

Научная статья
УДК 316.43:379.85:303.62
<https://doi.org/10.24158/spp.2021.12.4>

Потребность в кадрах туристической отрасли (на материалах экспертного опроса)

Галина Владимировна Жигунова¹, Екатерина Николаевна Шарова²

^{1,2}Мурманский арктический государственный университет, Мурманск, Россия

¹galina-zhigunova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0001-7981-9278>

²kateshar1@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9042-3570>

Аннотация. Квалифицированный персонал является важным звеном в предоставлении качественных услуг в туризме. Однако в настоящий период в России кадровая обеспеченность данной сферы является недостаточной. Это подтверждает проведенное в 2021 году социологическое исследование среди ведущих специалистов в сфере туризма на основе глубинного интервью (n = 31). География экспертов охватывала семь регионов – Вологду, Москву, Мурманскую область, Санкт-Петербург, Тверь, Осло, Шпицберген (Норвегия), а сферы деятельности – власть, науку, образование, бизнес, в том числе гостиничный, отдых и развлечения, а также туризм и общественное питание. Исследование позволило оценить наиболее востребованные профессии в туристической сфере. В первую очередь ощущается нехватка профессиональных менеджеров, гидов-проводников, экскурсоводов-предметников, туроператоров (в том числе отраслевых) и персонала сферы сервиса и обслуживания. При этом важно улучшение качества подготовки кадров для сферы туризма, а также по смежным профессиям, востребованным в условиях динамичных изменений отрасли и высокой конкуренции на рынке туристических услуг.

Ключевые слова: российский туризм, развитие туристической отрасли, квалифицированные кадры, профессиональная подготовка в туризме, оценка потребности кадров, современные тренды в туризме

Для цитирования: Жигунова Г.В., Шарова Е.Н. Потребность в кадрах туристической отрасли (на материалах экспертного опроса) // Общество: социология, психология, педагогика. 2021. № 12. С. 33–39. <https://doi.org/10.24158/spp.2021.12.4>.

Финансирование: исследование проведено в 2021 г. по заказу АНО «Центр социальных проектов Печенгского района «Вторая школа»».

Original article

The need for personnel in the tourism industry (based on the materials of an expert survey)

Galina V. Zhigunova¹, Ekaterina N. Sharova²

^{1,2}Murmansk Arctic State University, Murmansk, Russia

¹galina-zhigunova@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0001-7981-9278>

²kateshar1@yandex.ru, <http://orcid.org/0000-0002-9042-3570>

Abstract. Qualified personnel is an important link in the provision of quality services in tourism and in the development of the tourism industry, in general. However, nowadays in Russia the staffing of this sphere is insufficient. These conclusions are confirmed by a sociological survey conducted in 2021 among leading experts in the field of tourism based on in-depth interviews (n = 31). The geography of experts covered seven regions, such as Vologda, Moscow, Murmansk region, St. Petersburg, Tver, Oslo, Svalbard (Norway), and such spheres of activity as government, science, education, business, including hotel service, recreation and entertainment, tour operators and public catering. The study made it possible to assess the most popular professions in the tourism sector, as well as the requirements for their educational training. First of all, this is the need for professional managers, guides-guides, tour guides – “subject matter”, tour operators (including industry ones) and service personnel. At the same time, it is significant both to improve the quality of training for the tourism sector and to develop new areas, including related professions, which are in demand in the context of dynamic changes in the industry and high competition in the tourism services market.

Keywords: Russian tourism, development of the tourism industry, qualified personnel, professional training in tourism, assessment of personnel needs, modern trends in tourism

For citation: Zhigunova, G.V., & Sharova, E.N. (2021) The need for personnel in the tourism industry (based on the materials of an expert survey). *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics.* (12), 33–39. Available from: [doi:10.24158/spp.2021.12.4](https://doi.org/10.24158/spp.2021.12.4) (In Russian).

Funding: the study was conducted in 2021 on demand of ANO “Center for Social Projects of Pechenga district ‘The second school’”.

Проблема обеспечения квалифицированными кадрами сферы туризма является актуальной для России. Это объясняется, с одной стороны, динамичным развитием данной отрасли в стране, требующей большого количества самых разнообразных специалистов. С другой стороны, сама туристическая сфера позволяет легко войти в нее людям без специального образования для осуществления весьма широкого спектра видов деятельности. Все это способствовало тому, что в последнее десятилетие туристическая индустрия пополнилась большим количеством сотрудников с непрофильным образованием, которые осваивали профессию непосредственно на практике.

Такая ситуация распространена повсеместно: и в сфере гостеприимства, и в экскурсионной деятельности, и в сфере путешествий, и во многих других направлениях туризма, что зачастую отрицательно отражается на качестве предоставляемых услуг и в целом на развитии отрасли.

На протяжении последнего десятилетия в Российской Федерации принимаются существенные меры по развитию туризма, о чем свидетельствует реализация федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации на 2011–2018 годы», а с 2019 года – «Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»¹. Благодаря пристальному вниманию к данной сфере в допандемический период наблюдалась положительная динамика в ее развитии (Kulgachev et al., 2017; Sheresheva, 2018), а сегодня отмечается и некоторый сдвиг в развитии туризма на внутреннем рынке.

Интерес к туристической сфере связан, с одной стороны, с очевидным социальным и экономическим эффектом ее функционирования: развитие туризма способствует созданию рабочих мест, стимулированию регионального развития и местных сообществ², повышению уровня и качества жизни населения, а также появлению возможности у граждан иметь трудовую занятость или дополнительный доход. С другой стороны, данная сфера позволяет сохранять и развивать историко-культурное и природное наследие, формировать и транслировать региональную и локальную идентичность в российском и международном сообществе.

Несмотря на принятые меры и динамичное развитие в последнее десятилетие, российские туристические направления проигрывали в конкуренции зарубежным странам, причем не только по развитию инфраструктуры, но также по сервису и качеству обслуживания (Трусова, Трусов, 2015). Так, если, например, поток туристов на архипелаг Шпицберген в Норвегии до пандемии составлял около 60 тыс. человек в год, то на Земли Франца-Иосифа в составе национального парка «Русская Арктика» – только чуть более 1,2 тыс. человек (Емельянова, 2019). К сожалению, российская туристическая индустрия в современный пандемический период, развиваясь в условиях множественных ограничений, не улучшила свои показатели (Afanasiev, Afanasieva, 2021), что обострило и без того имеющиеся проблемы туристического бизнеса (Sheresheva, 2018; Andrades, Dimanche, 2017) и вынуждает Россию искать новые источники для его развития.

С точки зрения решения данных проблем необходимо не только развивать инфраструктуру, транспорт, логистику и качественный туристический продукт, но и формировать кадровый потенциал. «Именно недостаток специалистов является одной из основных проблем развития туризма в России», – отмечают российские ученые (Трусова, Трусов, 2015).

По данным 2017 года, Россия занимала 62 место в рейтинге конкурентоспособности туризма и путешествий Всемирного экономического форума, состоящего из 136 стран по показателю «Квалификация рабочей силы» (Klimova et. al., 2018). Это неудивительно, поскольку доля кадров с профильным образованием в данной сфере составляла в России, как указывает О.В. Пирогова, лишь около 13 % (Пирогова, 2018).

Развитие туристических продуктов и локаций в нашей стране – это важные направления, но не единственные. «Кадры, первоклассный уровень сервиса – вот, что хотят увидеть отечественные и зарубежные туристы» (Спатарь-Козаченко и др., 2018).

Проблема профессиональной подготовки в сфере туризма обнаруживает себя в свете высокой востребованности широкого спектра специалистов для данной отрасли на рынке труда. Если до недавнего времени система подготовки кадров с высшим образованием для сферы туризма практически отсутствовала (Брель, 2016), то в последние годы в России обучение по специальности «Туризм» предлагают около 300 высших образовательных и почти столько же средних профессиональных учреждений (Пирогова, 2018).

¹ Постановление Правительства РФ от 2 августа 2011 г. № 644 «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)»» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] // Доступ из информ.-правовой системы «Гарант» ; Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р «О Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г.» [Электронный ресурс] // Доступ из информ.-правовой системы «Гарант».

² Мисихина С. Российский туризм: достижения, проблемы, меры поддержки при пандемии коронавируса [Электронный ресурс] // Институт «Центр развития». URL: <https://clck.ru/ZKv2C> (дата обращения: 11.12.2021).

Основной недостаток современного образования в сфере туризма заключается, по мнению О.А. Брель, в том, что оно не в полной мере отвечает динамично меняющимся требованиям отрасли в связи с постоянным появлением новых видов и направлений туризма и туристских предприятий, что в свою очередь приводит к повышению спроса на новые направления подготовки кадров (Брель, 2016).

Таким образом, развитие квалифицированного персонала является важным шагом в развитии туристической отрасли в России. В настоящее время ситуация по подготовке специалистов для сферы туризма требует принятия срочных мер по ее качественному изменению. Важно при этом не просто повысить уровень подготовки кадров для туристической отрасли, как указывает О.В. Пирогова, но и поднять его до международных стандартов, чтобы российские специалисты могли быть конкурентоспособными на мировом рынке туристических услуг (Пирогова, 2018).

С целью выявления кадровых потребностей сферы туризма в 2021 году исследовательским коллективом под руководством Е.Н. Шаровой в рамках проекта «Обеспеченность кадрами и компетенциями для развития внутреннего и международного туризма в Печенгском округе» был проведен экспертный опрос ведущих специалистов туристической отрасли некоторых российских и зарубежных регионов – Вологды, Москвы, Мурманска и Мурманской области (Апатиты, Кировск, Никель), Санкт-Петербурга, Твери, Осло, Шпицбергена (n = 31, метод глубинного интервью). Выборка – целенаправленная, обусловленная опытом работы и сферой деятельности специалистов, включающая представителей органов власти (10 чел.), науки и образования (5 чел.), предпринимательства (16 чел.), в том числе гостиничного сервиса, туристических баз отдыха и развлечений, туроператоров, общественного питания.

Подготовка квалифицированных кадров для развития туристической отрасли была отмечена экспертами как ключевая проблема и важная задача для развития всей туристической сферы. *«Набор персонала – это боль. Потому что его нет»* (жен., общепит., Кировск) – так можно выразить общее мнение опрошенных.

Эксперты отмечают повсеместную нехватку специалистов-профессионалов, низкий уровень квалификации персонала в туризме, невысокое качество подготовки кадров в стране в данной сфере.

Подавляющее большинство опрошенных специалистов считает, что квалифицированные кадры нужны на всех направлениях и на каждом этапе оказания туристических услуг. Это важный фактор для достижения нужных для туристической компании результатов, который проявляется в деятельности тех или иных специалистов: *«Надо понимать, что если менеджер – ключевой человек на этапе разработки туристического продукта, подбора и подготовки ресурсов и команды, то гиды и обслуживающий персонал – ключевые люди на этапе его реализации. И важно, чтобы на каждом этапе специалисты знали свое дело, были профессионалами, в результате чего гости останутся довольными и будут участвовать в создании положительного образа региона...»* (муж., гостиничный сервис, Мурманск); *«Гид – через гида люди влюбляются в destination и рассказывают потом о ней... Официант – это не просто принеси-подай тарелку. Хороший официант – это половина впечатления от всего ресторана... Гостиничный бизнес – это очень интимный бизнес – ты пускаешь людей в кровать себе... этому надо учиться, чтобы понимать все эти аспекты. На определенном этапе ты ... не сможешь ставить больше цену, потому что кто-то сделает лучше. Для этого нужно именно профильное образование, чтобы понимать, зачем ты это делаешь...»* (жен., органы власти, Осло).

Проблема кадрового голода в туризме особенно актуальна в небольших регионах и муниципалитетах, *«где практически повсеместно работают люди, ничего не понимающие в туризме и сервисе»* (жен., органы власти, Никель). Указанный фактор сдерживает развитие туризма в локациях, с одной стороны, а с другой стороны, неразвитость данной сферы не способствует притоку профессиональных кадров в эти районы для работы. Однако, по мнению опрошенных, локальный фактор не должен препятствовать развитию регионального туризма, который нуждается в специалистах гостиничного и ресторанного сервиса, в поварах и экскурсоводах.

Существующая потребность в подготовке квалифицированных кадров для муниципалитетов должна решаться одновременно с созданием и развитием соответствующей инфраструктуры для индустрии гостеприимства, как это отмечает эксперт: *«Все как-то должно идти одинаково: мы готовим рабочие места, и под них обучаем студентов. Если мы готовим гостиницы, то развиваем это направление подготовки»* (жен., образование, Никель). Но для этого необходима поддержка органов власти и привлечение инвестиций.

По мнению опрошенных экспертов, туристическая отрасль нуждается в кадровом обеспечении следующими специалистами: профессиональными менеджерами с профильным образованием, гидами, проводниками, экскурсоводами: *«Если говорить о хороших гидах, то в них всегда будет нужда»* (жен., туроператор, Мурманск); *«Сейчас много информации в интернете, но где*

найти того человека, который переведет эту информацию и все красиво расскажет?» (жен., органы власти, Осло); *«В стране ужасно плохо все с гидами-проводниками, и кадров таких со временем не увеличивается. Поэтому нужны хотя бы курсы»* (муж., туроператор, Шпицберген).

При этом отмечается потребность в сотрудниках, обладающих коммуникативными компетенциями: *«Нет людей, которые способны быстро найти общий язык с группой, с группой незнакомых людей»* (муж., гостиничный сервис, базы отдыха и развлечений, Мурманская область).

Кроме того, фиксируется недостаток квалифицированных кадров, ценность которых в уникальном, «местном» опыте и непосредственных знаниях социокультурного и исторического контекста конкретного туристического района: *«Не хватает людей, которые знают о конкретной местности. Это, как правило, местное население. Людям интересна не та история, о которой они могут прочитать в источниках, а история самого человека. Нужен местный, который расскажет и проведет к особым местам»* (муж., гостиничный сервис, базы отдыха и развлечений, Мурманск).

В отрасли также не хватает хороших экскурсоводов-предметников (историков, ботаников, экологов, культурологов и т. п.), что подчеркивается экспертами в ходе интервью: *«Нужны конкретные предметники. Историки, культурологи расскажут интересно об истории, о культуре... Нужны междисциплинарные связи, ... социологи – многие ведь даже вопросы не умеют задавать, тут нужны специалисты»* (жен., наука, Мурманск).

Существует особая потребность и в профессионалах-практиках, разбирающихся и в предмете экскурсии, и в туризме в целом как отрасли, при этом обладающих соответствующими навыками и качествами для работы с группами туристов: *«В России нет специалистов для экотуризма, которые одновременно бы разбирались и в туризме, и в специфике особо охраняемых природных объектов. ...Нужно много специалистов, начиная от разработчиков социально-культурных программ на природных территориях и заканчивая... экскурсоводами, теми, кто будет общаться с туристами. А для промышленного туризма необходимы не только знания для работы в качестве экскурсовода (умение интересно рассказать), но и включение в предприятие, знание его основ, принципов работы»* (муж., органы власти, Москва).

Возникает вопрос о профпригодности специалистов-предметников в сфере проведения экскурсий. *«Я бы сказал так, – говорит эксперт, – у нас есть историки, краеведы... Мы берём их, учим основам экскурсоведения. Но примерно один из десяти оказывается годным как профессионал»* (муж., органы власти, Тверь).

С другой стороны, несмотря на нехватку отраслевых гидов и экскурсоводов, узких специалистов много не нужно, отмечают эксперты: *«Можно обучить 20 гидов, но максимум один из них куда-то устроится»* (жен., туроператор, Мурманская область); *«Большого количества узконаправленных профессионалов не нужно. Это “штучные” специалисты (например, инструкторы по спуску с горнолыжного склона, квалифицированные дайверы). Больше потребность в обслуживающем персонале»* (жен., туроператор, Мурманская область).

При планировании подготовки специалистов и расчета их необходимого количества нужно учитывать и научно-технические достижения современности. Так, в ближайшем будущем *«Потребность в гидах-экскурсоводах будет уменьшаться из-за распространения аудиогидов»* (муж., органы власти, Тверь).

Экспертами в интервью отмечалась также необходимость отрасли в туроператорах: *«Это мировая тенденция – возвращаются туроператоры, которые “бутилируют” заказы для тех или иных категорий людей. Не потому, что они не смогут найти в интернете информацию, а потому что..., чтобы сделать какой-то заказ в туризме, узнать о месте, ты проходишь в среднем 32 страницы. ...Это доказано... У большинства людей взрывается мозг. Проще пойти к туроператору и сказать: “Давай ты это сделаешь”»* (жен., органы власти, Осло).

Понимание значимости подобных специалистов особенно возросло в период пандемии: *«Туроператоры востребованы потому, что это гарантия. В Ковид с этим столкнулись. Конечно, классно, что ты сам все спаквал и поехал, но если что, то кто вернет деньги? ... А когда ты идешь к туроператору – это определенный элемент гарантии»* (жен., органы власти, Осло); *«Ковид многое перевернул в туризме. Люди поняли, что если тур покупать самостоятельно, то есть риск иметь большие проблемы. Человек в таких поездках менее защищен (как в случае с возвращением туристов на родину в начале пандемии – они в первую очередь были возвращены), ...туроператор не бросает человека до самого дома»* (жен., туроператор, Мурманск).

Существуют современные тренды, связанные с деятельностью туроператоров и формирующие соответствующую кадровую потребность в них.

К первому из них следует отнести специализацию на отдельных турпродуктах, предложение качественных услуг в выбранном сегменте. Эксперт говорит по этому поводу следующее:

«Если вы пакетируете русский север, то пакетируйте только русский север. Если пакетируете природу, то работайте только с ней. Есть фирма ..., которая пакетирует рыбалку на Аляске, на Сейшелах, в Шотландии и Мурманской области. Я не говорю об узких специалистах, а о специалистах с пониманием внутренней мотивации клиентов, и это будет все больше востребовано» (жен., органы власти, Осло).

Второй современный тренд связан с востребованностью туроператоров, способных планировать поездки для потребителей в соответствии с их индивидуально-личностной мотивацией и потребностями – это так называемые «портные путешествия»: *«Западают сегодня так называемые “портные путешествия” – люди, которые могут сделать путешествие именно для тебя... Они будут “шить” путешествие специально на вас, под вашу “фигуру”, но у них уже есть заготовленные лекала, какие-то заготовленные программы. Это будет востребовано все больше и больше... Не каждый раз нужно уходить в консьерж-сервис, только индивидуально. Мы говорим сейчас про использование инфраструктуры, которая есть, но и про спакетывание ее согласно внутренним пожеланиям клиента. Здесь нужно четкое понимание внутренних потребностей клиентов. Это другой уровень понимания психологии. Например, очень большое разочарование, когда романтическая пара, семья с орущими детьми и какие-то бабушка с дедушкой – историки оказываются в одной группе в путешествии. У этих трех категорий совсем разная мотивация путешествия, а их пытаются впихнуть в один и тот же продукт. И мировая тенденция, которую мы видим, – увидеть эту внутреннюю мотивацию. Это связано с психологией потребления, экономикой потребления»* (жен., органы власти, Осло).

В турбизнесе важны также такие специалисты, как экономисты (они «скажут, сколько будет стоить проект, составят калькуляцию» (жен., наука, Мурманск), «смогут работать с инвесторами в сфере туризма, которых не хватает практически всем муниципалитетам» (муж., органы власти, Москва)), юристы туристической сферы («нужно знать юридическое дело, но при этом обязательно преломление в сферу туризма, не просто юриспруденция» (жен., туроператор, Мурманск), дизайнеры, художники, маркетологи, таргетологи, специалисты по рекламе и продвижению, программисты и т.п., при этом понимающие специфику и потребности туристического бизнеса.

Роль специалистов творческой направленности особенно важна в решении проблемы разнообразия турпродуктов посредством «уплотнения деятельности», то есть вместе с туристами *«рисовать, плести фенечки, варить варенье... А это разнообразные профессии – художники, дизайнеры, повара...»* (жен., наука, Мурманск).

Значимую роль в развитии туризма могут и должны сыграть люди, владеющие секретами местных промыслов и имеющие творческие навыки, способные проводить мастер-классы для гостей из других регионов и стран, тем самым знакомя их с местной культурой. При этом они также должны иметь квалификацию в сфере туризма.

Для развития сферы обслуживания и сервиса определена потребность в администраторах гостиниц, организаций общественного питания, поварах, кондитерах, официантах, барменах, горничных, специалистах по гостеприимству, рестораторах, технологах общественного питания и т. п.

Кроме того, важны специалисты и для работы в магазинах, парикмахерских, косметических салонах и других сферах сервиса и обслуживания, обеспечивающих потребности жителей и гостей в данных отраслях деятельности.

В ходе интервью была выявлена и еще одна проблема современного туристического направления – очень трудно найти обслуживающий персонал для гостиниц, ресторанов и кафе: *«Это самая главная проблема... кафе без официантов уже не откроешь... проблема возникает из-за непрестижности работы, отсюда и постоянная текучесть кадров»* (муж., органы власти, Тверь).

Большинство опрошенных экспертов считает, что для работы в сфере туризма нужно получать профильное образование: *«Любое направление деятельности подразумевает переподготовку, переобучение для того, чтобы это делать качественно и понимать, о чем вообще речь. ... Зачем набивать шишки, если можно эти моменты исключить»* (муж., органы власти, Никель); *«Всё можно получить с опытом. Но если развиваться сразу правильно, так, чтобы зарабатывать на этом, конечно, нужны профессиональные навыки, хотя бы первичные»* (жен., гостиничный бизнес, Мурманск); *«Обучение позволяет избежать горьких ошибок»* (муж., туроператор, Шпицберген).

Говоря о потребности и роли квалифицированных кадров в туризме, эксперты отмечали, что квалификация специалиста определяется не только дипломом об образовании, но и личностными качествами, которые особенно важны на уровне вспомогательного и обслуживающего персонала в сфере гостеприимства и сервиса. И если у человека есть профессиональное образование, но нет правильного отношения к людям, то ему нечего делать в этой сфере: *«Пусть даже человек закончил вуз по туризму, но если он не любит людей, то нечего ему делать в гостеприимстве»* (муж.,

гостиничный сервис, базы отдыха и развлечений, Мурманск); «Здесь важно понимать, что мы социальные существа. Когда мы путешествуем, мы приезжаем и рассказываем о своем путешествии, об объектах. А потом мы садимся и начинаем рассказывать, какой у нас классный был гид. Говорим: “А помнишь, какой в ресторане был классный дядечка...”. Мы помним людей! ... Если нахамили, то будешь помнить, это переешивает потом...» (жен., органы власти, Осло).

Таким образом, в современный период в сфере туризма отмечается потребность в профессиональных кадрах – менеджерах, гидах, гидах-проводниках, экскурсоводах, туроператорах (в том числе отраслевых); специалистах творческих направлений (дизайнеры, фотографы); персонале сферы сервиса и обслуживания, обеспечивающем потребности гостей как в местах размещения, так и в локации в целом, и обладающем пониманием не только специфики своей профессии и современных трендов, но и внутренней мотивации потребителей услуг, особенностей региона и местных социокультурных практик. Кадры сферы туризма, по мнению экспертов, должны иметь соответствующую квалификацию, которую должно обеспечить высшее или среднее профессиональное образование, а также курсы повышения квалификации и переподготовки. Кроме этого, для туристической отрасли важны морально-нравственные и «сервисные» качества персонала, выступающие в качестве определяющего фактора для составления впечатления от путешествия у туриста, а также для формирования имиджа туроператора и региона в целом.

Список источников:

- Брель О.А. Актуальные проблемы профессионального туристского образования на современном этапе развития туризма в России // Казанский педагогический журнал. 2016. № 4 (117). С. 100–104.
- Емельянова Е.Е. Системные проблемы и направления развития муниципалитетов // Арктика и Север. 2019. № 35. С. 79–93. <https://doi.org/10.17238/issn2221-2698.2019.35.79>
- Пирогова О.В. Состояние подготовки кадров для сферы туризма в Российской Федерации // Интерактивная наука. 2018. № 6 (28). С. 24–28. <https://doi.org/10.21661/r-471825>
- Спатарь-Козаченко Т.И., Морозан О.В., Петриенко Н.С. Актуальные проблемы профессиональной подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России и за рубежом // Сервис Plus. 2018. Т. 12, № 3. С. 44–51. <https://doi.org/10.24411/2413-693X-2018-10305>
- Трусова Н.М., Трусов А.Н. Образование в сфере туризма: проблемы и пути решения // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. 2015. № 33-2. С. 177–186.
- Afanasiev O.E., Afanasieva A.V. Tourism Industry in Russia and Global COVID-19 Pandemic: Threats, Counteractions, Trends // *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*. 2021. Vol. 11. P. 33306. <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2021.v11.33306>
- Andrades L., Dimanche F. Destination Competitiveness and Tourism Development in Russia: Issues and Challenges // *Tourism Management*. 2017. Vol. 62. P. 360–376. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.008>
- Klimova T.B., Slinkova O.K., Bogomazova I.V., Vishnevskaya E.V., Yakovenko O.V. Positioning of Russia in the World Ranking Competitiveness of Travel and Tourism // *Journal of History Culture and Art Research*. 2018. Vol. 7, iss. 2. P. 699–707. <https://doi.org/10.7596/taksad.v7i2.1601>
- Kulgachev I.P., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Yumatov K.V., Kiriyanova L.G. Methodical Approaches to Analysis and Evaluation of Domestic Tourism Development in Russia // *Modern Journal of Language Teaching Methods*. 2017. Vol. 7, iss. 3. P. 419–428.
- Sheresheva M.Y. The Russian Tourism and Hospitality Market: New Challenges and Destinations // *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 2018. Vol. 10, iss. 4. P. 400–411. <https://doi.org/10.1108/WHATT-04-2018-0027>

References:

- Afanasiev, O. E. & Afanasieva, A. V. (2021) Tourism Industry in Russia and Global COVID-19 Pandemic: Threats, Counteractions, Trends. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*. 11, 33306. Available from: <https://doi.org/10.34019/2238-2925.2021.v11.33306>
- Andrades, L. & Dimanche, F. (2017) Destination Competitiveness and Tourism Development in Russia: Issues and Challenges. *Tourism Management*. 62, 360–376. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.008>
- Brel, O. A. (2016) Actual Problems of Professional Tourist Education at the Present Stage of Development of Tourism in Russia. *Kazanskij pedagogicheskij zhurnal*. (4 (117)), 100–104 (in Russian).
- Emelyanova, E. E. (2019) System Problems and Directions of Municipal Development of the Russian Arctic. *Arktika i Sever*. (35), 79–93. Available from: <https://doi.org/10.17238/issn2221-2698.2019.35.79> (in Russian).
- Klimova, T. B., Slinkova, O. K., Bogomazova, I. V., Vishnevskaya, E. V. & Yakovenko, O. V. (2018) Positioning of Russia in the World Ranking Competitiveness of Travel and Tourism. *Journal of History Culture and Art Research*. 7 (2), 699–707. Available from: <https://doi.org/10.7596/taksad.v7i2.1601>.
- Kulgachev, I. P., Zaitseva, N. A., Larionova, A. A., Yumatov, K. V. & Kiriyanova, L. G. (2017) Methodical Approaches to Analysis and Evaluation of Domestic Tourism Development in Russia. *Modern Journal of Language Teaching Methods*. 7 (3), 419–428.
- Pirogova, O. V. (2018) Sostoyanie podgotovki kadrov dlya sfery turizma v Rossijskoj Federacii [The State of Training for the Tourism Sector in the Russian Federation]. *Interaktivnaya nauka*. (6 (28)), 24–28. Available from: <https://doi.org/10.21661/r-471825> (in Russian).
- Sheresheva, M. Y. (2018) The Russian Tourism and Hospitality Market: New Challenges and Destinations. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*. 10 (4), 400–411. Available from: <https://doi.org/10.1108/WHATT-04-2018-0027>
- Spatar'-Kozachenko, T. I., Morozan, O. V. & Petrienko, N. S. (2018) Current Problems of Staff Training in the Sphere of Tourism and Hospitality in Russia and Abroad. *Servis Plus*. 12 (3), 44–51. Available from: 10.24411/2413-693X-2018-10305 (in Russian).
- Trusova, N. M. & Trusov, A. N. (2015) Education in Tourism: Problems and Solutions. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv*. (33-2), 177–186 (in Russian).

Информация об авторах

Г.В. Жигунова – доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры философии и социальных наук Мурманского арктического государственного университета, Мурманск, Россия.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=321778.

Е.Н. Шарова – кандидат социологических наук, доцент кафедры философии и социальных наук Мурманского арктического государственного университета, Мурманск, Россия.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=681157.

Information about the authors

G.V. Zhigunova – D.Phil. in Social Science, Associate Professor, Department of Philosophy and Social Sciences, Murmansk Arctic State University, Murmansk, Russia.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=321778.

E.N. Sharova – PhD in Social Science, Associate Professor, Department of Philosophy and Social Sciences, Murmansk Arctic State University, Murmansk, Russia.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=681157.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted 30.11.2021;
Одобрена после рецензирования / Approved after reviewing 07.12.2021;
Принята к публикации / Accepted for publication 23.12.2021.