

DOI: 10.18572/2686-858X-2023-17-1-30-40

Содержание профессий как детерминанта качества экскурсионной услуги

The content of professions as a determinant of the excursion services quality

Клименко Татьяна Игоревна,

к.э.н., доцент, Томский государственный университет, Россия,

E-mail: klta@mail.ru

Кандыба Ольга Викторовна,

Московский городской педагогический университет, Россия

E-mail: s.kandyba@mail.ru

Klimenko Tatyana,

Candidate of Economics, Associate Professor, Tomsk State University, Russia,

Kandyba Olga,

Moscow City Pedagogical University, Russia

Аннотация. Целью авторов статьи является изучение процесса оказания качественной экскурсионной услуги, что важно при разработке актуальных материалов по подготовке кадров. Проведенное исследование с использованием как эмпирических (наблюдение, фокус-группа и др.), так и теоретических методов (анализ и синтез, изучение источников, обобщение и сравнение и пр.) направлено на гармонизацию всех имеющихся направлений в сфере подготовки кадров для экскурсионной деятельности. Основной посыл авторов: определить правильное содержание профессии — значит обеспечить качественное оказание экскурсионной услуги. Авторами описаны и учтены современные требования к организации рабочих и производственных процессов в процессе оказания экскурсионной услуги, предложена группировка трудовых функций, разработана матрица соответствия трудовых функций рыночным продуктам, рекомендованная к применению как в образовательных, так и в профессиональных целях.

Ключевые слова: сфера услуг, подготовка кадров, экскурсионные услуги, профессиональное образование, Workskills

JEL codes: I25, M53, Z32

Abstract. The authors' of the article purpose is to study the process of providing high-quality excursion services, what is important in the development of relevant training materials. The study using both empirical (observation, focus group, etc.) and theoretical methods (analysis and synthesis, study of sources, generalization and comparison, etc.) is aimed at harmonizing of all available areas in the field of personnel training for excursion sphere. The main message of the authors is: determination of the correct content of the profession means provision of the quality excursion services. The authors describe and take into account modern requirements for the working and production processes organization in the process of providing excursion services, a grouping of labor functions is proposed, a matrix of correspondence of labor functions to market products is developed, recommended for use both in educational and professional purposes.

Keywords: services sector, personnel training, excursion services, vocational education, Workskills

1. ПРОБЛЕМАТИКА

Анализ содержательного наполнения практической профессиональной деятель-

ности работников является основой для развития любой отрасли и полноценного отражения всех характеристик профессии.

Это применимо и к экскурсионной деятельности. Не секрет, что развитие туристского рынка породило в последние годы много новых наименований профессий и должностей: отельный гид, трансфермен, хостес и другие. Общеизвестными источниками сведений о наборе профессиональных компетенций и трудовых функций работников являются классификатор профессий и должностей ОКПДТР, ЕКС, профессиональные стандарты, которые определяют профессиональные требования к умениям, знаниям и навыкам специалистов. Соответствие содержания материалов указанных источников рыночным тенденциям является важной задачей развития отраслевого сообщества. Таким образом, целью авторов является разработка актуальных материалов, в которых учтены современные требования к организации рабочих и производственных процессов в практике экскурсионной деятельности, а также гармонизация всех имеющихся направлений в сфере подготовки кадров для экскурсионной деятельности.

2. ИССЛЕДОВАНИЕ

В течение последних пяти лет авторами проведен глубокий анализ материалов, отражающих специфику экскурсионной деятельности. Объектом исследования стало содержание труда экскурсоводов и работников экскурсионной отрасли, предметом исследования — взаимосвязь существующих подходов к описанию профессионального образования в сфере экскурсионной деятельности с новыми требованиями экономического и социального развития страны на основе межотраслевой интеграции и стратегических ориентиров профессионального образования. В качестве методов исследования авторами были использованы: в теоретическом аспекте — анализ и синтез, индукция и дедукция, абстракция, обобщение и сравнение; в эмпирическом — работа с документами, наблюдение (прямое и косвенное), эксперимент, метод фокус-групп, интервьюирование, анкетирование, контент-анализ.

В результате указанных методов выяснено, что экскурсионная деятельность претерпевает глубокие трансформации. Экскурсионные услуги с их познавательным и образовательным посылом стали весомой частью туристского путешествия, приобрели новую окраску в виде конкретных запросов туристов и повышения их ожиданий. [15, 23, 25] Современный турист испытывает потребность не просто в комфорте и отдыхе, ему важно и качественное наполнение времени поездки, соответствие экскурсионной услуги заявленным потребностям. [21, 20] Современный экскурсовод должен не только знать содержание экскурсии, но и обладать компетенциями для инновационных форматов ее воплощения. Качество услуг экскурсовода (TSQ) оказывает все большее влияние на общую удовлетворенность туристов (TS). Многие теоретики и практики доказывают это в своих исследованиях. [16, 17, 24, 27] Сегодня активно формируются и развиваются такие инновационные направления: разработка новых видов и форм экскурсионных программ, использование технических средств в экскурсионном процессе, создание инновационного экскурсионного контента, новые технологии экскурсионного обслуживания, методика экскурсионной работы с интерактивным взаимодействием и в онлайн пространстве и др. [18, 19]

На одном из этапов исследования выявлено, что для экскурсионной сферы в РФ обозначен следующий круг должностей (профессий): ассистент экскурсовода (гид), агент по приему заказов на экскурсии, организатор экскурсий, экскурсовод, управляющий экскурсионным бюро. В качестве базовых данных приняты положения следующих документов:

1. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2019. Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии» (Раздел утв. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 30.03.2011 N 251н)

2. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС). Раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Раздел утв. Приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н)

3. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрирован в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

На основе анализа перечень квалификационных характеристик работников экскурсионной сферы разделен условно на три группы по критерию «вовлеченность в экскурсионную услугу». На рисунке рис. 1 видно, что оказание экскурсионной услуги является непрерывным процессом, соединяющим несколько этапов.

К первой группе можно отнести агента по приему заказов на экскурсии, от которого не требуется владения экскурсионной методикой и знаниями исторических и архивных данных. Он осуществляет работу с намерением заказчика приобрести услугу, оперируя укрупненными наборами навыков:

- осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии: консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа, проверяет наличие реквизитов заказа и идентифицирует вид заказа, направляет заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро, координирует работу подразделений экскурсионного бюро, задействованных в реализации заказа, корректирует сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа.

- ведет информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах.

- составляет необходимую отчетность.

Вторая группа должностей (профессий) определяют саму суть экскурсионных услуг: с ними потребитель непосредственно взаимодействует при получении услуги, соотносит свои ожидания с качеством полученных услуг, оценивая услугу как комплексную «цепочку» от приема заказа до его завершения. Именно поэтому квалификационные характеристики специалистов этой группы имеют большое значение при определении уровня удовлетворенности заказчиков. Так, например, в новом профстандарте экскурсовода дополнен перечень вспомогательной деятельности по сопровождению

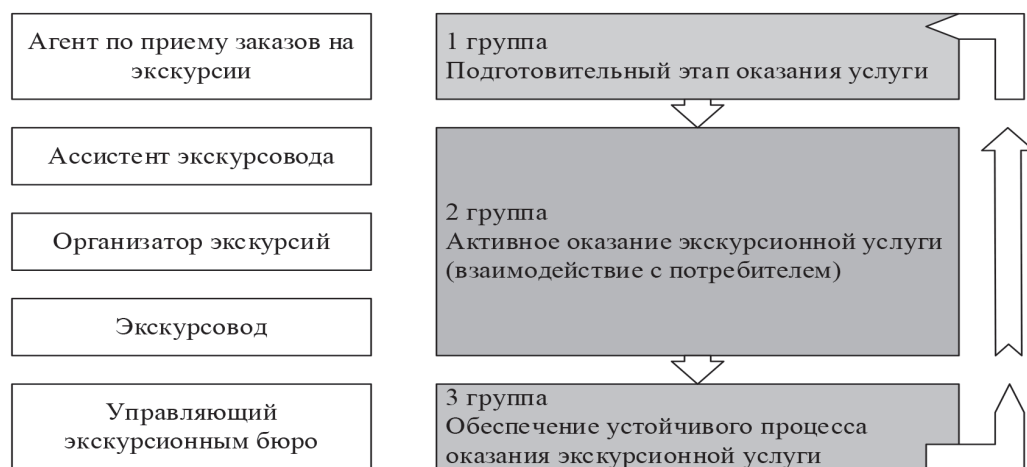


Рисунок 1. Блок-схема групп профессий экскурсионной сферы по критерию «вовлеченность в процесс оказания экскурсионной услуги» (Source: разработано авторами)

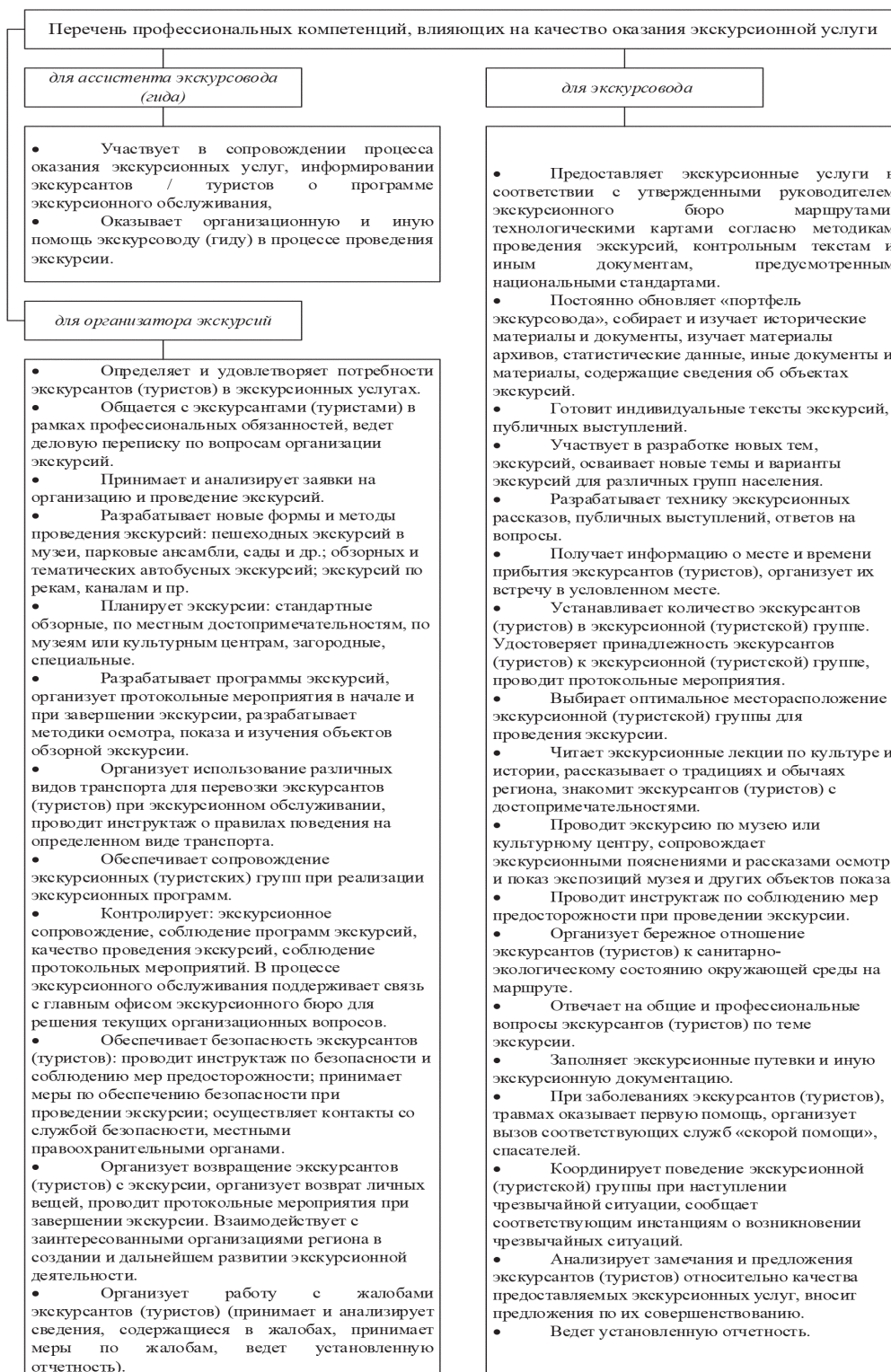


Рисунок 2. Блок-схема групп профессий экскурсионной сферы по критерию «вовлеченность в процесс оказания экскурсионной услуги»

(Source: разработано авторами)

нию при оказании экскурсионных услуг в виде организационной поддержки. [7, 8, 12] В этой связи определен обширный перечень профессиональных компетенций, влияющих на качество оказания экскурсионной услуги (рис. 2).

Управляющий экскурсионным бюро относится к третьей группе, его вовлеченность во взаимодействие с потребителем экскурсионной услуги можно назвать условной, квалификационные характеристики направлены на стратегический анализ и рыночную ориентацию предприятия экскурсионной сферы, что обеспечивает непрерывность оказания услуг, а именно:

осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро;

определяет концепцию и стратегию развития экскурсионного бюро;

утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение;

определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро, организует разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов, контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров;

утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их экономное и рациональное использование;

организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций;

организует составление и своевременное представление установленной отчетности;

обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности;

осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и проводит деловые переговоры и рекламные

кампании, организует проведение презентаций.

Помимо квалификационных характеристик должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность, важны также так называемые *soft skills*, надпрофессиональные навыки, помогающие решать жизненные задачи, в том числе умения перспективно мыслить, создавать новые рыночные продукты, применять инновационные технологии в экскурсионной деятельности, развивать проекты в межпредметных и межотраслевых областях. [4, 22, 26, 28] Частично данные характеристики описаны в «Атласе новых профессий», где предложено описание новых видов профессиональной деятельности экскурсионной направленности (рис. 3) [1].

Авторами также изучены основополагающие требования к умениям, знаниям и навыкам профессионального мастера работников экскурсионной сферы в соответствии со следующим перечнем документов [9, 10]:

ФГОСы СПО

1. ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (Зарегистрирован 24.01.2023 № 72111) утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

2. ФГОС СПО по специальности 51.02.02 «Социально-культурная деятельность (по видам)» № утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 11.11.2022 № 970

3. ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм». Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17.08.2022 № 742

Профессиональный стандарт

1. Профессиональный стандарт 04.005 Экскурсовод (гид) Рег. номер 162 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н

2. Профессиональный стандарт 01.001 Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель). Утв. при-

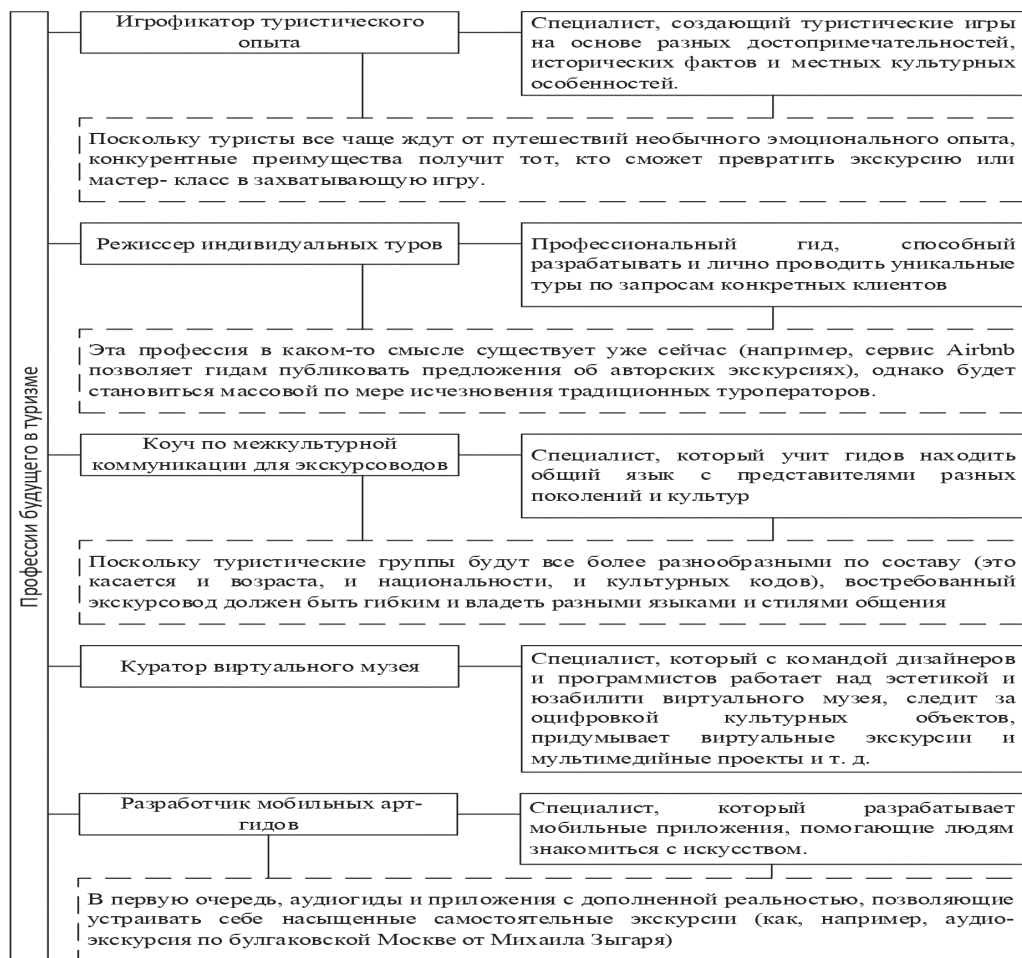


Рисунок 3. Блок-схема групп профессий экскурсионной сферы по критерию «вовлеченность в процесс оказания экскурсионной услуги» (Source: разработано авторами)

казом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. N 544н)

ГОСТы

1. ГОСТ Р 50681-2010. — Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)

2. ГОСТ Р 50690-2017. — Туристские услуги. Общие требования. (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N1561-ст)

3. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. (утв. И введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому

регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. N 738-ст).

Таким образом, на основании теоретического анализа данных и эмпирических исследований (наблюдение, тайный покупатель, аудит услуги, фокус-группы и пр.) авторы сделали вывод, что существует обширное разнообразие описаний характеристик, отражающих содержания труда работников экскурсионной сферы, некая «размытость» классификационных границ, а также неполные сведения о навыках и умениях, отражающих процессы профессиональной практической деятельности. [2, 5, 6, 13] Созрела насущная

необходимость очертить взаимосвязь всех существующих форматов, объединив единым подходом, сделать их более понятными, гармонизировать содержание с учетом тенденций современных реалий экскурсионного рынка, а также создать «привязку» к реальным результатам экскурсионного процесса.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Авторами на основе изученных источников предлагается сгруппировать все квалификационные характеристики экскурсионных работников первой и второй группы, которые непосредственно участвуют в производстве экскурсионной услуги, в шесть обобщенных блоков. Данные блоки, таким образом, описывают все виды профессиональной деятельности, умений, знаний и навыков специалиста экскурсионной сферы, заявленные в ЕКТС, ФГОСах, Профстандартах, и относятся к процессу взаимодействия с потребителем. Блоки базируются на требованиях современного рынка труда к такому специалисту, а главное, отвечают запросам потребителей, позволяют качественно создать всю «цепочку» оказания услуги. [3, 11, 14] Каждый блок включает полный перечень профессиональных задач такого специалиста, его трудовых функций и действий (профессиограммы). Схематично блоки отражены на рис. 4.

Далее перед авторами встала задача гармонизации реальных рыночных процессов экскурсионной сферы и заявленных теоретических требований к профессии. Для реализации на практике указанных знаний, умений, навыков авторы необходимо сформировать и опи-

сать конкретные виды работ, в результате которых может быть получен результат в виде рыночного продукта.

Авторами на основе метода фокус-групп и интервьюирования выявлены основные направления профессиональной деятельности (модули), которые, на наш взгляд, полноценно отражают характер труда анализируемых специалистов экскурсионной сферы:

Модуль 1. «Прием и обработка заказа на экскурсию»

Содержание: общение с заказчиком, уточнение деталей и параметров заказа, выбор и согласование подходящего варианта экскурсионной программы,

Результат: макет договора на экскурсионное обслуживание, памятка по ведению электронной переписки, правила деловой этики при общении с заказчиком, коммуникационные скрипты.

Модуль 2. «Разработка аудиогuida»

Содержание: умение использовать технические средства и онлайн-приложения для разработки аудиогuida определенного тематического направления, формулировка целей и задач аудиогuida, определение целевой аудитории, выбор речевого жанра повествования, знание особенностей в подаче материала в аудиоформате (образ героя / персонажа, от которого ведется повествование, подача материала через определенные методические приемы и т.п.).

Результат: экскурсионный аудиопроduct.

Модуль 3. «Разработка экскурсионной программы обслуживания/экскурсии»

Содержание: разработка экскурсии, умение использовать различные методи-

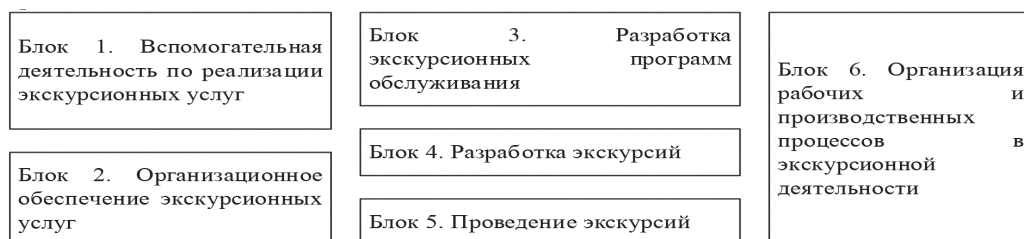


Рисунок 4. Блоки профессиограммы работников экскурсионной сферы.

Source: разработано авторами

ческие приемы проведения экскурсии, оформление технологической карты и портфеля экскурсовода, знание основ драматургии экскурсии, владение навыками документационного обеспечения услуги «экскурсия».

Результат: полный пакет документационного обеспечения услуги «экскурсия»: технологическая карта, материалы «портфеля» экскурсовода, контрольный текст и план экскурсии (экскурсионной программы).

Модуль 4. «Проведение экскурсий»

Содержание: знание методики и техники проведения экскурсии, использование методических приемов при проведении экскурсии, интерактивных элементов в экскурсии, владение различными способами подачи информации, навык использования технических средств, оригинальность и креатив, обеспечение безопасности экскурсантов, умение работать с группой, ораторское мастерство.

Результат: апробированная на практике экскурсия (экскурсионная программа обслуживания)

Модуль 5. «Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах»

Содержание: знание организационных мероприятий при использовании интерактивных технологий, проведение инструктажа по соблюдению правил техники безопасности экскурсантами и контроль соблюдения правил в ходе мастер-класса, взаимосвязь с экскурсией, документационное оформление мастер-класса или иного мероприятия.

Результат: полный пакет документационного обеспечения услуги «мастер-класс в формате экскурсии»: описание, план, смета, информационная справка, контрольный текст.

Модуль 6. «Решение проблемных ситуаций в профессиональной деятельности»

Содержание: знание основ бизнес-взаимодействий в экскурсионной деятельности, умение находить решения в различных проблемных ситуациях в профессиональной области, понимание алгоритма действия в организационных и

производственных ситуациях, в процессе экскурсионного обслуживания, знание требований транспортной безопасности экскурсантов, правил обеспечения безопасности туристов на маршруте, реализация и продвижение экскурсионных услуг и проектов и пр.

Результат: разработанные памятки, стандарты, правила и т.п. для действий работников экскурсионной сферы в определенных ситуациях.

С целью гармонизации теории и практики авторами разработана матрица, отражающая взаимосвязь содержания профессиональных компетенций в сфере экскурсионной деятельности с требованиями экономического и социального развития страны на основе межотраслевой интеграции и стратегических ориентиров профессионального образования. Из табл. 1 хорошо видно, что каждый модуль опирается на обобщенную трудовую функцию профстандарта «Экскурсовод (гид)» (Приказ Минтруда России от 24.12.2021 № 913н)

Проведенное исследование позволило создать единую систему классификационных требований к специалистам экскурсионной сферы с опорой на практическую составляющую профессий. Сформированные шесть блоков навыков полностью отражают потенциал специалиста, способного создать и реализовать рыночный экскурсионный продукт.

4. ВЫВОДЫ

Разработанный авторами новый концептуальный подход к оценке профессиональных навыков специалистов экскурсионной сферы был использован в компетенции «Организация экскурсионных услуг» чемпионатного движения Ворлдскиллс Россия. Пакет конкурсной документации для чемпионатов профессионального мастерства явился обобщением практического и теоретического опыта с учетом современных тенденций развития экскурсионной деятельности. Стоит отметить, что на протяжении всего периода чемпионатной активности Ворлдскиллс, компетенция демонстрировала высокую заинтересованность

Таблица 1

Соответствие модулей трудовым функциям профстандарта
(Source: составлено авторами)

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Модуль	Результат действий
Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	В/01.4 Прием и обработка заказов на экскурсии	Модуль 1 Прием и обработка заказа на экскурсию	Договор на экскурсионное обслуживание, памятка по ведению электронной переписки и этике общения с заказчиком, скрипты.
Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	С/01.5 Организация экскурсий	Модуль 2 Разработка аудиогuida	Аудиопродукт
Оказание экскурсионных услуг	Д/01.6 Разработка экскурсий	Модуль 3 Разработка экскурсий	Пакет документационного обеспечения услуги «экскурсия»
Оказание экскурсионных услуг	Д/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа	Модуль 4 Проведение экскурсий	Апробированная и готовая к внедрению экскурсия (экскурсионная программа обслуживания)
Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания	Модуль 5 Применение интерактивных технологий в экскурсионных программах	Пакет документационного обеспечения услуги «мастер-класс»
Оказание экскурсионных услуг	С/02.6 Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	Модуль 6 Решение проблемных ситуаций в профессиональной деятельности	Памятки, стандарты, правила действий в определенных ситуациях

как со стороны участников конкурсов профессионального мастерства, так и со стороны профессионального и научного сообществ, что говорит о правильной формулировке основных постулатов данного концептуального подхода. Доказательством является и тот факт, что содержание компетенции «Организация экскурсионных услуг» отражено также в материалах Всероссийского чемпионатного движения по профессиональному мастерству «Профессионалы».

Изложенный концептуальный подход, создающий основу для оценки и развития

профессиональных навыков организаторов экскурсий, экскурсоводов, ассистентов экскурсоводов, агентов по приему заказов и др. активно используется в региональных проектах, профессиональных конкурсах, демонстрационном экзамене, в учебных программах, профессиональных модулях, а также в работе предприятий и специалистов экскурсионной сферы. Таким образом, представленные авторами материалы исследования могут быть рекомендованы к применению как в образовательных, так и в профессиональных целях.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Атлас новых профессий 3.0 / под редакцией Д. Варламовой, Д. Судакова. Москва : Альпина ПРО, 2021. 472 с.
2. Евдокимов М.Ю., Евдокимова Е.В. Особенности современной подготовки кадров для проведения экскурсий // Естественнонаучное и географическое образование в условиях обновления учебного содержания и цифровой трансформации процесса обучения : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (г. Москва, 17-19 февраля 2022 г.) : сборник научных статей / редакторы: Г.Г. Швецов, Т.М. Ефимова, С.А. Волкова, Е.Н. Арбузова ; ответственный редактор В.В. Пасечник. Москва : ПРИНТИКА, 2022. С. 244–247.
3. Ивлева Я.А. Опыт подготовки экскурсоводов в Евпаторийском институте социальных наук (филиал) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского» / Я.А. Ивлева // Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса : материалы I Международной научно-практической конференции (г. Евпатория, 10-11 декабря 2021 г.) : сборник научных статей / редакторы: Н.Н. Колосова, А.В. Хитрова. Симферополь : Издательство Типография «Ариал», 2022. С. 107–111.
4. Клименко Т.И. Инновационные подходы к развитию потенциала российского рынка сервисных услуг / Т.И. Клименко, О.В. Кандыба, А.А. Войнова // Научное обозрение. 2016. № 22. С. 141–145.
5. Клименко Т.И. Региональное развитие: к вопросу об оценочных критериях компетентности специалистов по формированию и продвижению турпродуктов / Т.И. Клименко, О.В. Кандыба // Конкурентоспособность регионов. Стратегия устойчивого развития. 2017. С. 213–218.
6. Клименко Т.И. Туристский рынок Австралии: подготовка кадров через стандарты WorldSkills / Т.И. Клименко, О.В. Кандыба, Л.М. Саева // Научное обозрение. 2017. № 17. С. 109–114.
7. Лукина О.В. О национальных и профессиональных стандартах в экскурсионной деятельности / О.В. Лукина // Современное состояние и потенциал развития туризма в России : материалы XVI Международной научно-практической конференции (г. Омск, 10-11 октября 2019 г.) : сборник научных статей / Е.В. Кулагина, Д.П. Маевский, А.С. Полынский [и др.] ; под общей редакцией Е.В. Кулагиной. Омск : Омский государственный технический университет, 2019. С. 3–9.
8. Масыгина Н.В. К вопросу целесообразности введения профессионального стандарта «Ассистент экскурсовода (гида), гида-переводчика» / Н.В. Масыгина // Научный вестник МГИФКСиТ. 2021. № 1 (67). С. 10–19.
9. Приказ от 7 мая 2014 г. № 474 об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм. URL: <https://fgos.ru/fgos/fgos-43-02-10-turizm-474> (дата обращения: 26.03.2023)
10. Профессиональный стандарт 04.005 Экскурсовод (гид) Рег. номер 162 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н. URL: <https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/> (дата обращения: 26.03.2023)
11. Соломина И.С. Подготовка обучающихся к чемпионатам Ворлдскиллс Россия с помощью дистанционных технологий / И.С. Соломина // Пути развития массовых национальных видов спорта в России, мас-рестлинг : материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием в рамках Чемпионата России по мас-рестлингу (г. Казань, 23 апреля 2022 г.) : сборник научных статей / составители: А.И. Андросова, М.А. Ильясова ; ответственный редактор И.И. Готовцев. Казань : Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, 2022. С. 437–440.

12. Трофимов Е.Н. Современное состояние и необходимые изменения системы профессионального образования в туризме и индустрии гостеприимства / Е.Н. Трофимов // Вестник РМАТ. 2022. № 3. С. 3–6.
13. Чукмарова Л.Ф. К проблеме подбора и подготовки экскурсоводов / Л.Ф. Чукмарова, А.Л. Короткова // Современные проблемы сервиса и туризма. 2022. Т. 16. № 4. С. 20–32.
14. Black, R. Improving the quality of tour guiding: Towards a model for tour guide certification / R. Black, S. Ham // Journal of Ecotourism. 2005. Vol. 4. Iss. 3. P. 178–195.
15. Çakar, K. The past of tourist behaviour in hospitality and tourism in difficult times: a systematic review of literature (1978–2020) / K. Çakar, Ş. Aykol // International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2023. Vol. 35. Iss. 2. P. 630–656.
16. Chen, S. A Practice Study of Ideological and Political Theories Teaching in the Course Service Standards of Thai Tour Guide from the Perspective of «Telling China's Stories» / S. Chen // 2022 3rd International Conference on Language, Art and Cultural Exchange (ICLACE 2022). Atlantis Press, 2022. С. 700–703.
17. Coe, N.M. Students as tour guides: Innovation in fieldwork assessment / N.M. Coe, F.M. Smyth // Journal of Geography in Higher Education. 2010. Vol. 34. Iss. 1. P. 125–139.
18. Davronov I.O. Innovative ways of improving excursion service around the touristic destinations // Мировая наука. 2019. № 4 (25). С. 508–510.
19. Deng, Z. You are experienced: Interactive tour planning with crowdsourcing tour data from web / Z. Deng, D. Weng, Y. Wu // Journal of Visualization. 2023. Vol. 26. P. 385–401
20. Huang, S. Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai / S. Huang, C.H.C. Hsu, A. Chan // Journal of Hospitality & Tourism Research. 2010. Vol. 34. Iss. 1. P. 3–33.
21. Hwang, J. How to form wellbeing perception and its outcomes in the context of elderly tourism: moderating role of tour guide services / J. Hwang, J.J. Kim, J. Soo-Hee Lee, N. Sahito // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2020. Vol. 17. Iss. 3. Art. 1029.
22. Kiryakova-Dineva, T. Soft skills for sustainable development in tourism: the Bulgarian experience / T. Kiryakova-Dineva, V. Kyurova, Y. Chankova // European Journal of Sustainable Development. 2019. Vol. 8. Iss. 2. P. 57–57.
23. Krul, H. Analysis of excursion activities of UNESCO World Heritage Site (on the example of the Residence of the Metropolitans of Bukovina and Dalmatia) / H. Krul, O. Zayachuk // Modern Scientific Research: Achievements, Innovations and Development Prospects : Proceedings of XI International Scientific and Practical Conference (Berlin, Germany, 24–26 April 2022) / ed. by M.L. Komarytskyy. Berlin, Germany, 2022. P. 175–180.
24. Kuo N.T. The asymmetric effect of tour guide service quality on tourist satisfaction / N.T. Kuo, Y.-S. Cheng, K.-C. Chang, L.-Y. (Lily) Chuang // Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. 2018. Vol. 19. Iss. 4. P. 521–542.
25. Leclerc, D. Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions / D. Leclerc, J.N. Martin // International Journal of Intercultural Relations. 2004. Vol. 28. Iss. 3–4. P. 181–200.
26. Li, S. How does tour guide humor influence tourist citizenship behavior? / S. Li, G. Chen, M. Liu [et al.] // Journal of Hospitality and Tourism Management. 2022. Vol. 50. P. 108–118.
27. Li, Y. The influence of tour guides' service quality on tourists' tour guide stigma judgment: An asian perspective / Y. Li, Y. Song, M. Wang, T.-C. Huan // Journal of Hospitality and Tourism Management. 2021. Vol. 48. P. 551–560.
28. Teng, H.Y. Charismatic tour-guiding: scale development and validation / H.Y. Teng, S.H. Tsaur // Journal of Travel Research. 2022. Vol. 61. Iss. 7. P. 1495–1507.