

3) непрерывность – постоянная работа по вербовке и

отбору лучших специалистов, формирование кадрового резерва для руководящих должностей;

4) научность – использование в процессе подготовки и проведения подбора последних научных достижений и новейших технологий [1].

Как отмечает Коршунов А.Г. «научно обоснованный подбор кадров позволяет избежать широко распространенной ошибки – субъективности оценки кандидата, сильного влияния первого впечатления о человеке на последующее решение о его приеме на работу» [1].

*Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных раньше частей общей проблемы.* Изучению вопросов подбора и управления персоналом для предприятий сферы туризма и гостеприимства посвящено значительное число работ отечественных и зарубежных авторов [2-19]. Вместе с тем, недостаточно освященной к настоящему времени остается проблема достижения качественного баланса на рынке труда сферы гостеприимства. Проблема дефицита квалифицированных кадров, отвечающих требованиям работодателей, в туристско-рекреационной сфере существует в России уже длительное время. Спрос на квалифицированный персонал со стороны работодателей намного выше имеющегося предложения, особенно остро эта проблема ощущается в периоды «высокого сезона». Однако существующий дефицит кадров не обуславливает снижения «высокой планки» требований работодателей к соискателям вакантных должностей. Кроме того, современные работодатели предъявляют особые требования к соискателям [20-24]. Из-за нехватки кадров руководители гостиничных предприятий буквально «охотятся» за выпускниками бакалавриата и магистратуры направления «Туризм». При этом студенты данного направления уже со 2-3 курса получают шанс совмещать работу и учебу [25].

Так, наиболее востребованными работниками для коллективных средств размещения являются специалисты службы приема и размещения, для туристских предприятий – гиды, переводчики, экскурсоводы, также востребованными являются работники службы питания (повара, официанты) [20]. Специалисты по подбору персонала заинтересованы в легко обучаемых, ответственных, целеустремленных, инициативных сотрудниках. Говоря о «физических» требованиях к кандидатам, у каждого работодателя существуют собственные предпочтения. Например, работниками службы приема и размещения одни работодатели видят исключительно специалистов женского пола, другие – мужского, для третьих важно, чтобы на ресепшн гостиницы или отеля обязательно присутствовали специалисты обоих гендеров. Обязательным требованием для специалистов служб приема и размещения, а также туристских предприятий является свободное владение хотя бы одним иностранным языком [20]. Также у некоторых работодателей существуют жесткие требования к возрасту соискателей, они предпочитают видеть в своей команде только молодых (до 35 лет) и энергичных людей. Однако, например, на должность горничной более востребованными являются, напротив, более возрастные кандидаты. Но, пожалуй, самый важный критерий профессиональной пригодности в данной сфере – это клиентоориентированность соискателя. От персонала требуется всегда быть готовым оказать помощь гостям, предугадывать их желания, как будто каждый гость – единственный и неповторимый, и все внимание персонала должно быть направлено исключительно для него [26].

#### МЕТОДОЛОГИЯ.

*Формирование целей статьи.* Цель статьи состоит в изучении специфики рынка труда в сфере гостеприимства в аспекте соответствия кандидатов требованиям работодателя. Рассматриваемая тема изучалась нами посредством сравнительного характеристик и ожиданий соискателей вакантных должностей требований рабо-

тодателя – крупного холдинга, осуществляющего деятельность в туристско-рекреационной сфере Иркутской области.

*Используемые методы, методики и технологии.* Методы исследования: системный анализ и опрос соискателей вакантных должностей. Время проведения опроса – январь-февраль 2019 г. В опросе приняли участие 50 соискателей вакантных должностей, из них 54% – женщины, 46% – мужчины. Возраст респондентов: до 20 лет (38%), от 20 до 25 лет (36%), 26-30 лет (16%), от 31 до 40 лет (4%), свыше 40 лет (6%). Уровень образования: среднее (24%), средне-специальное (48%), высшее (28%). В большинстве своем участники пороса претендовали на должность официанта (60%), остальные респонденты рассматривали вакансии: повара (16%), горничной (8%), бухгалтера (6%), администратора (6%), бармена (2%), разнорабочего (2%).

В ходе опроса нас интересовали ответы на следующие вопросы:

1. Каковы причины выбора данной вакансии?
2. Каковы причина выбора данной компании?
3. Каков желаемый уровень заработной платы у соискателей?
4. Какова ожидаемая продолжительность трудоустройства в компании?
5. Каковы причины увольнения с предыдущего места работы?
6. Каков желаемый график работы?

#### РЕЗУЛЬТАТЫ.

*Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.* Наиболее распространенной причиной выбора вакантной должности респондентами была названа «интересная профессия» – данный вариант ответа выбрали 32% опрошенных. Также достаточно большое количество соискателей (30%) привлекает «возможность общаться с новыми людьми». Интересными результатами можно назвать, что вариант ответа «возможность продвижения по карьерной лестнице в крупной компании» обусловило привлекательность вакансии только для 8% опрошенных, такая же доля респондентов (8%) выбрала вариант «новые возможности». При этом такие «традиционные» преимущества работодателя как «удобный график работы» и «официальное трудоустройство» не являлись значимыми для соискателей вакантных должностей, эти параметры были важными лишь для 8% и 6% опрошенных соответственно (рис.1).



Рисунок 1 – Причины выбора вакансии соискателями, %

Анализ ответов респондентов на вопрос о причинах выбора данной компании было обнаружено, что 38% соискателей привлекла стабильность и масштабы компании, 30% опрошенных – известность и престижность работодателя, 14% заинтересовало направление деятельности предприятия и 8% – удобное месторасположение.

Достаточно интересными результатами можно назвать предпочтения соискателей на вакантные места о желаемом размере заработной платы: 18% опрошенных претендовали на заработную плату от 10 000 до 20 000 рублей, 28% – от 20 000 до 30 000 рублей, 18% – более 30 000 рублей и только 2% – более 40 000 рублей.



Кроме того, 10% опрошенных высказали мнение, что их устраивала бы зарплата менее 10 000 рублей. Полученные данные во многом объясняются средним размером региональной заработной платы в отрасли, а также возрастом участников опроса – 74% участников были молодыми людьми в возрасте до 25 лет. Ответы респондентов позволяют предположить, что у соискателей в настоящее время есть какой-то дополнительный источник дохода (например, они живут на попечении родителей) и работу в компании рассматривают или как «старт в карьере», или как возможность заработать «карманные деньги». Возможно молодые люди чувствуют себя еще неуверенно на рынке труда, что также обуславливает их низкие ожидания по заработной плате.

Полученные данные о предпочтениях соискателей вакантных должностей о желаемой продолжительности работы в компании позволили выявить, что большая часть респондентов (54%) хотели бы заключить долгосрочный трудовой договор с компанией, только 10% рассматривают данную работу как временную.

Наиболее распространенной причиной увольнения с прежнего места работы были названы «низкая заработная плата» (16%) и «собственное желание соискателя, ликвидация предприятия, семейные или личные обстоятельства» (14%), 10% опрошенных не смогли совмещать работу и учебу, 8% – сменили место жительства. Также причинами смены работодателя респонденты называли «неудобный график работы» и «нестабильность предыдущего места работы или сферы деятельности» (рис.2).

Достаточно интересными выглядят результаты о предпочтениях соискателей вакансий о желаемом графике работы: 34% согласны на любой график работы, 28% хотели бы работать по индивидуальному графику, 16% – «два через два», 12% – по свободному графику, 8% – «пять через два», 2% «сутки через двое». Отметим, что под «индивидуальным графиком» соискатели понимали «начало трудового дня в 10:00», что зачастую невозможно в гостиничной сфере, где обслуживание осуществляется круглосуточно. Это может свидетельствовать, либо о завышенных ожиданиях соискателей вакантных должностей, либо о недостаточной информированности об особенностях рассматриваемых вакансий.



Рисунок 2 – Причины увольнения с прежнего места работы, %

## ОБСУЖДЕНИЕ.

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях. Полученные результаты, в целом подтверждают результаты исследований, посвященных данной проблематике [20, 21, 23]. Выявленными особенностями рынка труда в сфере гостеприимства являются доминирование у соискателей личных мотивов при выборе будущего места работы и специализации, например, интересность работы и возможность общения с новыми людьми. При этом ожидания по размеру заработной платы у соискателей соответствуют средней оплате труда на рынке. Однако не все соискатели знакомы со спецификой деятельности гостиничных предприятий и зачастую предъявляют несоответствующие требования к будущим условиям труда. Также можно отметить, что кандидатами на вакантные должности являются в основном молодые люди, что в частности, соответствует требованиям работодателей.

## ВЫВОДЫ.

Выводы исследования. Поставленная цель статьи – из-

учение специфики рынка труда в сфере гостеприимства в аспекте соответствия кандидатов требованиям работодателей была достигнута. Были обнаружены следующие специфические особенности: молодой возраст соискателей, доминирование личных мотивов при выборе будущего места работы и специализации, а также отсутствие достаточных представлений о специфике работы в сфере гостеприимства. Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении авторы видят в разработке инструментов, направленных на эффективный подбор и адаптацию персонала гостиничных предприятий.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Кориунов А.Г. Технологии подбора и отбора персонала гостиницы // *Материалы Ивановских чтений*. 2015. № 4 (4). С. 142-147.
2. Данильчук Т.И., Трофимова Е.Л. Проблемы адаптации новых сотрудников в системе управления персоналом на малых предприятиях общественного питания // *Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права)*. 2013. №2. С. 17.
3. Ключко Е.Н., Гавриш Е.С. Методический подход к оценке степени компетентности персонала гостиничного хозяйства // *Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета*. 2017. № 125. С. 812-826.
4. Михайлова Н.К., Пономарева Д.А. Проблемы управления персоналом гостиницы в условиях сезонного функционирования // *Тенденции развития науки и образования*. 2018. № 34-3. С. 63-65.
5. Солодова Н.Г., Васильева А.Н. Управление человеческими ресурсами: проблемы и перспективы // *Baikal Research Journal*. 2015. Т. 6. № 4. С. 14.
6. Мариненко Е.Д., Лымарева О.А. Роль найма персонала в сфере гостеприимства // В сборнике: *Экономика и общество в условиях модернизации. Материалы III международной научно-практической конференции*. 2018. С. 29-34.
7. Лустина Т.Н., Панова А.Г. Использование современных персонально-технологий в индустрии гостеприимства (на примере гостиничных предприятий города Москвы) // *Сервис plus*. 2018. Т. 12. № 1. С. 32-42.
8. Окунцева С.В., Третьяк П.Н. Новые технологии подготовки и переподготовки персонала гостиницы // *Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы*. 2018. Т. 12. № 1. С. 238-243.
9. Ананченко П.И., Бураков В.И., Спасенникова М.Г. Корпоративное обучение как инструмент управления человеческими ресурсами // *Baikal Research Journal*. 2019. Т. 10. № 3. С. 9.
10. Лустина Т.Н., Панова А.Г., Суслова И.А. Влияние системы управления персоналом на конкурентоспособность предприятий индустрии гостеприимства // *Сервис в России и за рубежом*. 2018. Т. 12. № 2 (80). С. 59-74.
11. Чурсина Е.В. Непрерывное обучение персонала как фактор успешной деятельности организации в сфере гостеприимства // *Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права*. 2019. № 3 (76). С. 106-117.
12. Якушев А.А., Кашиук Л.С. проблемы отбора персонала в гостинице // В сборнике: *Менеджмент предпринимательской деятельности. Материалы XVII международной научно-практической конференции преподавателей, докторантов, аспирантов и студентов*. 2019. С. 524-527.
13. Alhammoud M.F., Zobov A.M., Almyshrq H. Labor performance as one of the elements of personnel control and management in hotels in Syria // *RUDN Journal of Economics*. 2019. Т. 27. № 2. С. 303-312.
14. Конова Т.П. Значение и проблемы корпоративных стандартов в индустрии гостеприимства // *Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса*. 2019. Т. 13. № 2. С. 77-85.
15. Рындач М.А. Применение современных методов управления в формировании системы сервисного обслуживания предприятий туристско-рекреационной сферы // *Экономика: вчера, сегодня, завтра*. 2020. Т. 10. № 8-1. С. 297-305.
16. Никитина А.П., Саченок Л.И. Современные тенденции развития организаций гостиничного бизнеса Крыма // *Парадигмы управления, экономики и права*. 2020. № 1 (1). С. 117-128.
17. Валина С.Б. Повышение уровня сервиса гостиничного предприятия через гибкую систему управления персоналом // *Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса*. 2020. Т. 14. № 2-1. С. 71-79.
18. Ключевская И.С. Специфика занятости персонала в гостиничном секторе // *Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Гуманитарные науки*. 2020. № 16. С. 148-151.
19. Степанова С. А., Николаев А. В., Скобелыцина А.С. Проблемы и пути адаптации гостиничных предприятий Санкт-Петербурга к работе в условиях пандемии // *Проблемы современной экономики*. 2020. № 4 (76). С. 159-163.
20. Рубцова Н.В., Головченко Т.П. Кадровое обеспечение туристской сферы Прибайкалья: основные проблемы и пути их преодоления // *Экономика труда*. 2019. Т. 6. № 1. С. 173-184.
21. Рубцова Н.В., Калинина И.Ю., Едокимова Е.А. Современные тенденции и проблемы кадрового обеспечения в индустрии гостеприимства (на примере регионов Сибирского федерального округа) // *Экономика труда*. 2019. Т. 6. № 2. С. 991-1000.
22. Калинина И.Ю., Головченко Т.П., Рубцова Н.В. Подготовка сотрудника предприятия индустрии туризма в условиях нового обра-

зовательного и профессионального контента: проблемы и перспективы // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2020. Т. 9. № 3 (32). С. 120-123.

23. Леонидова Е.Г. Проблемы туризма как фактора развития региона в контексте влияния пандемии COVID-19 // Актуальные проблемы экономики и права. 2020. Т. 14. № 3. С. 624-637.

24. Гомилевская Г.А., Ден В.Г. Модель взаимодействия образовательного учреждения и предприятий турбизнеса (на примере Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, г. Владивосток) // Балтийский гуманитарный журнал. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 32-36.

25. Ржепка Э.А. О развитии туристско-гостиничного бизнеса в Иркутской области // Baikal Research Journal. 2017. Т. 8, № 1.

26. Ржепка Э.А., Новичкова Т.Р. Индустрия гостеприимства: изучение возможностей развития карьеры // Сервис в России и за рубежом. 2016. Т. 10. Вып. 09 (70). С. 124-138.

Статья поступила в редакцию 08.03.2021

Статья принята к публикации 27.08.2021