

**Т.А. Малыхина, Самарский университет,  
Тюменский индустриальный университет  
В.Ю. Бочаров, Самарский университет,  
Социологический институт ФНИСЦ РАН,  
Тюменский индустриальный университет**

## **ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ COVID-19 НА РАБОЧУЮ МОЛОДЕЖЬ, ЗАНЯТУЮ В СФЕРЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА<sup>7</sup>**

На основе полевого этапа исследования, проведенного в 2021 г. в г. Самара, описываются изменения в сфере занятости рабочей молодежи сферы клиентского сервиса, произошедшие в условиях пандемии COVID-19. Обращается внимание на специфику и особенности ведения интервью с информантами в условиях пандемии.

Ключевые слова: сфера услуг, молодежь нового рабочего класса, пандемия COVID-19, глубинное интервью.

**T.A. Malykhina, Samara University,  
Tyumen industrial University  
V.Yu. Bocharov, Samara University,  
Sociological Institute of FCTAS RAS,  
Tyumen Industrial University**

## **IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON WORKING YOUTH ENGAGED IN CUSTOMER SERVICE**

Based on the field study conducted in Samara, Russia in 2021, the author describes changes in the employment of young workers in the customer service sector that occurred during the COVID-19 pandemic. Attention is paid to the specifics and peculiarities of interviewing informants under the conditions of the pandemic.

Keywords: service sector, young people of the new working class, the COVID-19 pandemic, in-depth interview.

Сфера услуг в современных реалиях занимает лидирующие позиции в экономике, потреблении и занятости населения. Эта сфера является одной из

---

<sup>7</sup>Тезисы подготовлены при поддержке гранта РФФИ № 17-78-20062 «Жизненные стратегии молодежи нового рабочего класса в современной России».

главных составляющих экономики страны, наряду с промышленностью и сельским хозяйством. Более 60% населения в России и других развитых странах занято в этой сфере, а также эта отрасль имеет весомую долю в ВВП страны [1]. К сожалению, отечественная социология до последнего времени не уделяла достаточного внимания этой сфере, делая акцент на изучении промышленных предприятий. Тем временем основная часть потребностей населения реализуется в сфере разнообразных услуг, а соответственно, для достаточно большого процента населения эта сфера является профессиональной занятостью. Однако при определении численности и состава данной сферы возникают трудности, так как не существует корректной официальной статистики для этой категории занятых.

В рамках исследовательского проекта «Жизненные стратегии молодежи нового рабочего класса в современной России» [2; 3] были опрошены 20 человек, занятых в сфере клиентского сервиса г. Самара. Опрос был осуществлен методом глубинного интервью [4], в выборку попали молодые сотрудники (от 18 до 35 лет) трех организаций: сеть быстрого питания «KFC», сеть крупного ресторанного холдинга, а также сотрудники частной сети кофеен. На основе проведенного полевого этапа исследования можно сделать следующие выводы относительно изменений в сфере занятости рабочей молодежи сферы клиентского сервиса произошедших в условиях пандемии COVID-19:

1. Пандемия коронавируса нанесла жесткий, а в некоторых случаях губительный удар на сферу общественного питания. Абсолютно все респонденты отметили усиление «текучести» кадров, снижение заработной платы, переход на сокращенный или неудобный режим работы. Часть этих проблем связана с временным закрытием заведений в апреле 2020 г., что привело к сокращению части персонала. Причем заведения общепита имеют одну общую особенность – часть персонала, в приоритете рядовые работники (официанты, бариста, повара, бармены и другие неуправленческие должности), являются неофициально трудоустроенными, в связи с чем их «увольнение» было поставлено перед фактом. В доказательство тому цитаты информантов: «ну... так как я трудоустроен неофициально, меня как бы не уволили, а сказали... иди, у тебя отпуск, и их не волновало, что я остался без средств заработка» (муж., 21), «мы закрылись, не зная... на сколько, как... и когда сможем выйти на работу, это была неизвестность» (жен., 20). Отметим, что социологическое исследование «Отношение населения к социальным изменениям, вызванным пандемией коронавируса», проведенное в мае 2020 г.

(методом онлайн-опроса были опрошены 494 респондента) также позволяет сказать, что часть населения осталась в принципе без средств существования, всего 3,8% опрошиваемых находилось в оплачиваемом отпуске, а около 10% потеряло работу [5]. Для работников общепита коронавирус стал реально тяжелым испытанием, многие потеряли свой единственный способ заработка, но можно выделить и единичные случаи, когда руководство ресторанов смогло найти альтернативу. Например, сотрудникам сети быстрого питания «KFC» было предложено пойти работать в продуктовую сеть, конечно же, временно, что говорит о том, что руководству важно благополучие своих сотрудников.

2. Последствия «самоизоляции» и государственных запретов в сфере сервисных услуг еще не закончились, – до сих пор сохраняются ограничительные меры для количества заполнения общественных мест. Если рассматривать финансовый аспект, то за этот год сотрудники почувствовали снижение заработка, в сравнении с прошлыми годами. Только после нового года плата за труд пришла (и то не у всех) к своему номинальному значению на начало 2020 г., хотя цены, как известно, выросли. Известно, что оплата труда в ресторанах, кафе и других заведениях общепита зависит от товарооборота организации. В связи с ограничительными мерами в данных заведениях контролируется число гостей в зале: определенным возрастным группам запрещено посещать такие заведения (пенсионеры; люди с хроническими заболеваниями, а также во многих регионах детям тоже было запрещено посещать общественные места), также «отказ обслуживать без маски» является неким фильтром для посетителей ресторанов, все это является причинами уменьшения товарооборота, а, соответственно, уменьшения заработной платы сотрудников.

3. В то же время пандемия способствовала появлению и новых возможностей заработка в сфере сервиса – это доставка. Сильно увеличилось количество курьеров в городе Самара, что, конечно, предсказуемо, ведь посещать рестораны нельзя, но возможность так питаться осталась. Во многих заведениях появилась доставка, различные программы лояльности и курьеры, которые не теряют своей актуальности и сейчас, причем они имеют неплохой доход. Вот одно из мнений информанта: *«Всем известно, что в ресторане больше всех получают не управляющие или менеджеры, а официанты... за счет чаевых, но этот год показал, что можно получать и больше, став курьером на самоизоляции»* (муж., 22). Профессия курьера приобретает новый окрас в разгар пандемии – они становятся самыми «важными» людьми, которые помогают и ничего не боятся. Можно сказать, что благодаря пандемии

происходит смена ценностей у населения, те, кто был «отбросом общества», становятся «спасательным кругом» для людей, сидящих дома. К слову, такое переосмысление можно отнести и к другим рядовым профессиям этой сферы, ведь многие заведения открылись очень рано, в то время, когда общественная паника еще не стихла, и отношение к работникам также начало меняться в лучшую сторону.

Наконец, обратим внимание на специфику самой процедуры сбора социологической информации в условиях пандемии:

1. *Режим «Онлайн».* Особенности проведения глубинного интервью предполагают непосредственный контакт информанта и интервьюера, так как важны еще и поведенческие аспекты. Примерно половина информантов изначально была готова общаться в онлайн-формате. Это было обусловлено удобностью формата и потраченным на перемещение по городу временем.

2. *Система «больше работаешь – больше получаешь».* Работники заведений общественного питания работают именно по такой системе, у них маленькие оклады, и основной их заработок зависит от времени на рабочем месте. Этот аспект оказал прямое влияние на готовность информанта потратить 1,5 часа своей жизни вместо работы, после или в выходной на интервью. Поиск информантов из сферы сервисных услуг является затруднительным.

#### **Список литературы:**

1. EconomicData.ru. Доля занятых в сфере услуг 2020 г. [Электронный источник]. URL: [https://www.economicdata.ru/economics.php?menu=macroeconomics&data\\_type=economics&data\\_ticker=ServicesEmploy](https://www.economicdata.ru/economics.php?menu=macroeconomics&data_type=economics&data_ticker=ServicesEmploy)

2. Молодежь нового рабочего класса современной России: коллективная монография / под ред. Т.В. Гаврилюк. М.: Флинта, 2019. 392с.

3. Жизненные стратегии молодежи нового рабочего класса / под ред. Т.В. Гаврилюк. М.: Флинта, 2020. 408с.

4. Введение в социологическое исследование: Качественный и Количественный подходы. Методология. Исследовательские практики. А.С. Готлиб. Самара: учеб. пособие, 2002. 424 с.

5. Малыгина Т.А. Пандемия коронавируса как социальная травма / Материалы XLVI-й Самарской област. студ. науч. конф. Самара, 10-20 ноября 2020 года. Часть II / отв. ред. А. Ф. Крутов. Самара, 2020 г. 248 с., С.168-169.