

СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

Мухоморова Ирина Викторовна,

канд. экон. наук, доцент кафедры туризма и гостеприимства,

ФГБОУ ВО «РГСУ»,

г. Москва

ИННОВАЦИИ И СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА В ЭКСКУРСИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ: ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ

Аннотация. Экскурсионная деятельность в последнее время рассматривается как отдельная индустрия наравне с туристкой индустрией и индустрией гостеприимства. Развитие экскурсионной деятельности требует мощной кадровой поддержки. Подготовка квалифицированных и компетентных экскурсоводов и гидов переводчиков должна учитывать инновационный характер развития рынка экскурсионных услуг и действующие стандарты, устанавливающие требования к качеству обслуживания экскурсантов.

Ключевые слова: экскурсионный продукт; экскурсионное обслуживание; инновации; стандарт; качество обслуживания; профессиональный стандарт.

Экскурсионная деятельность в настоящее время подвержена большому количеству изменений. Изменения касаются как самих экскурсионных продуктов и экскурсионного обслуживания, так и подходов к подготовке кадров для обеспечения туристско-экскурсионной деятельности [1, С. 184-189].

Изменения предложения на рынке экскурсионных услуг связаны, в основном, с инновационными методами проведения экскурсий, разработкой инновационного экскурсионного продукта и включением в экскурсионную деятельность непрофессиональных участников [2, С. 244-250].

Инновационный экскурсионный продукт чаще всего ориентирован на молодежную, подростковую и детскую аудиторию. Экскурсионные программы в форме квестов, костюмированные экскурсии-представления (спектакли), экскурсии, выстроенные по принципу WOW-эффекта, лучшие места для сэл-

СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

фи – это лишь наиболее часто предлагаемые на рынке экскурсионные продукты от туристских и экскурсионных организаций.

В отечественную экскурсионную деятельность, особенно в наиболее привлекательных для туристов дестинациях, стремительно вошли международные компании, работающие по технологии проведения экскурсий без экскурсовода (гида, сопровождающего). Использование технологии *Hot on- hot off* реализуется не только на автобусных, но и на речных экскурсионных маршрутах. В тоже время, данная технология подразумевает соответствие экскурсионных продуктов и качества экскурсионного обслуживания международным и национальным стандартам.

Следует отметить, что в Российской Федерации туристско-экскурсионное обслуживание подлежит стандартизации. Эти стандарты, устанавливающие общие требования к экскурсионным услугам, процессам их формирования и оказания (основные: ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», ГОСТ Р 53522 «Туристские и экскурсионные услуги. Общие положения»), а также профессиональный стандарт экскурсовод (гид), устанавливающий требования к компетентности и профессиональным навыкам экскурсоводов и гидов.

В соответствии с профессиональным стандартом экскурсовод – это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов с объектами показа в стране или месте временного пребывания. гидом также является профессионально подготовленное лицо, владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для ознакомления экскурсантов с объектами показа.

Подготовка экскурсоводов и гидов-переводчиков является сложной и комплексной задачей. На сегодняшний день подготовкой данных специалистов занимаются учебно-координационные центры, образовательные центры, учебные центры при профильных общественных организациях и ассоциации-

СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

ях, различные курсы подготовки и переподготовки при образовательных организациях высшего образования.

При этом для легальной работы экскурсоводом или гидом-переводчиком требуется наличие аккредитации, подтверждающей соответствие квалификационным требованиям. Аккредитация в Москве, Санкт-Петербурге, Суздале и других туристских дестинациях проводится разными комитетами, ассоциациями и т.д., то есть единой системы аккредитации с четко определенными требованиями не существует. Следует полагать, что аккредитация проводится на основе требований к лицам данной профессии, установленным профессиональным стандартом утвержденным приказом Минтруда России от 04.08.2014 г. № 539н. Требования стандарта достаточно жесткие и соответствие требованиям предусматривает периодические повышения квалификации для обеспечения качества предоставляемых услуг.

В тоже время, на рынке экскурсионного сервиса существует целый сегмент частных экскурсоводов и гидов переводчиков, работающих в серой зоне, «оттягивающих» на себя экскурсантов и не соответствующих требованиям профессионального стандарта. В эту деятельность включились также отдельные предприятия, оказывающие содействие в деятельности непрофессиональных экскурсоводов и гидов [4]. Данный ресурс указывает на уникальность и инновационность предлагаемых экскурсионных продуктов, но по определению не может гарантировать стандартов качества обслуживания в экскурсионной деятельности, а также не может подтвердить наличие соответствующей профессиональной подготовки экскурсоводов [3, С. 171-174].

Подводя итоги, следует сделать следующие выводы:

- подготовка квалифицированных специалистов для экскурсионной деятельности является комплексной и многоплановой задачей, ориентированной на обеспечение качественного экскурсионного обслуживания и соответствия профессиональным стандартам;

СОВРЕМЕННАЯ НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

- развитие рынка экскурсионных продуктов идет по инновационному пути, что объясняется изменением спроса со стороны потенциальных потребителей экскурсионного продукта (смена социального заказа), а также развитием технологий и расширением информационной базы;

- рынок экскурсионных услуг требует очищения от неквалифицированных экскурсоводов и гидов, которые не могут обеспечить требований к качеству экскурсионного обслуживания в соответствии с действующими стандартами, что приведет к снижению потребительского спроса в ближайшей перспективе. Для решения этой задачи возможна разработка комплекса мер административной ответственности для частных неаккредитованных экскурсоводов и гидов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Апанасюк Л.А., Егорова Е.Н. *Международная туристская деятельность в развитии межкультурной коммуникации. В сборнике: Современные тенденции и актуальные вопросы развития туризма и гостиничного бизнеса в России // Материалы международной научно-практической конференции. – 2017. – С. 184-189.*
2. Крюкова Е.Н., Егорова Е.Н. *Фактор конкурентоспособности в организациях индустрии туризма // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. – 2016. – Т. 9. – № 1. – С. 244-250.*
3. Мухоморова И.В., Козина М.Н. *Регулирование рынка туристских услуг России в условиях социальной ответственности туристского бизнеса. В сборнике: Туризм и гостеприимство через призму инноваций Сборник статей научно-практической конференции / под научной редакцией Е.М. Крюковой. – 2017. – С. 171-174.*
4. <https://experience.tripster.ru> [Электронный ресурс] (Дата обращения 06.10.2018г.)