

**АННОТАЦИЯ**  
**диссертации на соискание степени доктора философии (PhD)**  
**по специальности 6D090200 – «Туризм»**  
**Губаренко Анастасии Вячеславовны**  
**на тему «Совершенствование форм и методов экскурсионного**  
**обслуживания в Республике Казахстан»**

**Актуальность темы исследования.** Казахстан – молодая республика с богатой историей и самобытной культурой, которая становится все более привлекательной для субъектов въездного и внутреннего туризма. Обладая широким спектром туристских аттракций, наша страна способна принимать путешественников со всего мира, быть центром, спортивного, делового, оздоровительного и, в первую очередь, этнокультурного туризма.

Лидер нации, Н.А. Назарбаев, считая одной из главных государственных задач развитие туризма Казахстана, отмечает, что «внутренний и внешний культурный туризм должен опираться на это символическое наследие народа. По своему культурному значению тот же Туркестан или Алтай имеют не просто национальное или континентальное значение, – это глобальные величины».

Президент Республики Казахстан Касым-Жомарт Токаев, в своем послании народу Казахстана делает акцент на том, что нам «Следует обратить особое внимание и на развитие... эко - и этнотуризма, как на важную сферу экономики. 750-летие Золотой Орды нужно отметить с точки зрения привлечения внимания туристов к нашей истории, культуре, природе. Для развития туризма важно обеспечить строительство необходимой инфраструктуры, в первую очередь дорог, а также готовить квалифицированных специалистов».

Так, обозначенный вектор развития, влечет за собой необходимость развития всех видов туризма, улучшение экскурсионного обслуживания, подготовку высококвалифицированных гидов / экскурсоводов, повышения качества оказываемых услуг. Все это невозможно без модернизации методов экскурсионного обслуживания, что становится особенно важным на современном этапе развития Республики Казахстан, так как одним из приоритетов государства является развитие внутреннего и въездного туризма. Большое количество природных, археологических и архитектурных памятников истории и культуры, составляют мощный фундамент для развития всей туристской индустрии. В соответствии с программой Правительства Республики Казахстан по развитию туристской индустрии на 2019 - 2025 год, положений статьи Первого Президента государства «Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания», а также в русле Программы «Рухани жаңғыру», «Семь граней Великой степи» и «Сакральная география Казахстана», краеугольным камнем в формировании общенационального единства, мира и согласия Казахстана является популяризация культурно-исторических традиции нашей страны, как на национальном, так и на международном уровне.

Но мало обладать ресурсами, важно уметь их презентовать, а именно «научить» туриста видеть историю целой страны, воплощенную в объектах показа. Здесь и возникает вопрос о качественном и эффективном экскурсионном обслуживании, а именно о подготовке и контроле работы гидов (экскурсоводов) в соответствии с международными стандартами. Экскурсовод – это межкультурный проводник, посланник своей страны, дипломат, историк, лингвист, краевед и географ в одном лице, именно от его квалификации зависит, каким «видят» Казахстан туристы всего мира.

Гиды / экскурсоводы, являясь экспертами своей национальной культуры и истории, имеют уникальную возможность знакомить туристов с подлинными ценностями своей страны и ее культуры, содействуя развитию межкультурного понимания и укреплению мира.

Сегодня, гиды / экскурсоводы Казахстана имеют возможность обмениваться опытом с гидами (экскурсоводами) всего мира, немалую роль в этом играют международные организации, такие как Всемирная туристская организация UNWTO (United Nations World Tourism Organization) – это ведущая международная организация в области туризма, содействующая развитию туризма как движущей силы экономического роста, всестороннего развития и экологической устойчивости и предлагает руководство и поддержку сектору в продвижении политики в области знаний и туризма во всем мире. WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) – организация, главной целью которой является обмен профессиональным опытом между гидами (экскурсоводами) всего мира. Основная цель WFTGA – признание туристских гидов послами региона или целой страны, чьей главной задачей является продвижение туристского бренда.

Таким образом, экскурсионное обслуживание становится объектом пристального изучения и мониторинга, ведь разработанный единожды алгоритм работы гида (экскурсовода), позволит создать основу, которая станет обязательной для всех, и даст возможность осуществлять пристальный контроль над работой каждого аттестованного гида / экскурсовода. Наше исследование, несомненно, станет основой в формировании единой методики экскурсионного обслуживания, разработанной на основе международного и казахстанского опыта с внедрением новых технологий.

Экскурсионное обслуживание, представляет собой четко отрегулированные элементы, взаимодействующие между собой и образующие единую систему, работа которой на прямую зависит от качества каждого элемента. Ученые, экскурсоводы, работники туризма дают свои трактовки данному термину, вкладывая в его основу разные составляющие, которые в совокупности и определяют функции экскурсионного обслуживания.

**Степень изученности темы.** Проведя анализ научно-методической, учебно-методической, специализированной литературы и материалов диссертационных работ, позволили выявить вопросы по проблематике процесса совершенствования форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан, как междисциплинарного направления в современном экскурсоведении.

Базовые принципы диссертационного исследования сформированы на основе докторских и кандидатских работ ученых стран СНГ и Казахстана в области экскурсионного дела, таких как: О.Г. Лютерович, О.А. Брель, И.В. Зорин, Д.В. Арцыбашев, С.А. Доморат, Ю.С. Путрик, И.В. Башкатова, С.Е. Чижова, А.А. Рябцев, И.М. Мороз и другие.

Вопросы теоретико-методологических основ организации экскурсионно-туристской деятельности были рассмотрены в работах ученых: Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б.В. Емельянов, В.А. Квартальнов и В.С. Сенин, К.В. Кулаев, Г.П. Долженко, Г.Ф. Ягофаров, З.М. Горбылева и Н.В. Савина, Н.А. Гецевич, В.В. Дворниченко, Р.А. Дьякова, Т.А. Маслюков, В.В. Половцев, Е.Н. Рафиенко, А.И. Федина, В.А. Герд, И.В. Зорин и В.А. Квартальнов, Л.М. Логинов и Ю.В. Рухлов и другие.

В научных работах, ученых-экскурсионистов сформированы принципы профессиональной подготовки кадров для экскурсионного обслуживания, таких ученых, как: Г.Н. Боч, Б.Е. Райков, М.Н. Соколов, Г.Г. Тумин, И.М. Гревс, Э. Шарлеман, Б.М. Емельянов, З.М. Горбылева, Н.В. Савина, О.Г. Лютерович и А.А. Саипов и другие.

Виды и формы традиционного и инновационного подхода в экскурсионном обслуживании по различным тематическим направлениям были изучены и представлены в работах: Н.А. Гейнике, Б.Е. Райкова, Б.В. Емельянова, А.Ф. Родинова и Ю.Е. Соколовского, М.Ю. Юхневича, Н.В. Савиной, Ф.П. Курлат и Ю.Е. Соколовский, Ю.Н. Александрова, Н.П. Анциферова, А.В. Бакушинского, Н.С. Зузыкиной, Н.И. Злацена, М.А. Казариной и Ф.Л. Курлат и другие.

Вместе с тем, анализ материалов исследований ученых, практиков, изучение практического опыта ВУЗов, международных и региональных курсов подготовки экскурсоводов, практиков экскурсионного обслуживания также показывает, что имеется ряд нерешенных проблем, связанных с изучением процессов совершенствования экскурсионного обслуживания, стандартизации и регламентации экскурсионной деятельности, разработки инновационных методик организации и проведения экскурсий, применения новых технологий и другое.

Поэтому, остается много дискуссионных и проблемных вопросов, что привело в настоящее время к появлению **противоречий** между:

- традиционным подходом к экскурсионному делу и международными стандартами организации и проведения экскурсий;
- потребностью в профессиональных экскурсоводах, качественно подготавливающих и оказывающих экскурсионную услугу и отсутствием единого стандарта их подготовки и профессиональной деятельности;
- необходимостью в развитии экскурсионного обслуживания и отсутствием обязательных профессиональных стандартов и единого реестра экскурсоводов;
- классическим и инновационным подходом к методам и формам организации экскурсий и процессу их проведения.

Исходя из вышеизложенного, была определена **тема диссертационного исследования:** «Совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан».

**Объект исследования:** современное экскурсионное обслуживание.

**Предмет исследования:** методы и формы экскурсионного обслуживания Казахстана.

**Гипотеза исследования:** Если усовершенствовать систему экскурсионного обслуживания Республики Казахстан, при этом используя успешный международный опыт экскурсионного дела, то это несомненно повлияет на качество экскурсионного обслуживания в Казахстане, и приведет к развитию внутреннего и въездного туризма в нашей стране, что является одной из приоритетных задач современной экономики Республики Казахстан.

В связи с вышесказанным, **целью исследования** является совершенствование форм и методов экскурсионного обслуживания Республики Казахстан, по средствам разработки инновационных методик и современных экскурсионных продуктов.

**Задачи исследования:**

1. Уточнить понятие, сущность и трансформацию термина «экскурсионное обслуживание», выявив его специфические формы и методы его организации в современной экскурсионной деятельности.

2. Провести ретроспективный анализ развития экскурсионного дела на территории Республики Казахстан.

3. Проанализировать стандарты профессиональной деятельности экскурсоводов и процесс подготовки, повышения квалификации специалистов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан.

4. Сформировать и обосновать применение системного компетентно-ориентированного и междисциплинарного подхода к подготовке специалистов экскурсионного обслуживания по образовательной программе «Туризм» в Республике Казахстан.

5. Разработать и экспериментальным путем внедрить инновационные методы и формы экскурсионного обслуживания в практическую деятельность экскурсоводов Казахстана.

6. Определить и внедрить методику паспортизации объектов туристско-экскурсионного интереса, проведя инвентаризацию достопримечательностей в городе Алматы и Алматинской области.

**Методологической и теоретической основой исследования** является концепция организации экскурсионного дела; реализация форм и методов экскурсионного обслуживания; подготовка, переподготовка и повышение квалификации специалистов экскурсионного обслуживания; традиционные и инновационные методы в экскурсоведении. В работе применены результаты научно-исследовательской и профессиональной деятельности, сформированные в трудах специалистов индустрии туризма (Н.А. Гейнике, Б.Е. Райков, Б.В. Емельянов, Г.П. Долженко, Г.Ф. Ягофаров, О.Г. Лютерович, О.Б. Мазбаев, А.А. Саипов, Б.Ш. Абдиманатов, И.В. Ивлева и другие). Концептуальной основой диссертационной работы стали озвученные Елбасы Н.А. Назарбаевым и

Президентом Республики Казахстан К.К. Токаевым послания народу Казахстана, концепции и законы Республики Казахстан: Закон о Туризме Республики Казахстан; Закон Республики Казахстан «Об образовании»; Государственная программа развития туристской отрасли Республики Казахстан на 2019 - 2025 г.г. Профессиональные стандарты в области туризма и другие.

**Источники исследования:** Государственные общеобязательные стандарты экскурсионной и туристской отрасли, периодические и научно-исследовательские издания Республики Казахстан, стран ближнего и дальнего зарубежья, интернет ресурсы, учебные пособия, материалы международных научно-практических конференций, научно-методическая литература, а также труды ученых в области туризма и экскурсионного дела. Документы United Nations World Tourism Organization и World Federation of Tourist Guide Associations в сфере организации экскурсионного обслуживания, а также стандарты туристско-экскурсионного обслуживания Республики Казахстан.

С целью проверки гипотезы и поставленных задач использовались следующие **методы исследования:**

- **теоретические методы:** анализ научно-методической, учебно-методической, специализированной литературы и материалов диссертационных работ по проблеме исследования; изучение учебных программ и учебников, образовательной деятельности студентов и слушателей курсов экскурсоводов на международном (WFTGA) и региональном уровне, а также нормативно-правовой и законодательной документации Республики Казахстан в области туризма и образования;

- **эмпирические методы:** социологический опрос, наблюдение за учебным процессом в вузе, изучение и обобщение профессионального опыта, организация исследований, консультации с обучающимися и профессиональными экскурсоводами, руководителями туристских предприятий, эксперимент, аналитическая обработка результатов изучения и обобщение педагогико-профессионального опыта, изучение творческих и экспериментальных работ студентов, магистрантов, краеведов и экскурсоводов.

**Научная новизна исследования:**

- уточнено понятие, сущность и трансформации термина «экскурсионное обслуживание», выявлены его специфические формы и методы в современной экскурсионной деятельности;

- проведен ретроспективный анализ развития экскурсионного дела на территории Республики Казахстан;

- проанализированы стандарты профессиональной деятельности экскурсоводов и процесс подготовки, повышения квалификации специалистов экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан;

- экспериментально подтверждена эффективность применения системного компетентно-ориентированного и междисциплинарного подхода к подготовке специалистов экскурсионного обслуживания, средствами инновационных программ и учебно-методических материалов по образовательной программе «Туризм»;

- впервые разработаны и внедрены инновационные методы и формы экскурсионного обслуживания в практическую деятельность экскурсоводов Казахстана, такие как «Официальный аудиогид по городу Алматы», интерактивные экскурсии-квесты и QR-кодирование экскурсионных маршрутов по городу Алматы.

- впервые разработана и внедрена в практику интегральная авторская методика паспортизации объектов туристско-экскурсионного интереса, на основе которой проведена инвентаризация достопримечательностей города Алматы (200 объектов-паспортов) и Алматинской области (150 объектов-паспортов).

- разработаны рекомендации по совершенствованию форм и методов оказания экскурсионных услуг, подготовки и профессиональной деятельности экскурсоводов Республики Казахстан;

#### **Основные положения, выносимые на защиту:**

- сущность понятия «экскурсионного обслуживания» и его специфические формы и методы в современной экскурсионной деятельности;

- формирование системного компетентно-ориентированного и междисциплинарного подхода к подготовке экскурсоводов в контексте вузовского образования средствами инновационных программ и учебно-методических материалов по образовательной программе «Туризм»;

- инновационные методы и формы экскурсионного обслуживания в практическую деятельность экскурсоводов Казахстана, такие как «Официальный аудиогид по городу Алматы», интерактивные экскурсии-квесты и QR-кодирование экскурсионных маршрутов по городу Алматы;

- интегральная авторская методика паспортизации объектов туристско-экскурсионного интереса, на основе которой проведена инвентаризация достопримечательностей города Алматы (200 объектов-паспортов) и Алматинской области (150 объектов-паспортов);

- рекомендации по совершенствованию форм и методов оказания экскурсионных услуг, подготовки и профессиональной деятельности экскурсоводов Республики Казахстан.

#### **Теоретическая и практическая значимость исследования:**

В ходе исследовательской деятельности, разработаны уникальные материалы, способные оказать качественное влияние на развитие процесса подготовки и профессиональной деятельности экскурсоводов, а именно:

- разработаны и внедрены в образовательный процесс учебные пособия «Туристско-топонимический словарь Алматинской области» на трех языках (казахский, русский, английский), «Основы туристско-краеведческой работы»;

- подготовлен и внедрен контент «Официального аудиогuida по городу Алматы» (около 200 объектов) на платформе IZI.TRAVEL;

- сформирована интегральная авторская методика паспортизации объектов туристско-экскурсионного интереса, на основе которой проведена инвентаризация достопримечательностей города Алматы (200 объектов-паспортов) и Алматинской области (150 объектов-паспортов);

- подготовлены и внедрены учебные пособия «200 экскурсионных объектов г. Алматы» и «150 экскурсионных объектов Алматинской области»;
- разработана авторская методика, на основе которой подготовлены и проведены экскурсий-квесты в городе Алматы и экскурсии с применением QR – кодов для субъектов туристского рынка и для учреждений образования;
- результаты исследования станут основой для формирования единой стандартизированной методики организации экскурсионного обслуживания в Республике Казахстан;
- материалы исследования помогут обучающимся школ, колледжей и вузов, специалистам туристско-экскурсионного профиля, экскурсоводам в подготовке и практической деятельности по организации экскурсионного обслуживания, также могут оказать положительное влияние на повышение эффективности экскурсионной и туристско-краеведческой работы в сфере основного и дополнительного образования, индустрии туризма и гостеприимства, органам государственного управления туризма.

Исследование проводилось поэтапно **с 2016 по 2021 годы:**

**На первом этапе (2016 - 2017 год):** Проанализировано современное состояние экскурсионного обслуживания на международном и региональном уровне. Были определены приоритетные для Казахстана направления в развитии системы подготовки и профессиональной деятельности экскурсоводов. Разработан контент для внедрения «Официального аудиогuida города Алматы» на платформе IZI.TRAVEL, экскурсий с применением QR – кодов, представляющий собой инновационное направление в организации экскурсионного обслуживания Республики Казахстан.

**На втором этапе (2017 - 2018 год):** Проведен детальный анализ международных систем подготовки экскурсоводов, как основополагающий элемент в профессиональной деятельности высококвалифицированного экскурсовода. На основе полученных данных модернизирована система подготовки экскурсоводов в Казахской академии спорта и туризма в контексте ОП «Туризм», образовательной траектории «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса», а также действующих с 1999 года курсов экскурсоводов при КТА и КазАСТ.

**На третьем этапе (2018 - 2019 год):** Разработан стандарт «Паспорта экскурсионного объекта», на основе которого проведена паспортизация и инвентаризация 350 объектов туристского интереса города Алматы и Алматинской области. Результатом данной работы стали необходимые в профессиональной деятельности экскурсоводов учебно-методические материалы, способные повысить качество современного экскурсионного обслуживания Казахстана.

**На четвертом этапе (2019 - 2021 год):** Создана авторская методика разработки экскурсий-квестов в городской среде, которая стала основой для формирования новых пешеходных маршрутов на примере города Алматы, сочетающих в себе интерактивные и информационные элементы, направленные на организацию досуговой деятельности туристов и экскурсантов, с целью

повышения востребованности внутреннего и въездного туризма Республики Казахстан.

**Достоверность полученных результатов** обусловлена теоретической и методологической обоснованностью подхода по теме проблемы, соответствующим выбором методов исследования и полученных результатов в ходе эксперимента, отражающих выводах данной работы, а также педагогический и практический опыт работы в качестве экскурсовода, преподавателя вуза, национального тренера UNWTO WFTGA.

**База исследования:** экспериментальная работа проводилась на базе Казахской академии спорта и туризма, кафедры туризма и сервиса; НИИ Туризма КазАСТ; Казахстанской туристской ассоциации (КТА); Туристско-информационного центра города Алматы; туристской фирмы «Max Travel»; Международная школа-лицей «Достар»; компании «Smart Tourism».

**Апробация результатов исследования.** Основные положения и результаты исследования, были апробированы в выступлениях и докладах на международных научных и научно-практических конференциях, в республиканских и зарубежных изданиях, а также внедрены в практическую деятельность субъектов туристского рынка и образования Республики Казахстан. Результаты диссертационного исследования, учебные пособия «Туристско-топонимический словарь Алматинской области» и «Основы туристско-краеведческой работы» были представлены на международных выставках и отмечены дипломами, Москва 2016, 2017, 2018 годы, Барселона 2018 год.

**Публикации результатов исследования.** Результаты данной исследовательской работы были опубликованы 22 научных работах, изданных в период с 2016 по 2020 годы. По диссертационной теме опубликована 1 статья в журнале внесенным в базу данных Scopus; 5 статей, внесенных в список Комитета по обеспечению качества в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан; 6 статей в сборниках международных конференции; 1 коллективная монография и 2 электронных учебных пособий с получением свидетельства об авторском праве № 2717, №11534, 2 путеводителя, 4 учебных пособия и в республиканских изданиях – 1.

**Структура работы.** Структура диссертационного исследования состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

**Во введении** обоснованы актуальность темы исследовательской работы, формируется цель, объект и предмет, задачи, исследования, определяется новизна, источники и методы исследования, теоретическая и практическая значимость исследования, основное положение, выносимое на защиту, приведены сведения о личном вкладе автора в достижении научного результата об апробации результатов исследования.

**Основная часть** состоит из трех разделов (анализа состояния вопроса, методы и организация исследования, собственные исследования и их обсуждение).

**В первом разделе «Теоретические и методологические основы экскурсионного дела»** рассмотрены и изучены литературные, интернет



источники по теоретическим и методологическим аспектам экскурсионного обслуживания, определены специфические особенности, сущность, понятия виды и формы экскурсионного дела, проведен ретроспективный анализ исторической линии развития экскурсоведения, уточнен термин «экскурсионное обслуживание» и представлены основополагающие составляющие профессиональной деятельности экскурсовода.

**Во втором разделе «Современное состояние развития экскурсионного обслуживания»** представлен анализ современных форм и методов экскурсионного обслуживания как на международном и региональном рынке туризма, нормативно-законодательных и правовых актов, оказывающих влияние на развитие и функционирование профессиональной деятельности экскурсоводов в Республике Казахстан; проанализирована система подготовки и переподготовки специалистов экскурсионного обслуживания в Казахстане.

**В третьем разделе «Результаты собственных исследований и их обсуждение»** разработан и внедрен современный системный компетентно-ориентированный и междисциплинарный подход к подготовке экскурсоводов в рамках ОП «Туризм» образовательной траектории «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса» на примере Казахской академии спорта и туризма; сформированы и усовершенствованы инновационные подходы к организационным формам экскурсионного обслуживания, на основе которых разработаны «Официальный аудиогид по городу Алматы», методика создания экскурсий-квестов в городской среде и ее апробация при создании действующих экскурсий-квестов; и экскурсии с применением QR – кодов, проведена инвентаризация и паспортизация объектов туристско-экскурсионного интереса города Алматы и Алматинской области на основе разработанной методики.

**В заключении** подведены итоги исследования, подтверждающие решение поставленных задач, представлены основными выводами:

- Экскурсионное обслуживание, представляет собой своеобразный симбиоз между несколькими схожими определениями, формирование, становление и развитие которого происходило на протяжении веков, в контексте педагогики, краеведения, туризма и сферы услуг. В связи с этим, чёткое понимание как исторических этапов развития экскурсоведения, так, как и теоретико-методологических основ, дает нам возможность, уточнить современное значение термина «экскурсионное обслуживание», который бы в полной мере отражал сущность всего направления.

- Главным элементом экскурсионного обслуживания, несомненно, является экскурсия, ученые многократно подчеркивали ее важность и специфичность. На протяжении всего своего развития, происходила трансформация форм экскурсий: «экскурсия как прогулка, преследующая практические задачи», «экскурсия как метод краеведческой работы, научное значение», «экскурсия как процесс воспитания, общеобразовательная и общевоспитательная цель», «экскурсия как вид культурно-просветительской деятельности, направленный на эстетическое и культурное развитие»,

«экскурсия как часть туризма, сферы услуг», что влекло за собой изменение целей и задач, функций и форм экскурсионного процесса.

- Четкое понимание классификационных особенностей организации экскурсионного процесса позволяет разработать компетентный подход к созданию инновационных форм экскурсионного обслуживания. Интеграция имеющейся, отечественной базы экскурсионного обслуживания в международную систему, позволит разработать уникальный продукт для подготовки, переподготовки и повышения квалификации экскурсоводов, а также их профессиональной деятельности.

- Анализ системы подготовки экскурсоводов дает возможность всесторонне оценить данный процесс на территории Республики Казахстан. Разные, зачастую противоречащие друг другу подходы, которые сегодня присутствуют в нашей стране, позволяет сделать вывод о необходимости стандартизации данного процесса.

- Разработка единого профессионального стандарта экскурсионного обслуживания Республики Казахстан, регламентирующего не только процесс оказания экскурсионных услуг, но и всю систему подготовки, переподготовки и повышение квалификации экскурсоводов, а также их профессиональную деятельность, будет способствовать внедрению инновационных форм и методов экскурсионного обслуживания, привлекать иностранных туристов и повысить общий уровень туристско-экскурсионных услуг в нашей стране.

- Сегодня, подготовка экскурсоводов в Казахстане осуществляется несколькими путями: обучение в вузе при наличие специальной траектории, курсы, организованные совместно вузами и субъектами туристского рынка вне образовательных программ, обучение зарубежном, прохождение курсов UNWTO WFTGA в 600 часов. После получения необходимой квалификации, экскурсоводу необходимо проходить курсы, способствующие профессиональному росту.

- В целях мониторинга качества работы действующих экскурсоводов, в Казахстане создано несколько реестров, носящих добровольный характер. Для превышения эффективности необходимо планомерно, подойти к процессу обучения, сертификации, лицензирования и деятельности экскурсоводов, гарантируя престиж профессии.

- Интеграция в международное экскурсионное пространство, формирование инновационных подходов, основанных на теоретико-методологической базе экскурсионного дела и развивающихся в контексте современных требований экскурсионного обслуживания и принципах национального и международного туристского рынка.

- Современное развитие экскурсионного обслуживания – это процесс реализации принципов гуманизации общества, заключающихся в формировании качественного информационного пространства, способствующего продвижению культурных и традиционных ценностей по средствам организации экскурсий в контексте индустрии туризма.

- Подготовка экскурсоводов, аккредитация и стандартизация их деятельности позволяет подготовить высококвалифицированных специалистов,

оказывающих активное влияние на внутренний и въездной туризм нашей страны. Разработанный авторами подход к процессу обучения будущих экскурсоводов в рамках ОП «Туризм», через освоение образовательной траектории «Международный туризм: индустрия туризма и бизнеса», позволяющий получить дополнительную квалификацию «Экскурсовод - III категории». Данная научно-исследовательская работа, опыт, который дает возможность подтвердить эффективность его внедрения в современную систему образования РК по направлению «Туризм» и гарантировать качество профессиональных кадров в экскурсионном обслуживании, а также способствовать его развитию.

- Разработка новых и совершенствование уже имеющихся направлений, форм и методов экскурсионного обслуживания, дает возможность предоставлять широкий спектр экскурсионных услуг. Авторские разработки по созданию официального аудиогuida города Алматы и интерактивных, тематических экскурсий-квестов, экскурсий с применением QR – кодов, расширяют предложения рынка экскурсионных услуг, а уникальные методики паспортизации объектов экскурсионного интереса, позволили провести экспериментально-опытную работу в городе Алматы и Алматинской области по инвентаризации достопримечательностей.

#### **Практические рекомендации:**

1. Сформировать единый стандарт подготовки экскурсоводов в Республике Казахстан, позволяющий осуществлять подготовку, переподготовку и повышение квалификации экскурсоводов в соответствии с международными и региональными требованиями.

2. Подготовка экскурсоводов должна осуществляться на базе вуза, в рамках ОП «Туризм» или отдельной образовательной программы, так как освоение новой профессии должно быть четко отражено в дисциплинах, носящих практико-ориентированный характер, и гарантирующих качество подготовки будущих специалистов.

3. Формирование образовательной программы по направлению экскурсионного обслуживания должно носить системный, компетентно-ориентированный и междисциплинарный характер, а также основываться на международных и региональных профессиональных стандартах, требованиях к системе высшего образования и запросам рынка труда.

4. Процесс переподготовки и повышения квалификации экскурсоводов должен носить системный характер, необходимо разработать требования к данному процессу, позволяющие четко регламентировать в какой последовательности и с какой периодичностью экскурсоводу, необходимо проходить курсы от 72 часов и более.

5. Разработать правила лицензирования экскурсионной деятельности, направленные на полноценную реализацию нормативно-правовой и законодательной документации Республики Казахстан в области экскурсионного обслуживания.

6. Создать единый стандарт экскурсионного обслуживания Казахстана, представляющий собой разумный симбиоз ранее созданных стандартов, носящий обязательный, а не рекомендательный характер.

7. Внедрение единого реестра должно носить обязательный характер, при этом, созданный в республике реестр имеет ряд недочетов, реализация обозначенных выше практических рекомендаций будет направленно на улучшение деятельности данного реестра, так как унифицированная форма подтверждения квалификации, будет гарантией профессиональной деятельности экскурсоводов.

**В приложении** представлены результатов апробации в учебном процессе на базе кафедры туризма и сервиса Казахской академии спорта и туризма: **акт внедрения** на учебно-методический комплекс «Анимация в туризме»; **акт внедрения** на учебно-методический комплекс «Основы туристско-краеведческой работы»; **акт внедрения** на учебно-методический комплекс «Музееведение»; **акт внедрения** на учебное пособие «Туристско-топонимический словарь Алматинской области» на трех языках (казахский, русский, английский); **акт внедрения** на учебное пособие «Основы туристско-краеведческой работы»; **акт внедрения** на учебное пособие «200 экскурсионных объектов г. Алматы»; **акт внедрения** на учебное пособие «150 экскурсионных объектов Алматинской области».

Результаты диссертационного исследования апробированы на субъектах туристского рынка: **акт внедрения** от Казахстанской туристской ассоциации (КТА); **акт внедрения** от туристской компании «Max Travel»; **акт внедрения** от Международной школы-лицея «Достар»; **отзыв** от компании «Smart Tourism»; свидетельства об авторском праве на электронные учебные пособия «Tourist - toponymic dictionary of Almaty region», «Алматы облысының туристік-топонимдерінің сөздігі»; дипломы и сертификаты международных выставок и конкурсов.