

Обзор  
Review

УДК 796.5-054.6(470+571)

DOI: 10.18413/2408-9346-2022-8-2-0-4

Кусерова А. И.

**Сопровождение иностранных туристов в России:  
проблемы и пути их решения**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Национальный исследовательский  
Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»,  
ул. Большевикская, д. 68, Саранск 430005, Республика Мордовия, Россия  
*e-mail:* [anna-kuserova@yandex.ru](mailto:anna-kuserova@yandex.ru)

*Статья поступила 14 марта 2022 г.; принята 4 апреля 2022 г.;*  
*опубликована 30 июня 2022 г.*

**Аннотация.** Настоящее исследование посвящено вопросу сопровождения иностранных туристов в России и проблемам, возникающим в данном процессе. Автор статьи, опираясь на российскую нормативно-правовую базу, приводит ключевые понятия, связанные с туристским сопровождением, и на их основе формулирует собственные определения. При этом акцентируется внимание на том факте, что понятие «сопровождение туристов» не закреплено в нормативно-правовых актах обязательного характера. В статье проанализирована статистическая информация о въездном туризме в России, публикуемая Федеральным агентством по туризму, в частности, о количестве туристских прибытий иностранных граждан в период 2014 – 2020 гг. Выбор временных рамок обоснован внедрением новой методики статистического учета, а также тем, что в данный период отмечен прирост количества въездных туристов в нашу страну. На основании проведенного анализа были выделены отдельные страны и группы стран с различными официальными языками, лидирующие по количеству туристских прибытий в Россию. В ходе исследования и на основании авторского опыта сопровождения иностранных туристов были выявлены проблемы данной сферы туризма, с которыми обычно сталкиваются гиды-переводчики и туристские организации. Для проведения исследования были использованы такие методы, как анализ, синтез, наблюдение, сравнение. Использование этих методов позволило упорядочить выявленные проблемы и разделить их на несколько групп. При этом указывалось, что многие проблемы не связаны напрямую с лингвистическими особенностями иностранных туристов, и большое значение имеют психологические аспекты сопровождения. По итогам характеристики каждой группы проблем были предложены некоторые способы их решения. Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что они могут быть применены в курсах преподавания международного туризма, экскурсионного дела, делового иностранного языка и ряда других туристских дисциплин. Кроме того, предложенные пути решения проблем туристского сопровождения иностранцев могут использоваться в работе туристских фирм.

**Ключевые слова:** сопровождение туристов; иностранные туристы; количество туристских прибытий; профессиональный стандарт; гид; экскурсовод; гид-переводчик

Для цитирования: Кусерова А. И. Сопровождение иностранных туристов в России: проблемы и пути их решения // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2022. 8 (2). С. 33-46. DOI: 10.18413/2408-9346-2022-8-1-0-4

UDC 796.5-054.6(470+571)

Anna I. Kuserova

Accompanying foreign tourists in Russia: problems and solutions

National Research Ogarev Mordovia State University,  
68 Bolshevistskaya St., Saransk, 430005, Mordovia, Russia  
e-mail: anna-kuserova@yandex.ru

**Abstract.** This study is devoted to the issue of accompanying foreign tourists in Russia and the problems arising in this process. The author of the article, relying on the Russian regulatory framework, provides key concepts related to tourist support, and on their basis formulates her own definitions. At the same time, attention is focused on the fact that the concept of “accompanying tourists” is not fixed in mandatory regulatory legal acts. The article analyzes statistical information on inbound tourism in Russia published by the Federal Agency for Tourism, in particular, on the number of tourist arrivals of foreign citizens in the period 2014-2020. The choice of time frame is justified by the introduction of a new methodology of statistical accounting, as well as by the fact that during this period there was an increase in the number of incoming tourists to our country. Based on the analysis, individual countries and groups of countries with different official languages were identified, leading in the number of tourist arrivals to Russia. During the research and on the basis of the author's experience of accompanying foreign tourists, the problems of this sphere of tourism, which are usually faced by guides and translators and tourist organizations, were identified. To conduct the research, the author turned to such methods as analysis, synthesis, observation, comparison. The use of these methods allowed us to organize the identified problems and divide them into several groups. At the same time, it was pointed out that many problems are not directly related to the linguistic characteristics of foreign tourists, and psychological aspects of accompanying tourists are of great importance. Based on the results of the characteristics of each group of problems, some ways of solving them were proposed. The practical significance of the research results lies in the fact that they can be applied in the courses of teaching international tourism, sightseeing, business foreign language and a number of other tourist disciplines. In addition, the proposed ways of solving the problems of tourist support for foreigners can be used in the work of travel companies.

**Keywords:** accompanying tourists; foreign tourists; number of tourist arrivals; professional standard; guide; tour guide; guide and translator

**For citation:** Kuserova, A. I. (2022), “Accompanying foreign tourists in Russia: problems and solutions”, *Research Result. Business and Service Technologies*, 8(2), pp. 33-46, DOI: 10.18413/2408-9346-2022-8-1-0-4

**Введение (Introduction).** На сегодняшний день туризм является неотъемлемой и высоко востребованной частью современного общества. Для общества туризм – это познание мира и его красоты, знакомство с культурой разных народов, расширение кругозора и просто отдых. Для государства же туризм – один из основных видов дохода. Туризм ежегодно становится более востребованным, мотивирует людей строить перспективы на будущее, связанные с путешествиями, спрос на туризм растет с каждым днем, а спрос «рождает» предложение, это и говорит о том, что туристские услуги постоянно и непрерывно совершенствуются, представляя все больше и больше вариантов отдыха, развиваются также и способы потребления туристских услуг, таких как трансфер, способы размещения потребителей в наиболее комфортабельные условия и т. д. В связи с таким спросом встают вопросы о безопасности и защите прав туристов, обеспечении качественного туристского обслуживания. Еще одним актуальным вопросом является то, что не все туристы умеют легко ориентироваться в незнакомых местах, а тем более в иноязычных странах, для этого существует такая профессия, как сопровождающий, который помогает людям быстро адаптироваться и существовать в месте временного пребывания, создавая самые комфортные условия потребителю.

Поскольку туризм и туристские услуги непосредственно связаны с постоянным общением, то коммуникация с туристами и экскурсантами является ключевым аспектом работы сопровождающего. Особую важность это имеет при работе с иностранными туристами. Учитывая возросшую популярность нашей страны после Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России (далее – Чемпионат мира) среди представителей зарубежных стран и увеличившийся турпоток иностранцев в Россию, можно считать актуальным исследование сопровождения иностранных туристов.

**Цель исследования (The aim of the work).** Объектом исследования является сопровождение туристов. В качестве предмета исследования выступают проблемы, возникающие при сопровождении иностранных туристов. Цель данного исследования – выявить проблемы сопровождения иностранных туристов и предложить пути их решения.

**Материалы и методы (Materials and methods).** При проведении исследования были использованы такие методы, как анализ и синтез, наблюдение, сравнение.

Теоретической базой исследования послужили российские нормативно-правовые акты, касающиеся сферы туризма, труды некоторых отечественных специалистов-практиков и ученых, среди которых: А. В. Агуреева, И. М. Калабкина, В. М. Кицис, Н. В. Красильникова (Моисеева), И. Л. Шишкина и др. Кроме этого, источниками информации стали материалы и опыт, полученные во время сопровождения туристов на мероприятиях Чемпионата мира в городе-организаторе Саранске.

Практическая значимость исследования состоит в дальнейшем использовании полученных знаний в профессиональной деятельности – в работе гидов-экскурсоводов, гидов-переводчиков, в деятельности турфирм, экскурсионных бюро, в преподавании профессиональных дисциплин, например, по специальности 43.02.10 «Туризм» и направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

**Результаты исследования и их обсуждение (Results and discussion).** Услуга сопровождения туристов – одна из основополагающих в туризме, без которой туризм трудно было бы себе представить, ведь данная услуга в полной мере облегчает путешествие потребителя, ибо функционал такого сотрудника обширен. Это позволяет освободить туриста от большинства забот, связанных с расселением, транспортным обеспечением, организацией экскурсий и пр., ведь все эти обязанности исполняет сопровождающий, а потре-

битель не будет волноваться в незнакомой стране.

Несмотря на важность этой услуги для туристов, особенно для иностранцев, до настоящего времени не утверждено официального определения понятия «сопровождение туристов». Согласно ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» сопровождающий – «физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам» (ГОСТ Р 54604–2011, 2012). Также в туристской практике сопровождающим называют руководителя тургруппы (это может быть и опытный турист – участник группы) либо представителя принимающей турфирмы (турлидер), который работает с туристами на трансфере и реализует экскурсионные программы своей организации. Более подробная информация о сопровождении туристов, функциях, обязанностях и ответственности сопровождающих, содержится в государственных и профессиональных стандартах. В число таких документов входят ГОСТ Р 54602–2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования», профессиональные стандарты «Экскурсовод (гид)» (вступил в силу 01.03.2022 г.) и «Инструктор-проводник» (ГОСТ Р 54602–2011, 2012; Приказ Минтруда..., 2017; Приказ Минтруда..., 2021). Однако стандарты чаще всего носят рекомендательный характер, следовательно, вышеуказанное определение не является единственно верным и обязательным (Кусерова, 2021).

В Федеральном законе от 24. 11. 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дается следующее определение экскурсовода (гида): «профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребы-

вания» (Федеральный закон..., 1996).

На основании вышеуказанных понятий, закрепленных в российских нормативных документах, предлагается следующее определение: сопровождение туристов – это процесс оказания дополнительной к экскурсии или программе пребывания туриста услуги, который осуществляется специально обученным лицом. По нашему мнению, главное отличие сопровождающего от экскурсовода заключается в том, что сопровождающий находится с туристами в течение всей программы их пребывания, посещая с ними все запланированные объекты и мероприятия, в том числе предприятия питания, сувенирные и прочие магазины. Экскурсовод также может сопровождать туристов, однако он, как правило, имеет определенную специализацию: обзорные или тематические экскурсии по городу, экскурсии по музею либо другому объекту.

Согласно Федеральному закону от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», иностранным гражданином называется «физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства» (Федеральный закон..., 2002). Используя понятия туриста и иностранного гражданина из данных федеральных законов, можно сформулировать следующее определение: иностранный турист – лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного

пребывания.

Обычно функция сопровождения иностранных туристов возлагается на гида-переводчика – «профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания» (Федеральный закон..., 1996). К гидам-переводчикам предъявляются определенные требования, которые отражены в различных документах, в том числе в профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)». Согласно данному стандарту, профессия гида-переводчика характеризуется следующими требованиями, связанными с общением:

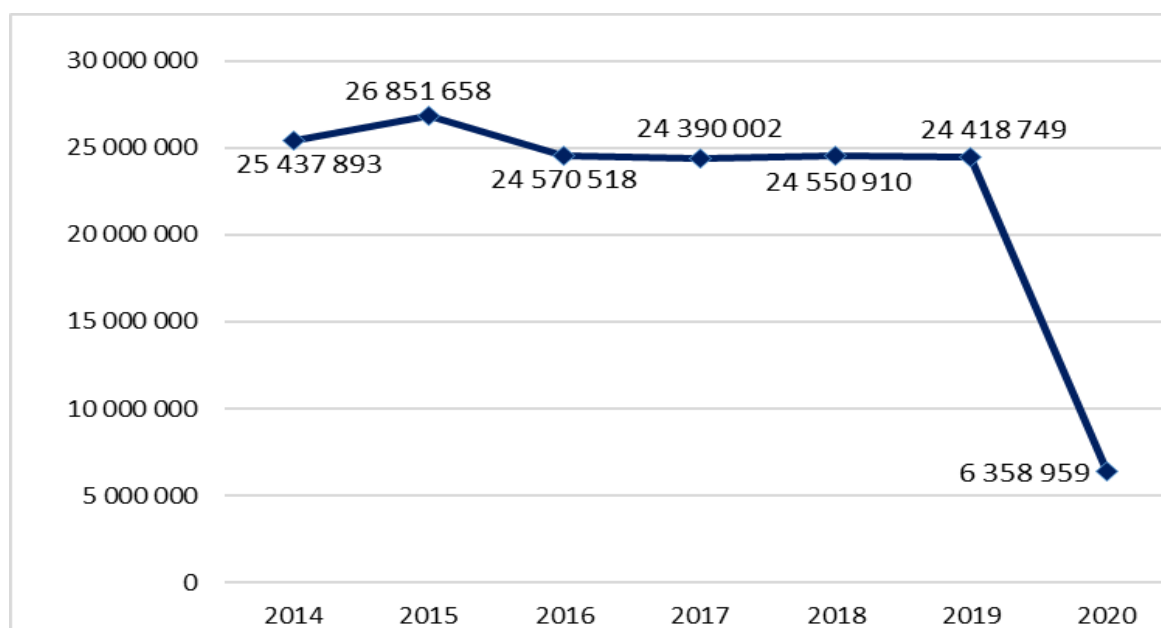
- знание этики делового общения;
- знание делового протокола и этикета;
- знание теории формирования потребностей и межличностного общения;
- знание иностранного языка в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий для иностранных туристов, для разработки

материалов для проведения экскурсий на иностранном языке, для перевода и оказания экскурсионных услуг на туристских маршрутах;

– знание техники публичных выступлений (Приказ Минтруда..., 2021).

Необходимо отметить, что подобная формулировка требований профстандарта к знанию иностранного языка не совсем конкретна, поскольку достаточно сложно определить необходимый объем знаний для той или иной ситуации с иностранными туристами. С другой стороны, такие требования дают широту охвата языковых знаний и обеспечивают большую вероятность того, что в должности гида-переводчика работает высококвалифицированный специалист, готовый к организации и проведению самых разных экскурсий для иностранных туристов.

Сопровождение иностранных туристов гидом-переводчиком или другим должностным лицом связано с количеством и этническим составом туристов, прибывающих в страну из-за рубежа. Количество туристских прибытий иностранцев в Россию отражено на рисунке 1.



**Рис. 1. Число въездных туристских поездок иностранных граждан в Россию**  
**Fig. 1. The number of inbound tourist trips of foreign citizens to Russia**

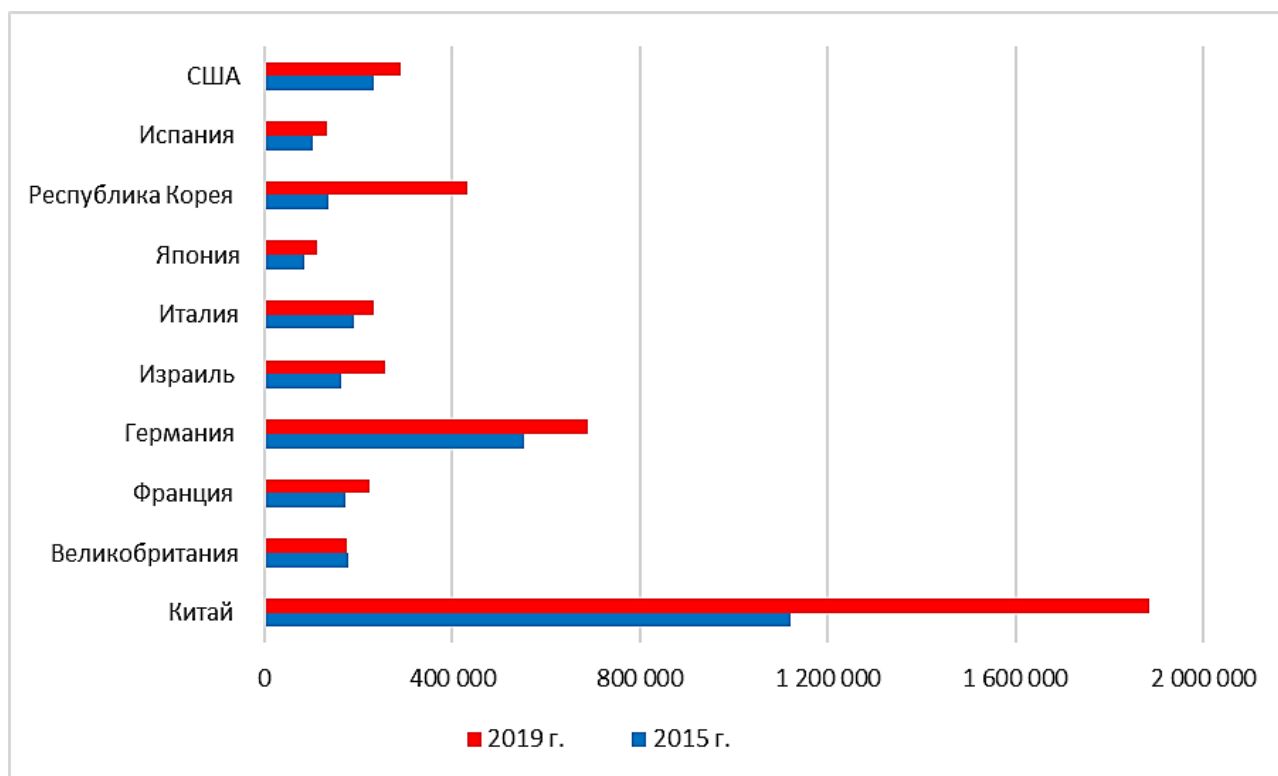


Согласно сведениям Федерального агентства по туризму, всего в период с 2014 по 2020 гг. более 156,5 млн иностранных туристов совершили поездки в Россию (в среднем 22,4 млн чел. в год). На графике четко видно значительное падение показателя количества туристских прибытий в 2020 г., что связано с влиянием пандемии COVID-19. Наиболее полные статистические данные за 2021 г. как правило, публикуются в середине года, поэтому на настоящий момент можно оперировать только сведениями о трех кварталах прошедшего года. С января по сентябрь 2021 г. зафиксировано всего 178 тыс. визитов иностранцев с туристическими целями (Великосвят, 2015; Levine, 2020), что также связано с ограничениями из-за пандемии.

Больше всего визитов иностранных граждан зафиксировано из соседних государств – Украины, Казахстана, Польши, Финляндии, Армении, Азербайджана и др.

В основном это республики бывшего СССР, поэтому сопровождение гидом-переводчиком для таких туристов не требуется – все они владеют русским языком. Кроме того, особенности их пребывания в России не в полной мере соответствуют туристским целям. Обычно это однодневные визиты за покупками, поездки с целью навестить родственников и друзей или найти подходящее место работы. Поэтому с истинно туристскими целями в Россию приезжают граждане других государств (Калабкина, Кицис, 2014).

Кроме того, по данным 2015 г., когда было отмечено наибольшее количество туристских прибытий в Россию, и 2019 г., перед «пандемийным» спадом, можно сказать, что состав стран, лидирующих по поездкам своих граждан в Россию, почти не изменился (рисунок 2). В данном анализе не учитывались показатели соседних государств и стран – членов СНГ.



**Рис. 2. Страны, лидирующие по количеству туристских прибытий в Россию в 2015 и 2019 гг.**

**Fig. 2. The countries leading in the number of tourist arrivals to Russia in 2015 and 2019**

На основании статистических данных также можно сделать следующие выводы о национальном составе въезжающих в Россию туристов:

– лидирующее положение занимают туристы из Китая (китайский язык относится к сино-тибетской языковой семье);

– примерно с 2015 г. повысился интерес к России у туристов из стран Восточной и Юго-Восточной Азии, среди которых наибольшее количество прибытий отмечено из Республики Корея. Также к лидирующим по прибытиям странам относятся Япония (изолированный язык), Индонезия (язык австронезийской семьи), Таиланд (язык принадлежит к тайской группе тай-кадайской языковой семьи), Вьетнам (язык австроазиатской семьи);

– среди стран с официальным языком, относящимся к романской группе, лидируют Франция и Италия;

– среди стран с официальным языком, относящимся к германской группе, наибольшее число туристов – из Германии;

– в германской группе стоит выделить английский язык, среди англоязычных стран по количеству туристских прибытий в Россию лидируют США.

Таким образом, сопровождение иностранных туристов в России в языковом аспекте требует достаточно большого разнообразия среди иноязычных экскурсоводов и гидов-переводчиков. При этом необходимо учитывать, что около 75% иностранных туристов предпочитают путешествовать по России в составе организованной группы (Иностранцы предпочитают приезжать..., 2022). Это может породить определенные проблемы и сложности в работе турфирмы:

– организации необходимо иметь достаточно большой штат сотрудников, каждый из которых специализируется на одном иностранном языке, что несет дополнительные расходы на заработную плату;

– организации необходимо иметь небольшой штат сотрудников, каждый из которых владеет несколькими иностранными языками, что также несет дополнительные расходы на заработную плату, поскольку работа таких специалистов стоит дорого;

– организации необходимо иметь небольшой штат сотрудников, владеющих одним-двумя иностранными языками, что ограничивает возможности и доходы турфирмы от иностранных туристов, разговаривающих на другом иностранном языке.

Помимо сложностей чисто лингвистического характера, в сопровождении иностранных туристов целесообразно выделить несколько групп проблем:

- психологические проблемы;
- кадровые проблемы;
- правовые проблемы.

Международный туризм всегда был сложен тем, что имел множество проблем с взаимодействием иностранных гостей с принимающей стороной. Такие проблемы обусловлены тем, что менталитет, язык, обычаи, традиции и моральные устои кардинально разнятся между собой. В связи с этим у гидов, экскурсоводов и сопровождающих возникают проблемы. Даже когда такой ситуации не происходит, всегда остаются риски того, что эти проблемы проявятся, и гости покинут страну, полностью в ней разочаровавшись. Также есть шанс того, что разочаровавшийся гость, покинувший страну пребывания, не посоветует приехать туда своим друзьям, даже наоборот. Друзья же передадут эту информацию другим своим знакомым, в связи с чем теряется большое количество потенциальных гостей, и к тому же падает престиж компании, а если конфликтная ситуация произойдет в туристской группе, шанс потери репутации возрастет. Турист, оказавшийся за рубежом, всегда испытывает определенный стресс, даже если он уже неоднократно бывал в этой стране. Поэтому ему необходимо внутренне приспособить-

ся к перемене места пребывания, к другим законам и традициям, к перемене климата и часового пояса. В данной ситуации ему необходим гид, и для непосредственного сопровождения по программе пребывания, и для психологической помощи и поддержки. Поэтому, если конкретизировать проблему, то можно сформулировать ее как трудности с психологическим сопровождением туриста. Данный термин включает в себя помощь в адаптации к условиям среды (обычаи, традиции и законы страны пребывания), поддержка туриста в непредвиденных ситуациях. Психологическое сопровождение должно способствовать благоприятному впечатлению зарубежного туриста о стране и его комфортному отдыху. Гид-переводчик, не владеющий психологическими приемами, может не справиться со стрессовыми ситуациями, растеряться при возникновении конфликтов и, следовательно, не сможет оказать адекватную психологическую помощь иностранному туристу. Более того, психологически неподготовленный сопровождающий сам может стать причиной конфликта или усугубить его. Для успешного психологического сопровождения туристов гид должен обладать большим объемом знаний и способностью подстраиваться под специфику конкретного контингента туристов, их возраста и социального состава (Новикова, 2014).

Следующей проблемой в сопровождении иностранных туристов является некачественный подбор потенциальных работников на такие должности, как гиды, гиды-переводчики, экскурсоводы, сопровождающие и др., а в дальнейшем их развитие и повышение квалификации. Савичев А. Ю. отмечает, что дефицит квалифицированных кадров осложняется присутствием на отечественном рынке экскурсионных услуг иностранных гидов-переводчиков, которые произвольно трактуют историю и культуру России. Так, по оценкам Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров около

80% туристов в России обслуживаются непрофессиональными гидами (Савичев, 2020). А данные должности требуют не только высшего профессионального образования, опыта работы, но и набора определенных личных и профессиональных качеств потенциального сотрудника. Зачастую работодатель почти не рассматривает эти качества при приеме на работу, а акцентирует внимание на дипломе и его составляющих. Наличие диплома и оценок в нем еще не говорит об эффективности сотрудника и его потенциале. Также имеют значение личный и профессиональный опыт будущего работника, его мотивация. Все эти критерии тесно взаимосвязаны друг с другом и неотъемлемы. Помимо наличия квалификации, сопровождающий должен подходить к работе творчески, предоставить информацию в интересной форме и уметь заинтересовать иностранцев (Новикова, 2014).

Данная проблема также связана с тем, что система туристского образования в России сравнительно недавно стала формироваться, и не всегда подготовке гидов-переводчиков уделяется должное внимание. Это подтверждается и результатами анализа источников: большинство научных публикаций последних 5 лет посвящены вопросам лингвистической подготовки гидов-переводчиков и правовым аспектам их деятельности. А большинство зарубежных современных исследований посвящено проблеме развития туристской индустрии и особенностям работы экскурсоводов и гидов-переводчиков в период пандемии COVID-19 (Galí, 2022; Levine, 2020; Nazarova, Yagyaeva and Madrakhimova, 2019).

Вместе с тем, существующие образовательные программы подготовки гидов-переводчиков отличаются достаточно высоким качеством. Они направлены на сочетание формирования профессиональных компетенций с овладением стратегиями для минимизации возможных ошибок в работе (Агуреева, Меркулова, 2019). Как



правило, экскурсоводов и гидов, работающих с иностранцами, в России в основном готовят в наиболее популярных среди иностранцев городах – Москве и Санкт-Петербурге. В то же время, иностранные туристы посещают и другие города России. Вопрос нехватки квалифицированных кадров, особенно в языковом отношении, проявился при подготовке к Чемпионату мира. Также, анализируя проблему лингвистического образования гидов, следует учитывать различные тенденции и изменения в туристских потоках. Так, если основным языком общения с иностранными туристами ранее был английский, то в настоящее время на первое место выходит китайский язык (в Москве и Санкт-Петербурге), ведь как уже было отмечено, увеличился турпоток китайских туристов в Россию. Также во время подготовки к Чемпионату мира, в том числе в городе-организаторе Саранске, возник вопрос о наличии квалифицированных гидов-переводчиков с испанского и португальского языков, поскольку среди иностранных болельщиков было большое количество туристов из стран Латинской Америки – испаноязычных и португалоязычных стран (Евдокимова, Кусерова, 2021).

Несовершенство всей существующей нормативно-правовой базы по сопровождению туристов – проблема, требующая постоянного контроля и совершенствования. С течением времени правовые нормы устаревают, а технологии развиваются, в связи с чем нормативно-правовой базе требуется постоянная доработка, внесение множества поправок и адаптация под реальное время. Необходимо учитывать, что до сих пор законодательно не закреплено понятие сопровождения туристов, и нет отдельного нормативного документа по сопровождающим, работающим с иностранцами. В профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)» обозначена должность гида-переводчика, но его функции относятся больше к экскурсоводу.

На основании изучения проблем со-

провождения иностранных туристов предлагается несколько способов их решения.

Решением психологических проблем, на наш взгляд, является повышение квалификации каждого субъекта туристской организации, в особенности тех, кто в большей степени взаимодействует с иностранными гостями: экскурсоводы, сопровождающие, гиды-переводчики. Большая ответственность ложится именно на них, ведь они напрямую контактируют с туристами, от них зависит, будет ли положительным или отрицательным исход всего тура потребителя. Для достижения желаемого результата сотрудник должен обладать профессиональными умениями и личностными качествами, а также применять имеющиеся знания и навыки на практике. Вышеперечисленные профессии требуют от сотрудников большой ответственности, точности, пунктуальности, стрессоустойчивости, коммуникабельности и моментальной адаптации к чрезвычайным обстоятельствам. Профессиональное поведение сопровождающего должно содержать следующие качества: приветливость и вежливость, доброжелательность и радушие, сдержанность и тактичность, обходительность и любезность. Каждый сотрудник, работающий с иностранными туристами, должен быть психологически и морально подкован, а также подготовлен к грамотным действиям в конфликтных ситуациях при общении с туристом. Если сотрудник совершил ошибку, он должен найти в себе силы и извиниться перед клиентом, прийти ему на помощь в случае необходимости, но помощь не должна перерасти в угодливость, а радушие – в навязчивость. В туристской сфере этические нормы стоят на первом месте, особую роль они играют при взаимодействии с иностранными туристами, ведь помимо всех вышеперечисленных требований необходимо учитывать и разницу обычаев, менталитета, языка, моральных устоев и др. Кроме того, на сопровождающих возлагаются обязанности контроля наличия всех

участников туристской группы, предоставления общей информации о туре, выполнения всех условий программы пребывания, обеспечения средствами размещения, питания, услугами транспорта и дополнительными услугами, организации экскурсий и культурных мероприятий, а также решения бюрократических и валютных проблем.

Для лучшего формирования навыков психологического сопровождения иностранных туристов предлагается во время обучения гидов и их работы проводить соответствующие курсы и тренинги. Возможно даже при приеме на работу проводить стрессовые интервью. С точки зрения самих туристов рекомендуется в atractивных местах предоставлять больше туристской информации: стенды и буклеты с картой города, номерами спецслужб, правилами поведения и др.

По нашему мнению, в решении кадровых проблем подбор и развитие в дальнейшем персонала туристской фирмы является ключевым условием ее работы, поскольку профессиональная некомпетентность сотрудников, несоответствие их знаний, умений и навыков требованиям времени негативно сказывается на результатах работы всей организации (Ефремова, 2004). При трудоустройстве гидов-переводчиков способом решения кадровых проблем может явиться проведение различных тестирований и анкетирований, а также уже упомянутые стрессовые интервью или кейс-метод. Метод анкетирования предполагает, что непосредственный руководитель оценивает работника, заполняющего стандартизированные формы. Благодаря наличию конкретных вопросов с определенными вариантами ответов процедура анкетирования достаточно четко регламентирована, что позволяет в короткие сроки провести массовое социологическое исследование кандидатов на какую-либо должность (Шишкина, 2009). Тестирование производится также руководителями и направлено на поиск недостатков работни-

ка, устранение пробелов в его личных и профессиональных качествах. По результатам теста можно понять, в каких областях следует усилить подготовку сотрудника. Такое тестирование, так же как анкетирование, не должно быть однократными, ведь при повторном их проведении повышается результат.

Стресс-интервью представляет собой вид собеседования, при котором специально создается нервная, напряженная для кандидата обстановка, с целью вывести его из равновесия. Учитывая название, ясно, что в первую очередь данный метод подбора персонала позволяет определить степень стрессоустойчивости будущего гида. Кроме того, в ходе стресс-интервью выявляются и другие качества – коммуникабельность, сообразительность, решительность, нестандартность мышления. Именно такая форма собеседования может быть уместна для работников сферы обслуживания (Великосвят, 2015), к которым относится сопровождение туристов, в т. ч. иностранных. Однако стресс-интервью является слишком сложной методикой, требующей особой подготовки. Поэтому более «мягким» способом обучения и подбора сотрудников является кейс-метод. Так называется педагогическая технология, основанная на поиске решения какой-либо проблемы (ситуации). Рекомендуется давать сопровождающим и гидам-переводчикам конкретные ситуации, которые могут возникнуть при работе с иностранными туристами. По тому, как быстро сопровождающий сможет найти наиболее эффективный способ решения данного кейса, можно судить об уровне его профессионализма, опыта и квалификации.

Также рекомендуется усилить языковую подготовку сопровождающих, работающих с иностранными туристами, проводить больше практических занятий с носителями языка и привлекать к решению данной проблемы органы власти. Так, в 2020 г. Федеральное агентство по туризму и школа «English First в России и СНГ»

подписали соглашение о взаимодействии в области повышения уровня владения иностранными языками в туристической индустрии (Федеральное агентство по туризму, 2022). Значительную роль в качестве языковой подготовки сопровождающих играет полученное лингвистическое образование. Специалисты признают, что получение профессионального образования на нескольких уровнях более результативно, поскольку в процессе обучения мышление человека систематизируется, его профессиональные возможности растут вместе с повышением уровня образования. Сейчас во многих российских вузах, в т. ч. в МГУ им. Н. П. Огарева, сформирована подобная система непрерывного профессионального образования: среднее профессиональное образование – бакалавриат – магистратура – аспирантура (Моисеева, 2009).

Решением проблемы развития и совершенствования личных и профессиональных качеств сотрудников видится реализация образовательных программ повышения квалификации и переподготовки, что позволит:

- повысить уровень профессиональной компетентности сотрудников;
- улучшить результаты работы;
- частично или полностью решить проблему нехватки и текучести кадров;
- уменьшить затраты на проведение контролируемых мероприятий.

Преимущества участия персонала в профессиональных обучающих программах:

- общее и профессиональное саморазвитие сотрудников;
- сокращение периода адаптации нового сотрудника;
- формирование новых компетенций в случае изменения требований к работе.

Ко всему прочему, следует мотивировать сотрудников как в финансовом плане, так и моральном, а также обеспечивать возможность повышения своего карьерного роста. Данные методы будут хорошо сказываться на сопровождении

иностранцев, потому что квалифицированный сотрудник организации будет способен красиво, грамотно и компетентно представить нашу страну иностранному гостю, оставить незабываемое впечатление от поездки на всю жизнь и оставить только положительные эмоции у потребителя. За счет этого поднимется и престиж компании, ведь уехавший иностранный турист не только вернется обратно, но и возьмет с собой знакомых и посоветует всем остальным как турфирму, так и нашу страну.

При решении правовых проблем стоит больше уделять времени контролю за процессом доработок и совершенствования законодательства. Мы считаем, что необходимо дополнительно ввести профессиональный стандарт «Гид-переводчик» и на национальном уровне утвердить понятие сопровождения туристов, сопровождающего, его функции, права и обязанности.

**Заключение (Conclusions).** Таким образом, в ходе исследования были выявлены проблемы, характерные для сопровождения иностранных туристов, и предложены пути их решения. Итогом является то, что соблюдение данных рекомендаций и ответственное отношение к работе положительно скажется как на качестве работы сотрудников, так и на успешности организации на рынке туризма. Из совершенствования сотрудников, а впоследствии и организации появляется слаженность, точность и качество работы и выполнения поставленных задач и целей.

**Информация о конфликте интересов:** автор не имеет конфликта интересов для декларации.

**Conflicts of Interest:** author have no conflict of interests to declare.

#### Список литературы

О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ (последняя редакция) // Справочно-правовая система

«КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37868/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37868/) (дата обращения: 10.01.2022).

Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (последняя редакция) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (дата обращения 10.01.2022).

Агуреева А. В., Меркулова Л. П. Подготовка гидов-переводчиков к межкультурной коммуникации // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. 2019. № 3. С. 187–194.

В АТОР подвели туристические итоги 2021 года // Ассоциация туроператоров России. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58171.html> (дата обращения: 11.01.2022).

Великосвят О. Р. Стресс-интервью как современный метод рекрутинга // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. 2015. № 2. С. 260–261.

ГОСТ Р 54602–2011. Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования; введ. 2013–01–01. М.: Стандартинформ, 2012. 11 с.

ГОСТ Р 54604–2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования; введ. 2012–07–01. М.: Стандартинформ, 2012. 11 с.

Евдокимова А. А., Кусерова А. И. Сопровождение иностранных туристов в России // Тенденции развития науки и образования. 2021. № 70-3. С. 162–167.

Ефремова С. В. Формирование и развитие мотивационной системы управления персоналом на предприятии: Автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2004. – 26 с.

Иностранцы предпочитают приезжать в Россию в составе организованных групп // Туристический бизнес Санкт-Петербурга. URL: <http://www.pitert.ru/news/inostrantsy-predpochitayu> (дата обращения: 01.02.2022).

Калабкина И. М., Кицис В. М. Динамика и региональная структура въездного и выездного российского туризма // Туризм и региональное развитие: материалы VII Межд. науч.-практ. конф. «Туризм и региональное разви-

тие», Смоленск, 03-04 октября 2014 г. Смоленск: Смоленский гуманитарный университет, 2014. С. 111–117.

Кусерова А. И. Документационное обеспечение сопровождения туристов // Вестник ВНИИДАД. 2021. № 2. С. 27–34.

Моисеева Н. В. Роль и значение совершенствования довузовской подготовки в системе непрерывного профессионального образования // Вестник Мордовского университета. 2009. № 2. С. 160–165.

Новикова А. А. Роль гида в психологическом сопровождении иностранных туристов // Электронный периодический научный журнал «SCI-ARTICLE.RU». 2014. № 12. С. 10–14.

Об утверждении профессионального стандарта «Инструктор-проводник»: Приказ Минтруда России от 29.09.2017 г. № 702н // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/542609034> (дата обращения: 13.01.2022).

Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»: Приказ Минтруда России от 10.06.2021 г. № 394н // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/607329436> (дата обращения: 13.01.2022).

Савичев А. Ю. Правовая регламентация деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников: опыт субъектов Российской Федерации и перспективы федерального регулирования // Административное и муниципальное право. 2020. № 3. С. 1–12.

Федеральное агентство по туризму. 2022. URL: <https://www.russiatourism.ru/> (дата обращения 10.01.2022).

Шишкина И. Л. Реализация дидактических функций педагогических измерений в условиях кредитно-модульной системы: Дис. ... канд. пед. наук. Ростов-на-Дону, 2009. – 184 с.

Galí N. Impacts of COVID-19 on local tour guides // Journal of Tourism and Cultural Change. 2022. URL: <https://doi.org/10.1080/14766825.2022.2046016> (Accessed 25.03.2022).

Levine Irene S. Supporting tour guides during the COVID-19 pandemic [Online], available at: <https://www.forbes.com/sites/irenelevine/>



[2020/03/16/ supporting-tour-guides-during-the-covid-19-pandemic/?sh=7c24f7337bce](https://www.forbes.com/sites/irenelevine/2020/03/16/supporting-tour-guides-during-the-covid-19-pandemic/?sh=7c24f7337bce) (Accessed 25.03.2022).

Nazarova N. G., Yagyaeva E. B., Madrahimova M. S. (2019), "Preparing guide-translators in the sphere of tour industry", *Problems of modern science and education*, 11-2 (144), pp. 47–48.

### References

Agureeva, A. V. and Merkulova, L. P. (2019), "Preparation of guides and translators for intercultural communication", *Aktual'nye problemy filologii i pedagogicheskoy lingvistiki*, 3, pp. 187–194.

ATOR summed up the tourist results of 2021 [Online], available at: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58171.html> (Accessed 11 January 2022).

Efremova, S. V. (2004), "Formation and development of the motivational system of personnel management at the enterprise", Abstract of Ph.D. dissertation, Russian State Social University, Moscow, Russia.

Evdokimova, A. A. and Kuserova, A. I. (2021), "Escort of foreign tourists in Russia", *Tendencii razvitiya nauki i obrazovaniya*, 70 (3), pp. 162–167.

Federal Agency for Tourism [Online], available at: <https://www.russiatourism.ru/> (Accessed 10.01.2022).

Foreigners prefer to come to Russia as part of organized groups [Online], available at: <http://www.pitert.ru/news/inostrantsy-predpochitayu> (Accessed 01 February 2022).

Galí, N. (2022), "Impacts of COVID-19 on local tour guides", *Journal of Tourism and Cultural Change*, [Online], available at: <https://doi.org/10.1080/14766825.2022.2046016> (Accessed 25 March 2022).

Kalabkina, I. M. and Kitsis, V. M. (2014), "Dynamics and regional structure of inbound and outbound Russian tourism", *Proc. of the VII International scientific conference "Tourism and regional development"*, Smolensk humanitarian University, Smolensk, Russia, pp. 111–117.

Kuserova, A. I. (2021), "Documentation support of tourist escort", *Herald of VNIIDAD*, 2, pp. 27–34.

Levine, Irene S. Supporting tour guides during the COVID-19 pandemic [Online], available at: <https://www.forbes.com/sites/irenelevine/>

[2020/03/16/ supporting-tour-guides-during-the-covid-19-pandemic/?sh=7c24f7337bce](https://www.forbes.com/sites/irenelevine/2020/03/16/supporting-tour-guides-during-the-covid-19-pandemic/?sh=7c24f7337bce) (Accessed 25 March 2022).

Moiseeva, N. V. (2009), "The role and importance of improving pre-university training in the system of continuing professional education", *Vestnik Mordovskogo universiteta*, 2, pp. 160–165.

Nazarova, N. G., Yagyaeva, E. B. and Madrahimova, M. S. (2019), "Preparing guide-translators in the sphere of tour industry", *Problems of modern science and education*, 11-2 (144), pp. 47–48.

Novikova, A. A. (2014), "The role of a guide in the psychological support of foreign tourists", *SCI-ARTICLE.RU*, 12, pp. 10–14.

On the approval of the professional standard "Instructor-guide": Order of the Ministry of Labor of Russia dated 29.09.2017 № 702n [Online], available at: <https://docs.cntd.ru/document/542609034> (Accessed 13 January 2022).

On the approval of the professional standard "Tour guide (guide)": Order of the Ministry of Labor of Russia dated 10.06.2021 № 394n. [Online], available at: <https://docs.cntd.ru/document/607329436> (Accessed 13 January 2022).

On the basics of tourist activity in the Russian Federation: Federal Law dated 24.11.1996 № 132-FZ (latest edition) [Online], available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/) (Accessed 10 January 2022).

On the Legal Status of Foreign Citizens in the Russian Federation: Federal Law dated 25.07.2002 № 115-FZ (latest edition) [Online], available at: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37868/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37868/) (Accessed 10 January 2022).

Savichev, A. Yu. (2020), "Legal regulation of the activities of guides (guides), guides-interpreters and instructors-guides: the experience of the subjects of the Russian Federation and prospects for federal regulation", *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo*, 3, pp. 1–12.

Shishkina, I. L. (2009), "Implementation of didactic functions of pedagogical measurements in the conditions of a credit-modular system", Ph.D. Thesis, Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia.

State standard R 54602–2011 "Tourist services. The services of instructors-guides. General requirements" (2012), Standartinform, Moscow, Russia.



State standard R 54604–2011 “*Tourist services. Sightseeing services. General requirements*” (2012), Standartinform, Moscow, Russia.

Velikosvyat, O. R. (2015), “Stress interview as a modern recruiting method”, *Obrazovanie i nauka bez granits: sotsial'no-gumanitarnye nauki*, 2, pp. 260-261.

**Данные об авторе**

**Кусерова Анна Ивановна**, старший преподаватель кафедры туризма

**Information about the author**

**Anna I. Kuserova**, Senior Lecturer, Department of Tourism