

РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА

УДК 332.1

О.А. БУНАКОВ,

доцент

*Казанский (Приволжский) федеральный университет,
Университет управления «ТИСБИ»*

Б.М. ЭЙДЕЛЬМАН,

кандидат экономических наук, доцент

*Казанский (Приволжский) федеральный университет,
Университет управления «ТИСБИ»*

Л.Р. ФАХРУТДИНОВА,

кандидат экономических наук, доцент

Казанский (Приволжский) федеральный университет

Р.Г. БОДРОВ,

кандидат экономических наук, доцент

Казанский (Приволжский) федеральный университет

А.М. НАЙДА,

кандидат экономических наук, доцент

Университет управления «ТИСБИ»

ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)

Аннотация. В данной статье рассматриваются особенности создания эффективной системы обслуживания туристов гидами-экскурсоводами в России на современном этапе. Авторы анализируют актуальное состояние сферы туризма и гостеприимства Республики Татарстан в разрезе геополитической ситуации и отмечают переориентацию туристских потоков на внутренний рынок. Как следствие данного факта появляется необходимость выстраивания системы подготовки необходимого числа экскурсоводов не только для повседневной работы, но и в связи с предстоящими крупными спортивными и политическими мероприятиями в Казани. Авторы описывают актуальную систему аттестации гидов-экскурсоводов Республики Татарстан и поднимают ряд вопросов, решение которых необходимо для создания эффективного механизма туристско-экскурсионного обслуживания. Среди них особенно выделены: необходимость диалога гидов-экскурсоводов с руководителями туристских объектов, несовершенство системы оценивания гидов-экскурсоводов в период проведения всероссийской аттестации и аккредитаций на конкретных объектах. Авторы на примере Республики Татарстан рассматривают механизмы решения указанных выше сложностей за счет создания и эффективного функционирования региональных общественных организаций (Гильдия экскурсоводов Республики Татарстан). Высказанные предложения будут актуальны и для других регионов нашей страны, а работа в данном направлении должна продолжаться и постоянно корректироваться.

Ключевые слова: туризм, экскурсоводы, гиды, современный туризм, экономика туризма, туризм в Республике Татарстан, география туризма.

Сфера туризма и гостеприимства в России за последние несколько лет столкнулась с рядом серьезных потрясений. В 2020 г. случилась пандемия коронавируса, которая на несколько месяцев парализовала любые перемещения. Далее в феврале 2022 г. началась специальная военная операция (СВО), в результате которой в отношении России были введены беспрецедентные экономические и политические санкции. В частности, сократилось число выдаваемых туристических виз и, как следствие, практически прекратились полеты в страны Европейского союза, а также в Америку, Японию, Австралию и т. д. Туристские поездки стали осуществляться преимущественно по России, что привело к росту их общего числа [1, 2, 3].

В результате сложившейся ситуации выделилось несколько основных направлений туристских потоков. Наиболее популярными направлениями стали уже сложившиеся и хорошо себя зарекомендовавшие города и регионы (Москва, Санкт-Петербург, Казань, Нижний Новгород, Краснодарский край, Калининградская область, Республика Алтай и пр.). Крым также остался востребован у путешественников, но в связи с высоким уровнем опасности количество туристских прибытий по итогам 2023 г. снизилось относительно 2022 г.

Популярность вышеназванных направлений обусловлена тем, что на момент ввода санкций здесь уже был определенный уровень туристского предложения и сервиса. После начала СВО было ощущение, что произойдет массовый отток туристов со всех направлений, так как путешествия являются потребностью высшей иерархии. Однако можно констатировать, что произошла переориентация туристских потоков. В настоящее время у тех регионов и мест, где еще практически не было туристов, появился шанс за короткий срок построить эффективную систему приема и обслуживания гостей.

В данной статье мы коснемся лишь одной маленькой части огромного механизма под названием «прием туристов» – работы гидов-экскурсоводов. От того, как происходит экскурсионное обслуживание, во многом зависит общее впечатление гостей от посещения той или иной дестинации. Это обусловлено тем фактом, что

гид – первый человек, с кем происходит контакт у прибывающих гостей и зачастую последний.

По мнению одного из основоположников теории экскурсионной деятельности Б.В. Емельянова, «экскурсия – методически продуманный показ достопримечательных мест, памятников истории и культуры, в основе которого лежит анализ находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а также умелый рассказ о событиях, связанных с ними» [4].

В целом экскурсионная деятельность упоминалась еще в словаре В. Даля XIX в., где отмечалось, что «экскурсия – проходка, прогулка, выход на поиск чего-то, для собирания трав и пр.» [5].

Более поздние авторы выделяли среди целей экскурсии уже и посещение памятников и достопримечательностей, что, вероятнее всего, связано с развитием массового туризма, во время которого туристы совершают поездки по интересным местам.

В целом в настоящее время можно охарактеризовать экскурсию как сложный процесс, в рамках которого экскурсанты получают различного рода информацию или развлечения, исходя из своих целей и запросов. Тенденцией XXI в. стал переход от познавательной части экскурсионной деятельности к развлекательной. Зачастую экскурсии осуществляются для смешанных групп разного возраста, пола, социального положения и пр. Данный аспект явился основной причиной, с одной стороны, универсализации гидов-экскурсоводов, а с другой – их унификации.

Современный турист или экскурсант ожидает от экскурсовода не только рассказа и показа, новых знаний и ответов на вопросы по тематике экскурсии. Экскурсовод должен уметь подстраиваться под группы с маленькими детьми, людьми с ограниченными возможностями здоровья и пр.

В рамках экскурсии и после нее помимо основной информации экскурсанты задают вопросы о том, где можно попробовать местную кухню, какие еще варианты отдыха и развлечений присутствуют в локации, интересуются бытом местного населения (средней заработной платой, обеспеченностью и стоимостью

жилья и пр.). Спектр вопросов, на которые приходится отвечать экскурсоводу, практически ничем не ограничен.

Все это предопределило высокие требования к гидам-экскурсоводам и необходимость их качественной подготовки и аттестации. Даже в тех локациях, где основой туризма являются море (пляжный туризм) либо горы (активный туризм), гости все равно хотя бы минимально пользуются услугами экскурсоводов. Например, при встрече и трансфере до места проживания и обратно, а также для того, чтобы разнообразить свое пребывание в месте отдыха. Большой спектр туристско-экскурсионного предложения способствует возвратности туристов, кроме того, это положительно влияет на занятость населения и экономику дестинации в целом.

В Республике Татарстан взрывной рост туризма пришелся на начало 2000-х гг., когда в столице региона – г. Казани – отмечали 1000-летний юбилей (2005 г.) и проводились игры летней Универсиады (2013 г.). Оба мероприятия ознаменовали необходимость качественной встречи гостей и оказания им высококлассных услуг.

В это же время началась активная работа по подготовке гидов-экскурсоводов. На базе крупнейших вузов региона были организованы курсы повышения квалификации, по итогам которых слушатели получали право на аккредитацию на главном туристском объекте Казани – Казанском Кремле. Далее сдавался экзамен на право проведения обзорной экскурсии по Казани на автобусе, и новый гид-экскурсовод приступал к работе. Оповестительным знаком для проверяющих органов служит бейдж, с которым экскурсовод проводит экскурсии, а также база данных на билетных кассах каждого объекта. При покупке туристами билетов гид сообщает свой номер и получает собственный бесплатный билет. Таким образом, получается контролировать проведение экскурсий только аккредитованными экскурсоводами.

Одной из главных проблем до недавнего времени было наличие большого количества «серых» гидов, которые не проходили аккредитацию, а своих туристов находили через мес-

сенджеры, либо площадки подачи бесплатных объявлений (например, Avito).

В 2022 г. были приняты поправки в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» (ст. 4.4. Условия оказания услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком. Аттестация экскурсовода (гида) и гида-переводчика), где было указано, что абсолютно все гиды-экскурсоводы обязаны пройти единую всероссийскую аттестацию для осуществления деятельности [6].

Был разработан единый для всей страны (а не отдельного региона, как раньше) бейдж, и создана общая база данных экскурсоводов. По QR коду на бейдже турист может проверить наличие записи о внесении гида в базу и срок действия его аттестации. Контроль за данными нововведениями был возложен на региональные органы, регламентирующие туристскую деятельность.

В Республике Татарстан процесс аттестации гидов-экскурсоводов начался в декабре 2022 г. и включал в себя два этапа:

- 1) компьютерное тестирование на общие знания туристских объектов региона;
- 2) очное прослушивание гидов-экскурсоводов комиссией.

От первого этапа были освобождены лица, которые осуществляют экскурсионную деятельность уже более трех лет, что подтверждалось выписками с билетных касс объектов, а также наличием чеков самозанятых экскурсоводов.

Очно соискателей заслушивала комиссия, состоящая из представителей комитета по туризму, гильдии экскурсоводов, руководителей туристско-экскурсионных предприятий. На очном этапе экскурсовод брал билет и сразу без подготовки должен был начать рассказ по теме. Таким образом моделировалась ситуация реального диалога с экскурсантами, которые могут задавать вопросы не только по теме экскурсии, но и в целом по региону. Проверочные вопросы содержали в себе задания на общие знания районов Республики Татарстан, обычаи и традиции, основные конфессии, современное состояние экономики и ее отдельных отраслей и т. д. Комиссией оценивалось несколько параметров:

а) общее впечатление об испытуемом экскурсоводе (речь и обороты, опрятность и пр.);

б) конкретика ответа на поставленный вопрос и, в тоже время находчивость, если вопрос вызвал затруднение;

в) умение начинать и заканчивать свой рассказ, делать логические переходы от одного объекта к другому.

Подобный формат проведения аттестации экскурсоводов позволил выделить пул лиц, способных качественно осуществлять прием гостей, однако при этом обнажил большую проблему – нехватку квалифицированных экскурсоводов для Казани и региона в целом. Дело в том, что очень многие даже профессиональные гиды рассматривают экскурсионную деятельность не как основную, а дополнительную. Таким образом, в летний (высокий) период Республика Татарстан сталкивается с тем, что многие гиды заняты по основной сфере деятельности и зачастую могут работать только в выходные дни, а поток гостей идет постоянно.

Еще одним препятствием роста количества гидов-экскурсоводов является большое количество аккредитаций на различных объектах. С одной стороны, контроль качества экскурсоводов крайне важен и необходим, в том числе и в свете постоянно меняющегося и трансформирующегося туристского продукта, а с другой – даже опытные и давно работающие гиды вынуждены практически каждый год сдавать экзамены, что очень нервирует и отвлекает от практической деятельности. Современный гид-экскурсовод учится без остановки.

Следует отметить, что каждая отдельная экскурсия – маленькая жизнь, прожитая со своими экскурсантами и никак не конкретная или заученная (словно пластинка) история. При сдаче аккредитации по объектам иногда бывают случаи предвзятого отношения, личных обид и пр. Данный аспект вызывает лишние разговоры еще и потому, что практически везде отсутствуют конкретные критерии оценивания гидов-экскурсоводов. Нет понимания какую ошибку совершить можно, а какая станет фатальной для испытуемого. Учитывается лишь мнение членов комиссии, которые могут как «казнить», так и «помиловать».

Для качественной подготовки новых гидов и повышения квалификации уже действующих в Казани и Республике Татарстан на базе гильдии экскурсоводов осуществляются методические экскурсии, как по существующим объектам, так и по новым потенциальным местам притяжения туристов. В рамках данных мероприятий у экскурсоводов есть возможность узнать современную и качественную информацию из первых рук от местных представителей объекта.

Формирование новых туристских объектов способствует повышению привлекательности территории и созданию туристских брендов [7, 8, 9]. Данный аспект позволяет эффективно привлекать новых гостей, в том числе и уже однажды побывавших в местности. Начинается процесс устойчивого роста туристов, а также постоянно идет процесс создания новых туристских услуг [10].

Постепенно складывается ситуация, при которой растет спрос на туристско-экскурсионное обслуживание. В результате возникающего дефицита повышается стоимость аккредитованных, качественных экскурсоводов и, соответственно, на весь предлагаемый туристский продукт. Поэтому необходимо заранее планировать предполагаемое количество туристов, а также организовать подготовку соответствующего количества экскурсоводов.

При дефиците экскурсоводов значительно вырастет цена на их услуги, а при избытке – есть опасность потерять квалифицированные кадры, которые выберут более стабильные и устойчивые источники дохода.

В Казани в октябре 2024 г. будет проводиться саммит стран БРИКС, на который приедут делегации около 33 стран [11]. Соответственно, сфера туризма и гостеприимства столкнется с необходимостью приема и обслуживания большого количества гостей высокого уровня на иностранных языках.

На объектах размещения персонал имеет опыт взаимодействия с иностранными туристами, также есть возможность привлечь переводчиков для работы непосредственно на мероприятиях, но в рамках культурной программы необходимо гиды, способные оказать экскурсионные услуги на родном для гостей

языке. В связи с данным фактом следует как можно скорее начать подготовку экскурсоводов со знанием наиболее востребованных языков и их аттестацию на туристских объектах.

В целом следует отметить, что сфера туризма – это сложная система, включающая в себя в том числе и такой важный аспект как экскурсионное обслуживание. В современном мире туризм может выступить мотивом сближения стран и регионов, выходом на новые этапы сотрудничества, элементом «мягкой силы» [12, 13, 14].

В заключение можно сделать следующие выводы:

1) аттестация и аккредитация гидов-экскурсоводов – необходимый процесс качественной подготовки данных специалистов, позволяющий оценить их личные и профессиональные качества;

2) в любой стране, регионе, области, городе необходимо разработать конкретные критерии оценивания гидов;

3) важнейшим фактором подготовки гидов-экскурсоводов являются обучающие семинары и конференции, а также выезды на объекты и встречи с руководителями данных мест;

4) необходимо выстраивать диалог гидов-экскурсоводов с органами власти, регулирующими туристскую деятельность через общественные организации (например, гильдию экскурсоводов);

5) большое внимание следует уделять планированию туристской деятельности и, соответственно, подготовке необходимого количества гидов-экскурсоводов;

6) необходимо заранее начинать подготовку экскурсоводов, владеющих иностранными языками для обслуживания гостей в рамках крупных международных мероприятий.

Литература

1. Алексушин Г.В., Глазцевская К.А. Влияние спецоперации на динамику гостиничного бизнеса // Сборник статей VIII Международной научно-практической конференции: в 2 ч. – Пенза, 2023. – С. 23–25.
2. Буторов С.А., Буторов А.С. Политизация международного туризма в условиях кризиса отношений с Западом // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. – 2023. – № 1 (111). – С. 122–129.
3. Кабанова Е.Е. Влияние экономических санкций на развитие российского туризма // Экономическое развитие России. – 2023. – Т. 30. – № 2. – С. 51–59.
4. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Советский спорт, 2002. – 216 с.
5. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. – М.: Русский язык, 1989. – Т. 4: Р-V. – 683 с.
6. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 13.06.2023) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102044374>.
7. Эйдельман Б.М., Бунаков О.А., Фахрутдинова Л.Р. Разработка российских территориальных брендов как фактор устойчивого развития внутреннего туризма // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2017. – № 3-1 (32). – С. 192–195.
8. Эйдельман Б.М., Бунаков О.А. Конструирование территориальных брендов и его роль в развитии внутреннего туризма в России // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. – 2016. – № 3. – С. 241–243.
9. Eidelman B.M., Bunakov O.A., Fakhrutdinova L.R. The main directions of supply chain management development of territorial branding in Russia in modern conditions // International Journal of Supply Chain Management. – 2019. – No. 8 (4). – P. 561–566.
10. Bunakov O.A., Aslanova D.K., Zaitseva N.A., Chudnovskiy A.D., Eidelman B.M. Religious and halal tourism organization peculiarities in Muslim republics // European Journal of Science and Theology. – 2019. – No. 15 (3). – P. 85–96.
11. Акаев А.А., Мусиева Д.М. БРИКС вступает в новый этап развития // Мир перемен. – 2023. – № 3. – С. 130–144.
12. Bunakov O.A., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Suslova I.A. Improving the training system as a basis for improved management of sustainable development // Man in India. – 2017. – Vol. 97. – Is. 3. – P. 275–283.
13. Bunakov O.A., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Zhukov V.A., Morozova M.A., Dmitrieva N.V. The use of the “soft power” concept in the modern Russian tourism industry // Espacios. – 2018. – Vol. 39. – Is. 22. – P. 2.
14. Leite E., Rodrigues C. Sports tourism, diplomacy and “soft power”: the Chinese case // Journal of Tourism and Development. – 2019. – Vol. 2019. – Is. 31. – P. 77–89.

Информация об авторах

Бунаков Олег Александрович, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Университет управления «ТИСБИ».

E-mail: igor-eidelman@mail.ru

Эйдельман Борис Мойшевич, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Университет управления «ТИСБИ».

E-mail: igor-eidelman@mail.ru

Фахрутдинова Лилия Раисовна, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.

E-mail: flower007@list.ru

Бодров Руслан Германович, кандидат экономических наук, доцент, Казанский (Приволжский) федеральный университет.

E-mail: zbm@rambler.ru

Найда Анна Михайловна, кандидат экономических наук, доцент, декан факультета управления, Университет управления «ТИСБИ».

E-mail: flower007@list.ru

O.A. BUNAKOV,

Associate Professor

*Kazan (Volga Region) Federal University,
University of Management "TISBI"*

B.M. EIDELMAN,

PhD in Economics, Associate Professor

*Kazan (Volga Region) Federal University,
University of Management "TISBI"*

L.R. FAKHRUTDINOVA,

PhD in Economics, Associate Professor

Kazan (Volga Region) Federal University

R.G. BODROV,

PhD in Economics, Associate Professor

Kazan (Volga Region) Federal University

A.M. NAIDA,

PhD in Economics, Associate Professor

University of Management "TISBI"

FORMATION OF AN EFFECTIVE SYSTEM OF TOURIST AND EXCURSION SERVICES (BASED ON THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF TATARSTAN)

Abstract. This article discusses the features of creating an effective system of tourist service by tour guides in Russia at the present stage. The authors analyze the current state of the tourism and hospitality sector of the Republic of Tatarstan in the context of the geopolitical situation and note the reorientation of tourist flows to the domestic market. As a consequence of this fact, there is a need to build a training system for the necessary number of guides, not only for daily work, but also in connection with the upcoming major sports and political events in Kazan. The authors describe the current certification system for tour guides of the Republic of Tatarstan and raise a number of issues, the solution of which is necessary to create an effective mechanism for tourist and excursion services. Among them, the following are particularly highlighted: the need for dialogue between tour guides and the heads of tourist facilities, the imperfection of the assessment system for tour guides during the All-Russian certification and accreditations at specific sites. Using the example of the Republic of Tatarstan, the

authors consider the mechanisms for solving the above difficulties through the creation and effective functioning of regional public organizations (Guild of Guides of the Republic of Tatarstan). The proposals made will be relevant for other regions of our country, and work in this direction should continue and be constantly adjusted.

Keywords: tourism, guides, guides, modern tourism, economics of tourism, tourism in the Republic of Tatarstan, geography of tourism.

References

1. *Aleksushin G.V., Glazetskaya K.A.* The influence of a special operation on the dynamics of the hotel business // Collection of Articles of the VIII International Scientific and Practical Conference: in 2 parts. – Penza, 2023. – P. 23–25.
2. *Butorov S.A., Butorov A.S.* Politicization of international tourism in the conditions of the crisis of relations with the West // Bulletin of the Moscow State University of Culture and Arts. – 2023. – No. 1 (111). – P. 122–129.
3. *Kabanova E.E.* The influence of economic sanctions on the development of Russian tourism // Economic Development of Russia. – 2023. – Vol. 30. – No. 2. – P. 51–59.
4. *Emelyanov B.V.* Excursion Guide: Textbook. – 3rd ed., revised and additional. – M.: Soviet Sport, 2002. – 216 p.
5. *Dahl V.I.* Explanatory dictionary of the living Great Russian language: in 4 vol. – M.: Russian Language, 1989. – Vol. 4: R-V. – 683 p.
6. Federal Law dated November 24, 1996 No. 132-FZ (as amended as of June 13, 2023) “On the Fundamentals of Tourism Activities in the Russian Federation” // Official Internet Portal of Legal Information. – URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102044374>.
7. *Eidelman B.M., Bunakov O.A., Fakhrutdinova L.R.* Development of Russian territorial brands as a factor in the sustainable development of domestic tourism // Competitiveness in the Global World: Economics, Science, Technology. – 2017. – No. 3-1 (32). – P. 192–195.
8. *Eidelman B.M., Bunakov O.A.* Construction of territorial brands and its role in the development of domestic tourism in Russia // Competitiveness in the Global World: Economics, Science, Technology. – 2016. – No. 3. – P. 241–243.
9. *Eidelman B.M., Bunakov O.A., Fakhrutdinova L.R.* The main directions of supply chain management development of territorial branding in Russia in modern conditions // International Journal of Supply Chain Management. – 2019. – No. 8 (4). – P. 561–566.
10. *Bunakov O.A., Aslanova D.K., Zaitseva N.A., Chudnovskiy A.D., Eidelman B.M.* Religious and halal tourism organization peculiarities in Muslim republics // European Journal of Science and Theology. – 2019. – No. 15 (3). – P. 85–96.
11. *Akaev A.A., Musieva D.M.* BRICS is entering a new stage of development // World of Changes. – 2023. – No. 3. – P. 130–144.
12. *Bunakov O.A., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Suslova I.A.* Improving the training system as a basis for improved management of sustainable development // Man in India. – 2017. – Vol. 97. – Is. 3. – P. 275–283.
13. *Bunakov O.A., Zaitseva N.A., Larionova A.A., Zhukov V.A., Morozova M.A., Dmitrieva N.V.* The use of the “soft power” concept in the modern Russian tourism industry // Espacios. – 2018. – Vol. 39. – Is. 22. – P. 2.
14. *Leite E., Rodrigues C.* Sports tourism, diplomacy and “soft power”: the Chinese case // Journal of Tourism and Development. – 2019. – Vol. 2019. – Is. 31. – P. 77–89.