



Анализ исследования  
кадровых потребностей  
Ярославской области в  
специалистах сферы  
гостеприимства и  
требований,  
предъявляемых к  
компетенциям и качествам  
выпускника СПО



**Объект исследования:** рынок труда в индустрии гостеприимства

**Предмет исследования:** требования работодателей Ярославской области к выпускникам СПО в сфере гостиничного сервиса.

**Цель:** выявить требования работодателей Ярославской области к выпускникам СПО в сфере гостиничного сервиса.

### **Задачи:**

1. Определить типы работодателей в соответствии с критериями местоположения, величины номерного фонда, звездности, назначения средств размещения;
2. Описать опыт отношений работодателя с выпускниками СПО, текущую потребность в кадрах, общую удовлетворенность подготовкой молодых специалистов;
3. Выяснить степень важности для работодателей компетенций, отраженных в текущих образовательных программах, а также конкретные требования работодателей молодым специалистам;
4. Проанализировать текущие и желаемые степень и формы участия работодателей в формировании образовательных программ.

- - Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрирован 24.01.2023 № 72111)
- - Примерная образовательная программа по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
- - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;
- - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;
- - Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

# Блоки, из которых состоит анкета



## 1. Сведения о предприятии и контакты

- название
- назначение
- номерной фонд
- звездность
- месторасположение



## 2. Выяснение кадровых потребностей работодателей

- нуждается ли предприятие в кадрах
- в кадрах какого профиля
- какими источниками пользуются для поиска кандидатов на вакансии
- есть ли на данный момент сотрудники со специальным образованием, а так же степень удовлетворенности их текущей теоретической и практической подготовкой



**3. Оценка важности владения общекультурными и профессиональными компетенциями, личными качествами**

**4. Выяснение уровня и готовности участия работодателя в профессиональной подготовке студентов**

№	Название	Адрес	Контактная информация	Звездность	Назначение	Номерной фонд
1	<a href="#">Ibis</a>	Ярославль, Первомайский переулок, 2А	+7 (4852) 59-29-00 +7 (4852) 59-29-29, +7 (4852) 59-29-25	3	Туристская	117
2	Любим	Ярославль, 2-я Мельничная улица, 3	<a href="https://lubimgk.ru/contacts/">https://lubimgk.ru/contacts/</a> (есть форма для обратной связи) <b>Стойка приема</b> +7 (4852) 49-40-00 <b>Отдел продаж и рекламы</b> +7 (4852) 49-40-21 sales@lubimgk.ru	3	Туристская	270
3	<a href="#">Royal Hotel</a>	Ярославль, <a href="#">Которосльская</a> набережная, 55	<a href="https://www.royal-hotelspa.ru/">https://www.royal-hotelspa.ru/</a>  <b>Стойка приёма</b> +7 (4852) 67-29-29 reception@royal-hotelspa.ru <b>Отдел продаж</b> +7 (4852) 67-29-01 sales@royal-hotelspa.ru	4	Туристская	152
4	<a href="#">Yarhotel Centre</a>	Ярославль, улица Свердлова, 16	<a href="https://yarhotels.com/hotels/yarhotel-centre/">https://yarhotels.com/hotels/yarhotel-centre/</a>  booking@yarhotels.com +7 (4852) 32 97 49 +7 (4852) 30 35 85	3		48
5	Парадная	Ярославль, площадь Челюскинцев, 14	<a href="http://paradehotel.ru/">http://paradehotel.ru/</a>  booking@paradehotel.ru <b>Администрация, бухгалтерия</b> +7 (4852) 59-43-88	3	Туристская, делового назначения	17



# Анкета для работодателя

Уважаемый  
представитель предприятия гостеприимства!

Приглашаем вас принять участие в опросе «Выявление потребностей работодателя в кадрах в сфере гостиничной индустрии Ярославской области». Опрос проводится ГПОУ ЯО Ярославским колледжем гостиничного и строительного сервиса в рамках работы региональной инновационной площадки, утвержденной приказом департамента образования Ярославской области, по реализации инновационного проекта «Обеспечение вариативности образовательных программ под запросы работодателей».

Ваше профессиональное мнение поможет нам скорректировать образовательные программы с учетом кадровых потребностей и интересов работодателей сферы гостиничного бизнеса.

Если у вас возникли вопросы, вы можете связаться с нами:

89605421032 - куратор проекта Фадеичева Оксана Александровна

Заранее благодарим  
за сотрудничество!



## Сведения о предприятии

В этом разделе мы просим вас указать краткие сведения о вашем предприятии

### 1. Наименование организации \*

Мой ответ \_\_\_\_\_

### 2. Назначение средства размещения \*

- 1) Транзитное
- 2) Делового назначения
- 3) Туристское
- 4) Курортное
- Другое: \_\_\_\_\_

## Кадровые потребности предприятия

### 7. В настоящий момент нуждается ли ваше предприятие в кадрах в сфере гостеприимства? \*

- 1) Нуждается
- 2) Не нуждается

### 8. В кадрах какого профиля подготовки нуждается ваше предприятие?

- 1) Горничная
- 2) Старшая горничная
- 3) Администратор службы приема и размещения
- 4) Портье
- 5) Консьерж
- 6) Старший службы приема и размещения
- 7) Специалист по бронированию и продажам
- Другое: \_\_\_\_\_

Очистить форму

Назад

Далее

Очистить форму



ООО "Санаторий Золотой колос"

ООО "ЯРХОТЭЛ"

ООО "Иоанн Васильевич"

Бутик-отель "Богоявленский",

ООО "Волга-Консалтинг"

ГК "Коровницкая Слобода"

Отель "ЯРанга"

ООО Гостиница Турист

Санаторий "Малые Соли"

ООО "КОТОРОСЛЬ +"

Парк-отель "Мазай"

Отель-ресторан

"Рождественский"

Хостел Ассорти

Усадьба 18 век

гостевой дом Хорс

Ухра

ООО "Русское Подворье"

ТехноХутор

ООО "ИМТ"

ООО "Саммит"

Отель-ресторан "Селиванов"

Бутик-отель "Модерн"

Дачный комплекс Талицы Лодж

Гостиница Эко-клуб "Na Ferme"

Отель "Ростовский"

Алеша Попович Двор

Сельдь-Царский Посол

ФГБУЗ Санаторий "Углич

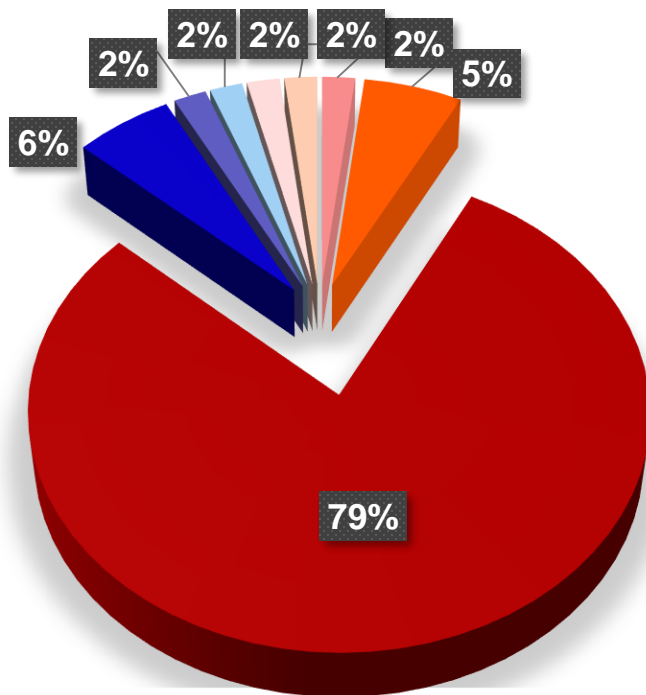


Pierre Le Grand  
PRO100HOSTEL  
ООО Ройал  
Хостел Тук Тук  
Отель Мунрайз  
"Купцовъ дом" отель  
Отель Купцов Сорокиных  
ГК "Любим"  
Сити Хаус  
Гостинный двор  
Тверицы  
Гостиница Дук

ЛОСЬПРОБЕЖАЛ  
Like hostel  
Гостиница Парадная  
Отель «Соколена»  
ООО "РГС Ярославль" (отель  
Cosmos Yaroslavl Hotel)  
ООО "Аспект-М"  
отель Виконда  
Глэмпинг парк ТОЧКА НЕМО  
ООО «Лума Плюс»  
Волжская Жемчужина  
ООО Царевна лягушка

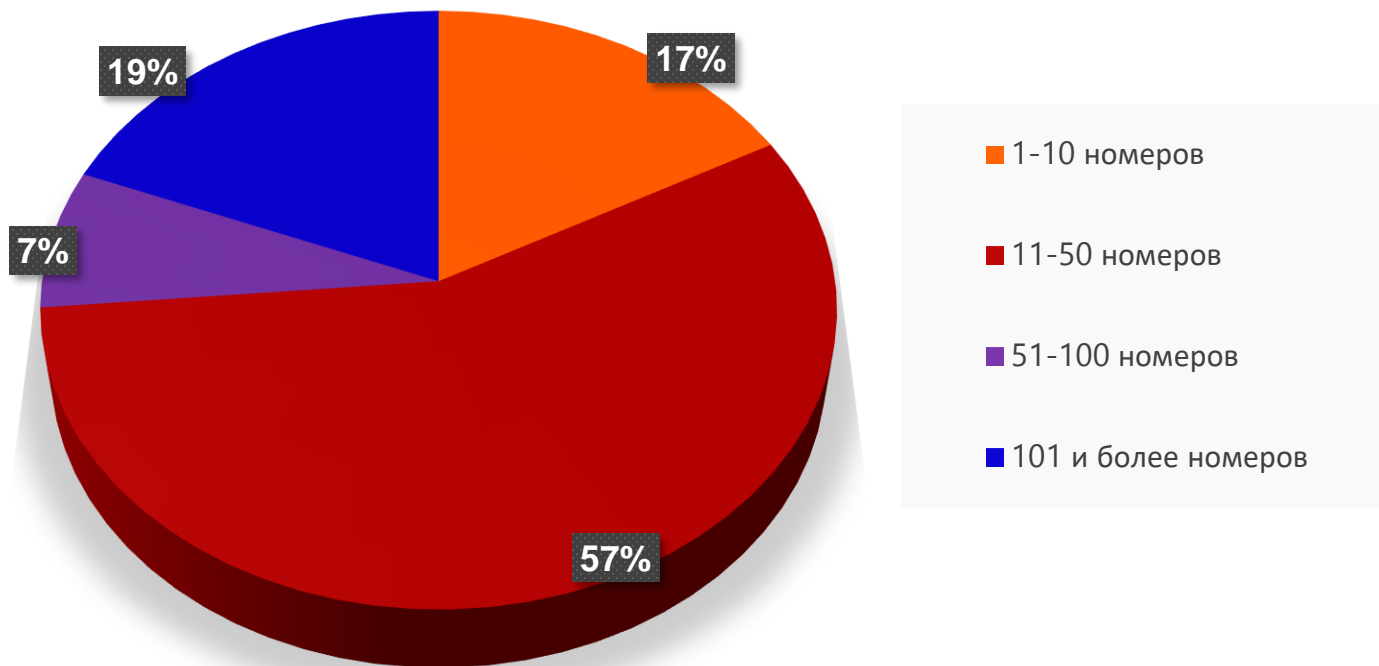


## Распределение ответов на вопрос «Назначение средства размещения»

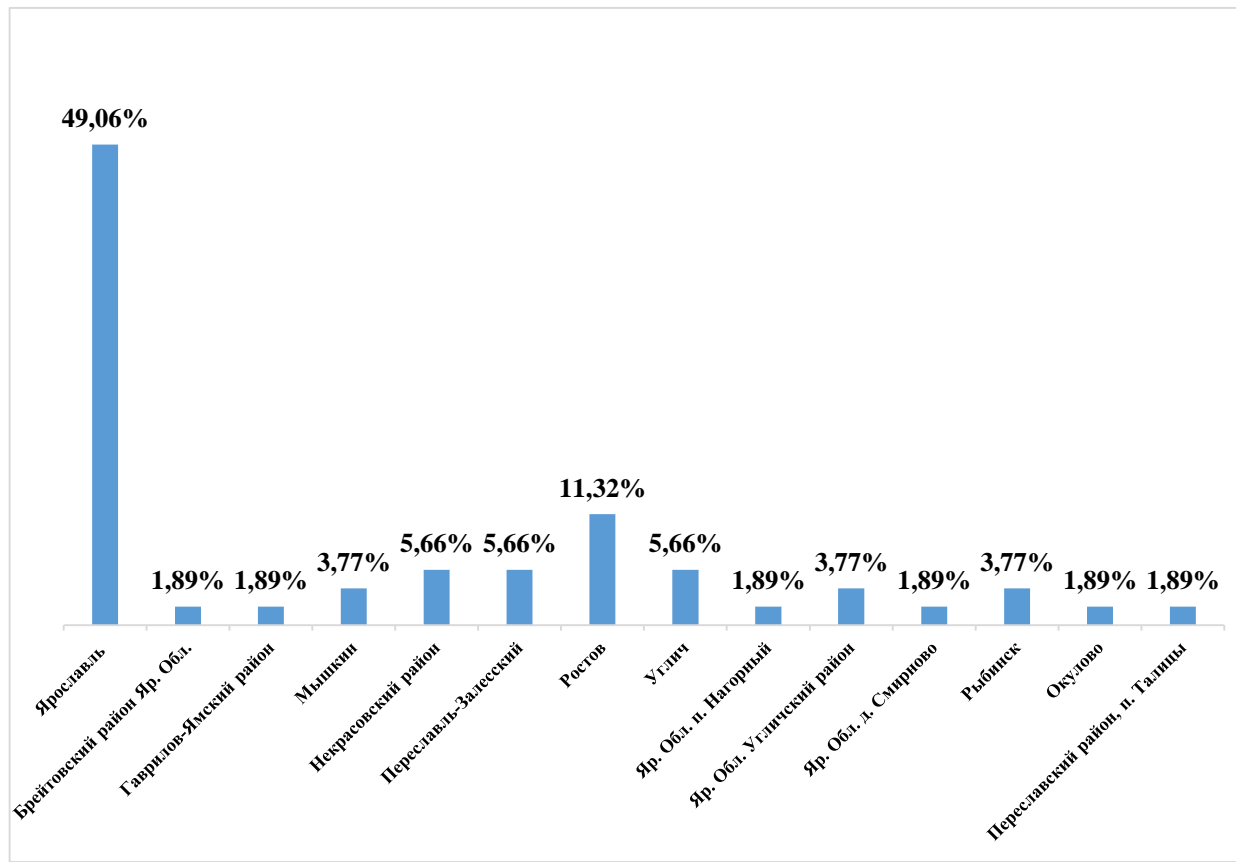


- 1. Транзитное
- 2. Делового назначения
- 3. Туристическое
- 4. Курортное
- 5. Санаторно-курортное
- 6. Рыбалка
- 7. Туристическое и деловое
- 8. Прием индивидуальных туристов и групп

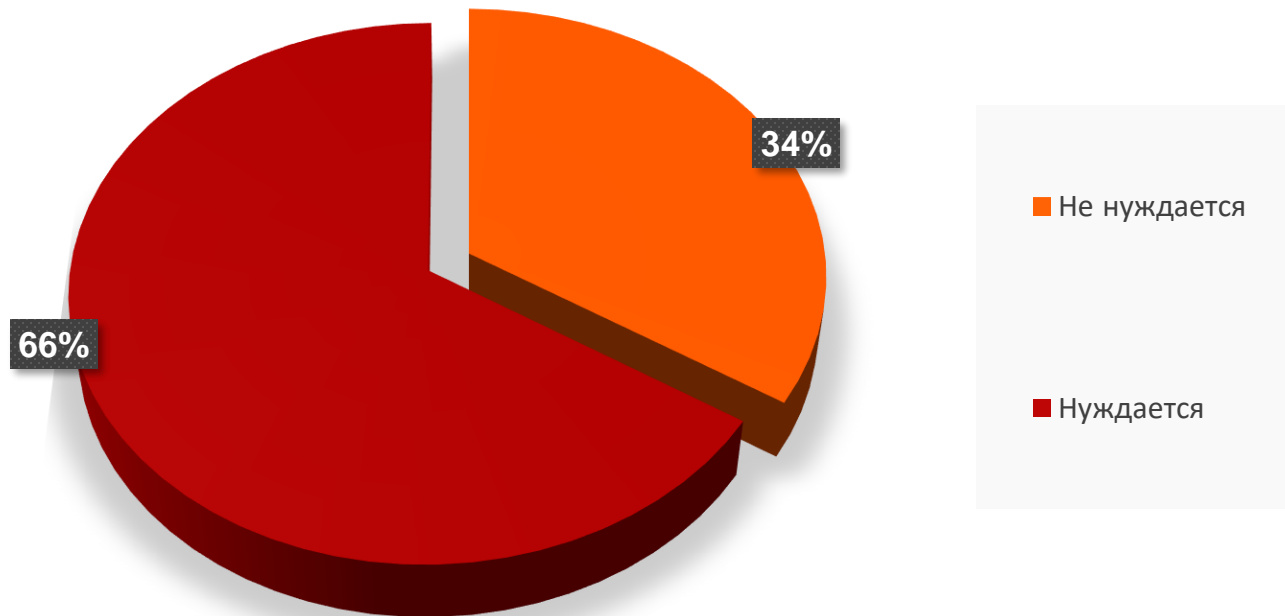
# Распределение ответов на вопрос «Номерной фонд предприятия» (в процентах от числа опрошенных)



# Распределение ответов на вопрос «Местоположение предприятия (населенный пункт)» (в процентах от числа опрошенных)



**Распределение ответов на вопрос «В настоящий момент нуждается ли ваше предприятие в кадрах в сфере гостеприимства?» (в процентах от числа опрошенных)**

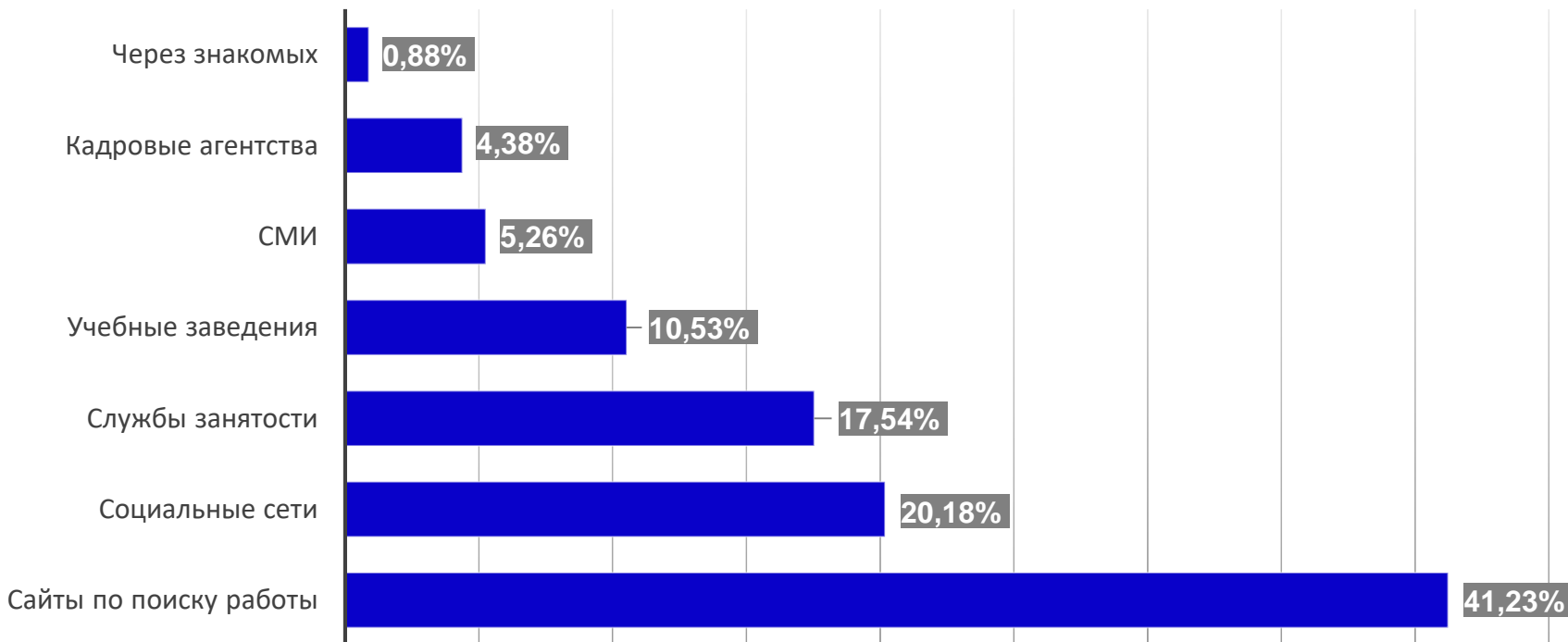




# Распределение ответов на вопрос «В кадрах какого профиля подготовки нуждается ваше предприятие?» (в процентах от числа опрошенных)



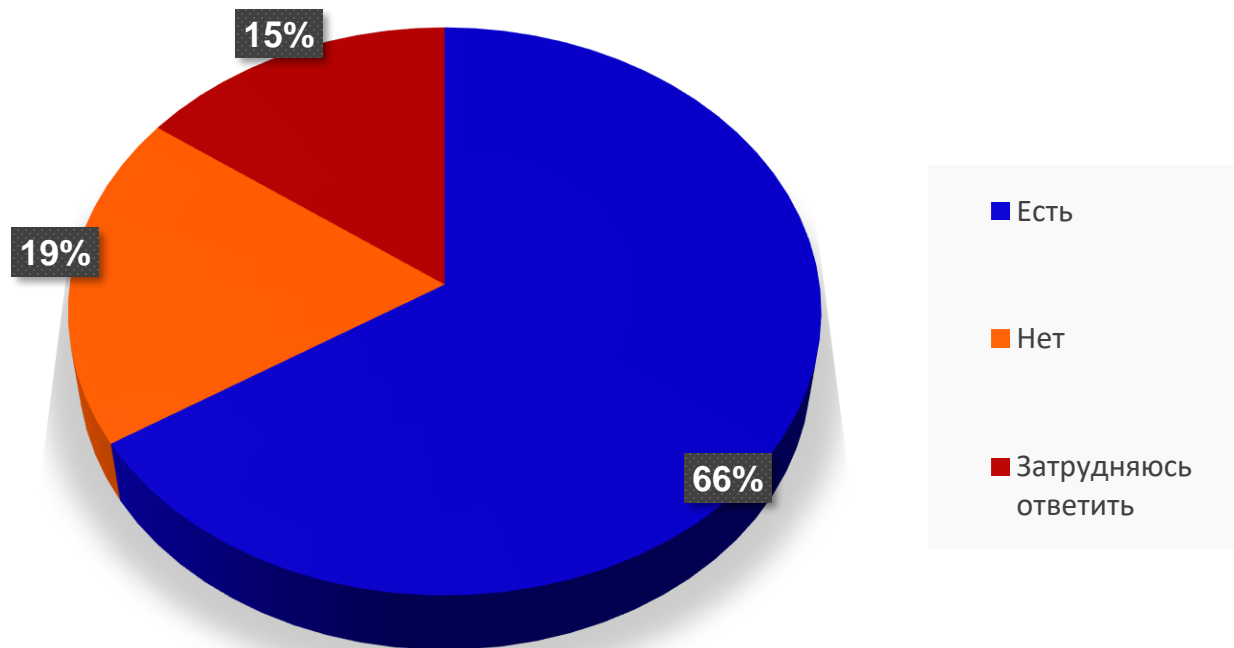
# Распределение ответов на вопрос «Какими источниками привлечения персонала пользуется ваше предприятие?» (в процентах от числа опрошенных)





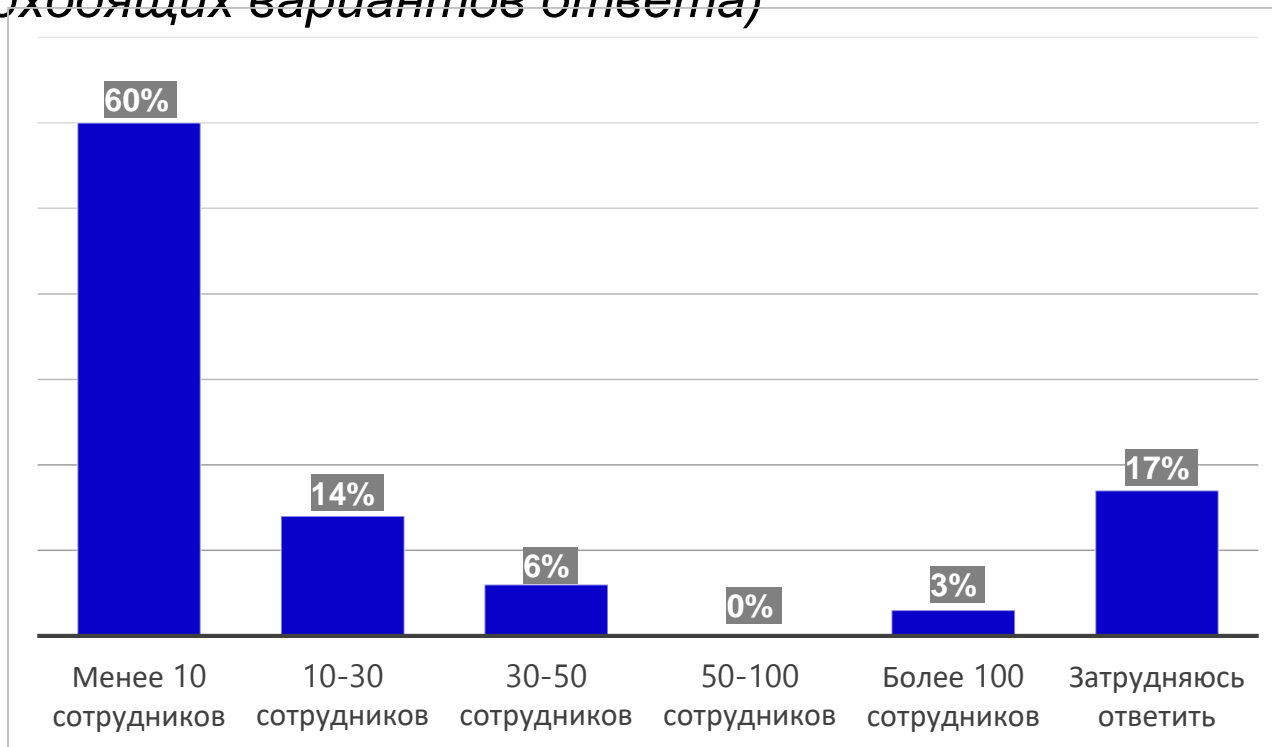
# Распределение ответов на вопрос «Есть ли в вашем штате сотрудники, получившие специальное образование в сфере гостеприимства?»

*(в процентах от числа опрошенных)*



# Распределение ответов на вопрос «Какова примерная численность работников, имеющих специальное образование?»

*(в процентах от числа опрошенных, предполагался выбор всех подходящих вариантов ответа)*

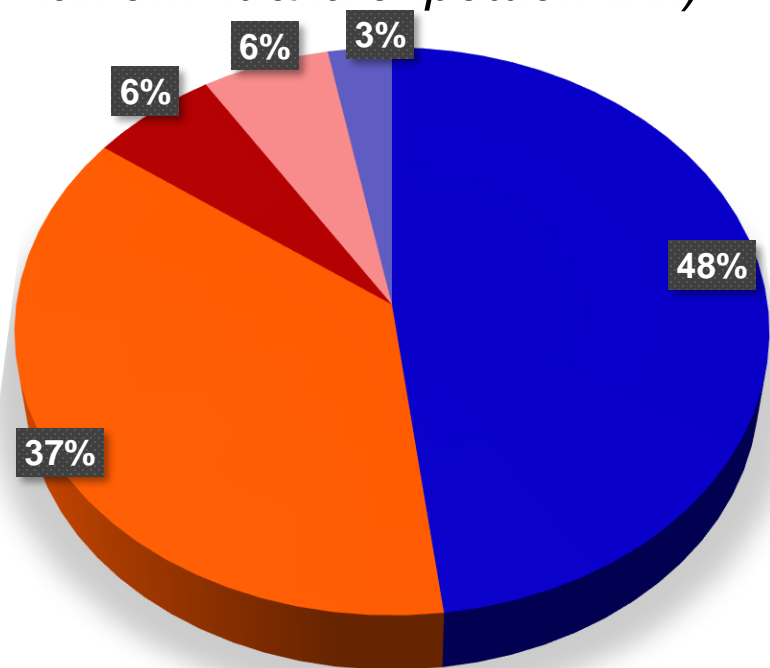


# Распределение ответов на вопрос «Какой специальности (направления подготовки) данные сотрудники?» (в процентах от числа опрошенных, предполагался выбор всех подходящих вариантов ответа)



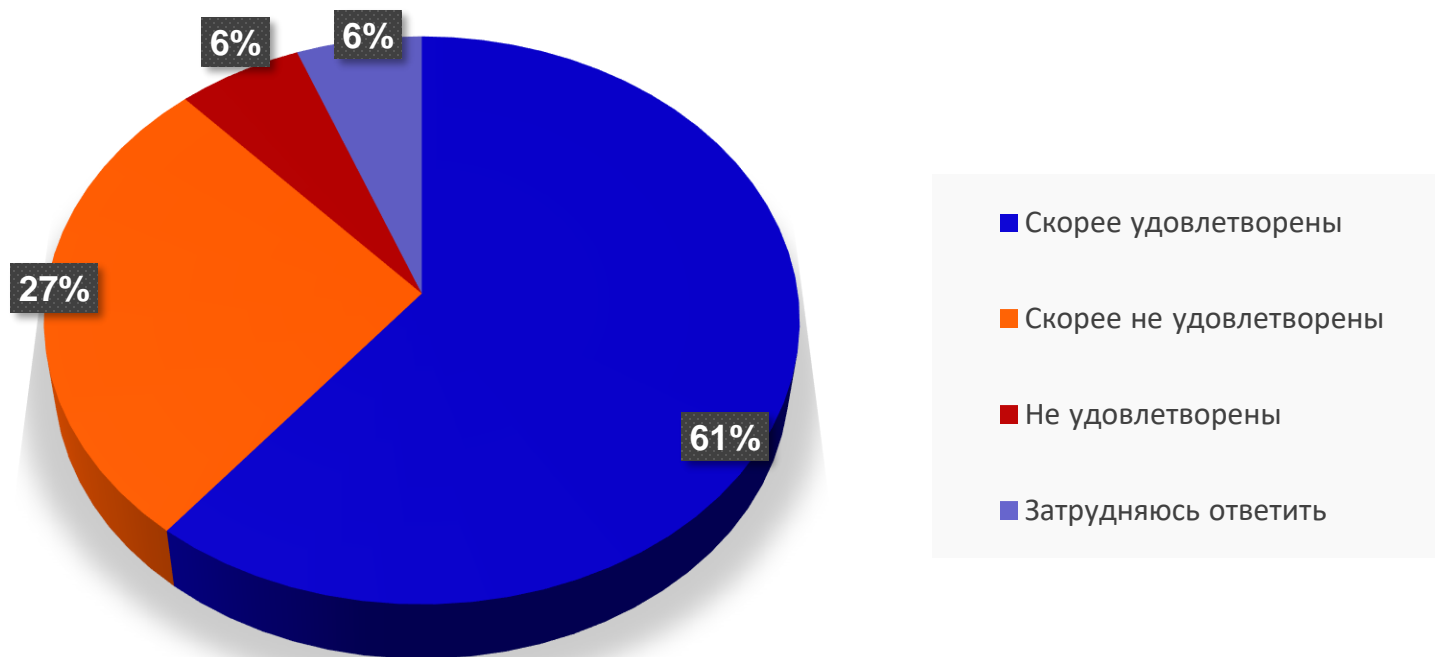
# Распределение ответов на вопрос «Оцените, насколько вы удовлетворены уровнем их теоретической подготовки»

(в процентах от числа опрошенных)



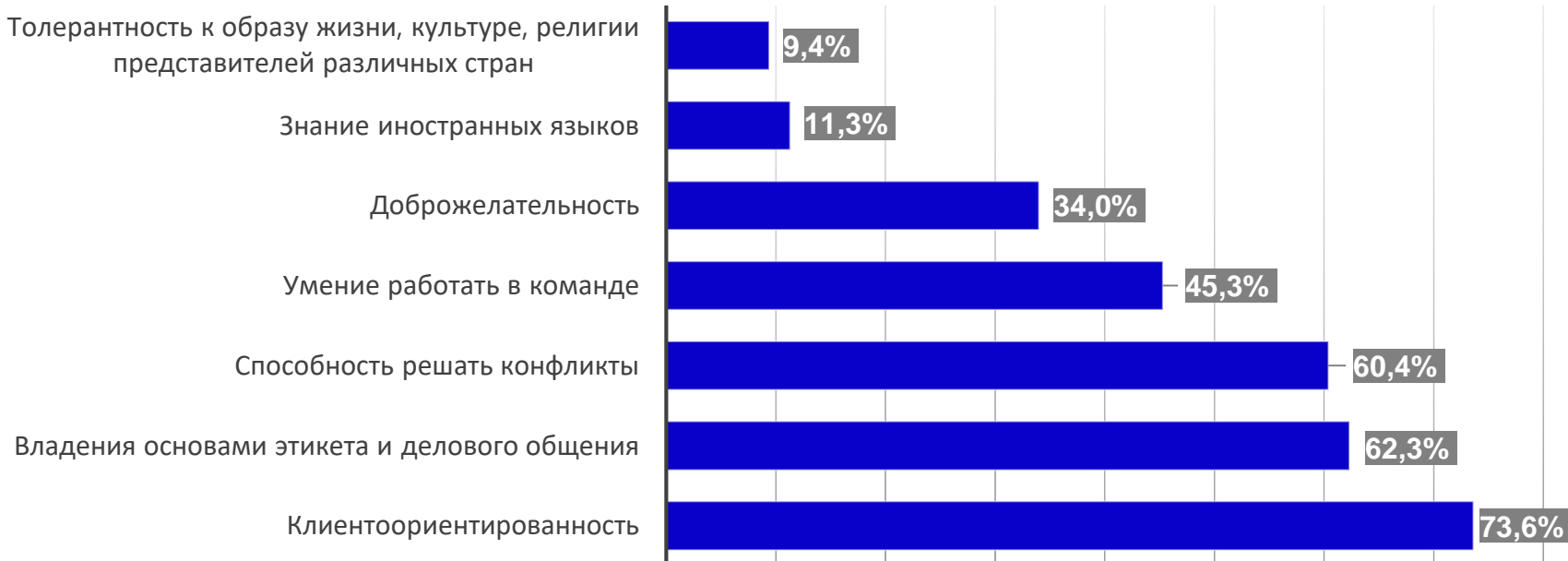
- Полностью удовлетворены
- Скорее удовлетворены
- Скорее не удовлетворены
- Не удовлетворены
- Затрудняюсь ответить

# Распределение ответов на вопрос «Оцените, насколько вы удовлетворены уровнем их практической подготовки» (в процентах от числа опрошенных)



# Распределение ответов на вопрос «Выберете из приведённого ниже перечня те качества выпускника с квалификацией в сфере гостеприимства, которые являются неотъемлемыми в его работе»

*(в процентах от числа опрошенных, предполагался выбор не более 3-х вариантов)*



# Оценка необходимости наличия общих компетенций у выпускников с квалификацией в сфере гостеприимства

*(от наиболее необходимого к наименее):*



- Работа в коллективе
- Деловая коммуникация
- Сохранение и укрепление здоровья в процессе профессиональной деятельности, поддержание опрятного внешнего вида
- Решение профессиональных задач
- Умение эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- Умение пользоваться профессиональной документацией



- Применение информационно-коммуникационных технологий
- Поиск и структурирование информации
- Ресурсосбережение (знание принципов бережливого производства)
- Толерантность к образу жизни, культуре, религии представителей различных стран.
- Применение стандартов антикоррупционного поведения
- Профессиональное саморазвитие
- Использование знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях



# Оценка необходимости наличия профессиональных компетенций у выпускников с квалификацией в сфере гостеприимства



Высокая необходимость *(от наиболее необходимого к наименее)*:

1. Способен организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
2. Способен организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
3. Способен организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
4. Способен выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

**Компетенции необходимы выпускникам, нанимающимся на должность работника по приему и размещению гостей (от наиболее необходимого к наименее):**



- Знать правила регистрации, размещения и обслуживания гостей
- Знать основы этики и этикета
- Уметь управлять конфликтами
- Уметь предоставлять гостям информацию о гостиничном комплексе и городе, в котором он находится
- Уметь осуществлять расчеты с гостями
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях
- Знать нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения



- Знать методы обеспечения лояльности гостей
- Уметь составлять отчеты о работе службы приема и размещения
- Уметь использовать специальные компьютерные программы для работы с гостями
- Уметь проводить ознакомительные экскурсии по гостиничному комплексу
- Уметь контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами
- Знать основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства
- Знать правила хранения и выдачи багажа
- Знать основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных

## Компетенции необходимые выпускникам, нанимающимся на должность горничной

*(от наиболее необходимого к наименее)*



- Знать правила уборки (генеральной, текущей, после выезда гостей) и уметь производить уборку в соответствии с ними.
- Уметь осуществлять экипировку номерного фонда
- Знать правила использования моющих и чистящих средств, а также электрооборудования для уборки номерного фонда.
- Знать требования охраны труда, охраны здоровья, санитарии и гигиены.



- Знать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
- Уметь производить контроль и планирование запасов расходных и моющих материалов, а также составлять отчеты по их использованию.
- Уметь вести документацию по уборке номерного фонда.
- Уметь организовывать и контролировать работу бригады горничных, а также составлять отчеты о результатах их работы.

# На ваш взгляд, какими другими умениями и качествами должны обладать выпускники?



- Стрессоустойчивость
- Многозадачность, гибкость
- Умение общаться (как с гостями так и с коллегами)
- Умение быстро и верно принимать решения
- Доброжелательность
- Эмпатия
- Клиентоориентированность
- Умение справляться с конфликтными ситуациями
- Ответственность
- Внимательность
- Грамотная устная и письменная речь
- Желание работать и учиться новому
- Знать правила этикета и этики



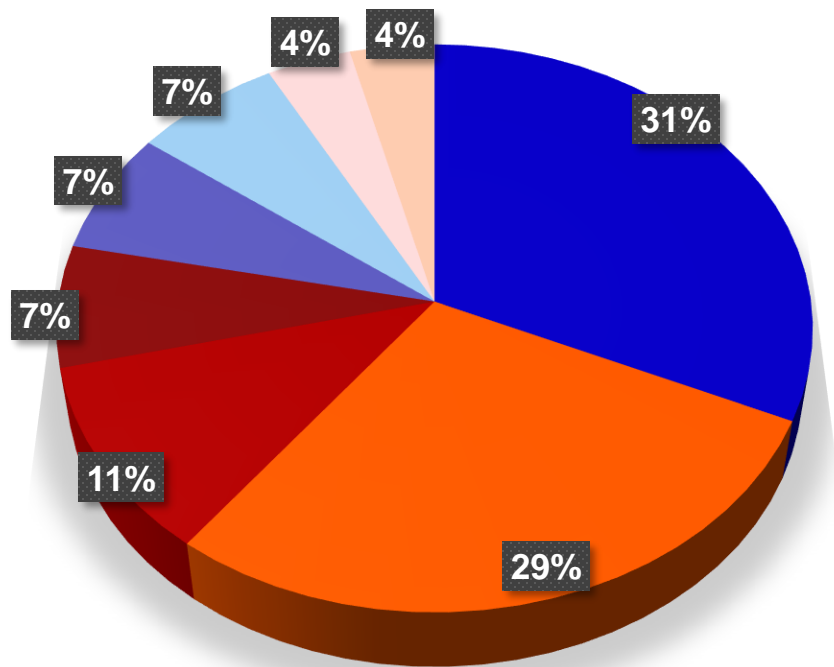
# Контент-анализ требований к вакансиям в сфере гостиничного сервиса

**Источник данных:** hh.ru и официальные сайты организаций

**Выборка:** 46 организаций из участвовавших в опросе

**Проанализировано:** 28 активных вакансий

# Распределение активных вакансий исследуемых организаций



- Горничная
- Администратор
- Швейцар
- Бармен
- Официант
- Оператор химчистки
- Портье
- Бухгалтер-калькулятор





#### **Преимущества:**

- Стабильный заработок
- Удобное расположение
- Комфортный график
- Премии при выполнении плана

#### **Обязанности:**

- Прием входящих звонков
- Бронирование номеров
- Подготовка номера к проживанию
- Встреча, прием и размещение гостей
- Оформление заселения и выезда, расчет гостей
- Уборка номера

#### **Требования:**

- Опыт работы приветствуется
- Владение компьютером и офисной техникой
- Гостеприимство, организованность, внимательность, коммуникабельность

#### **Условия:**

- График работы сменный, КАЖДАЯ СМЕНА 1600 рублей.
- Работа СУТКАМИ: 2/4 (два дня рабочих - четыре дня выходных)
- При выполнении плана дополнительная ПРЕМИЯ.
- Выплаты КАЖДЫЕ 10 дней.

#### **Ключевые навыки**

Пользователь ПК

Работа в команде

Грамотная речь

Требуется - **АДМИНИСТРАТОР** на ресепшн.

#### Обязанности:

- Контроль работы **отеля**.
- Встреча и размещение гостей **отеля**.
- Прием телефонных звонков, бронирование номерного фонда в электронной системе учета.
- Консультирование гостей по дополнительным услугам и т.д.
- Продажа гостям дополнительных услуг.
- Сбор первичных данных по бронированию мероприятий.
- Качественное обслуживание согласно стандартам компании.
- Расчетно-кассовые операции, банковский терминал.
- Отчетная документация.
- Контроль чистоты номерного фонда и помещений **отеля**.
- Контроль и координация работы горничных и обслуживающего персонала.

#### Наш идеальный кандидат:

- Желаящий развиваться в сфере сервиса и гостеприимства.
- Имеющий или желающий сделать медицинскую книжку.
- Уверенный пользователь ПК.
- Грамотная речь, аккуратный, общительный, вежливый, доброжелательный, активный.

#### Условия работы

- График работы - 2/2
- Оформление по ТК РФ
- Зарботная плата оклад +премия по итогам месяца
- Доставка до работы транспортом предприятия

#### Дополнительно:

- Хорошие перспективы роста в компании, дружный, доброжелательный коллектив, благодарны клиенты.
- Мы очень ценим хороших добрых честных сотрудников.
- Важно приходить на работу с радостью и дарить радость людям.
- Если вы разделяете наши ценности, звоните, будем рады пообщаться.

#### Ключевые навыки

Организаторские навыки

Стандарты гостеприимства

Работа с жалобами клиентов

Работа с базами данных

Первичные документы

Деловое общение

Документооборот

Английский — А2 — Элементарный





### **Обязанности:**

- прием, размещение и оформление гостей при заезде в программе 1С: Отель
- консультации по дополнительным услугам гостиницы
- прием заявок на бронирование номеров

### **Требования:**

- желание обучаться и развиваться в данном направлении
- ответственность, внимательность, вежливость, аккуратность

### **Условия:**

- график работы сменный, сутки через трое
- стабильная заработная плата
- льготное питание
- премии
- карьерный рост

## **Ключевые навыки**

Пользователь ПК

Работа в команде

Прием и распределение телефонных звонков

Офисная техника

Английский — А1 — Начальный

Ищем активного, доброжелательного, ответственного кандидата на вакансию менеджер **гостиницы**.

#### **Требования:**

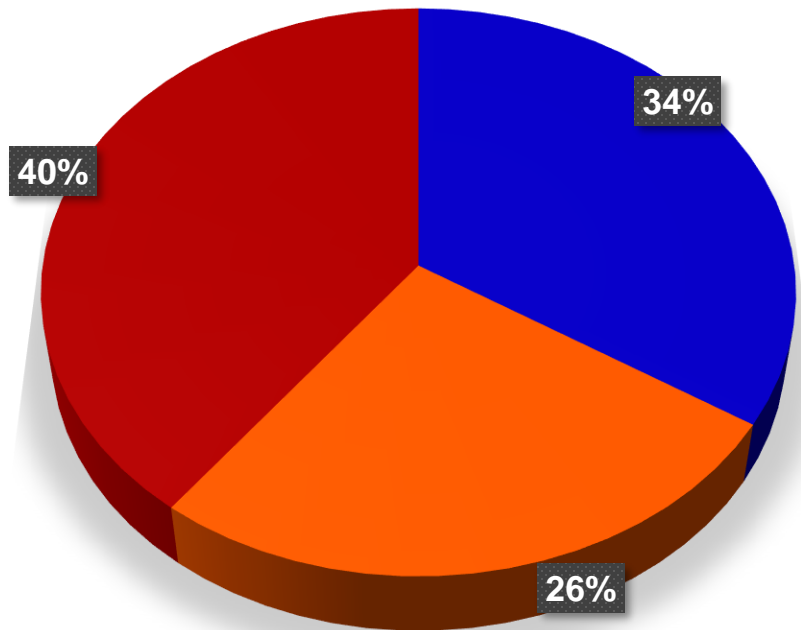
- организационные способности;
- хорошая память;
- повышенная стрессоустойчивость;
- способность быстро принимать решения и брать на себя ответственность;
- спокойный, уравновешенный склад характера;
- прекрасные коммуникативные способности, умение находить общий язык с любым человеком;
- знание компьютера, офисных программ.

#### **Обязанности:**

- встреча, размещение и регистрация гостей,
- работа с системой бронирования номеров,
- работа с кассовым аппаратом, терминалом для банковских карт,
- консультирование гостей по возникающим вопросам,
- прием и распределение входящих звонков и документации,
- работа с просьбами и жалобами гостей,
- составление итоговых отчетов за смену.



# Распределение ответов на вопрос «Принимает ли ваше предприятие участие в профессиональной подготовке выпускников с квалификацией в сфере гостеприимства?» (в процентах от числа опрошенных)



- Да, принимает
- Не принимает, но планирует
- Не принимает и не планирует

# Распределение ответов на вопрос «В каком формате ваше предприятие хотело бы принимать участие в профессиональной подготовке выпускников в сфере гостеприимства?»

