

Курилова Полина Владимировна,
Студентка группы 25-ЗМТиП
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

Айрапетян Венера Грачиговна
Доцент, кандидат экономических наук
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

ЭКСКУРСОВОДЫ ГОРОДА СОЧИ: СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К ПРОВЕДЕНИЮ ЭКСКУРСИЙ

Аннотация. В статье рассматриваются особенности работы экскурсоводов в городе-курорте Сочи в условиях современных вызовов туристической отрасли. Анализируются изменения в требованиях к профессиональным компетенциям гидов, влияние цифровизации на методику проведения экскурсий и новые форматы взаимодействия с туристами. Особое внимание уделяется вопросам повышения качества экскурсионного обслуживания через внедрение инновационных технологий и совершенствование системы подготовки кадров. Исследование базируется на данных анкетирования экскурсоводов и экскурсантов, экспертных оценках и официальной статистике. Результаты могут быть использованы для оптимизации работы экскурсионных служб и повышения конкурентоспособности туристского продукта Сочи.

Ключевые слова: Экскурсоводы, экскурсии, туризм, город-курорт Сочи, цифровые технологии, интерактивные форматы, профессиональная подготовка, качество услуг.

Введение

Экскурсовод – ключевой элемент успешного экскурсионного обслуживания. От его профессионализма, эрудиции и владения современными методиками зависит впечатление туриста от посещения города. В условиях роста внутреннего туризма и повышения требований к качеству услуг профессия экскурсовода претерпевает значительные изменения.

Актуальность темы обусловлена:

- ростом спроса на экскурсионные услуги в Сочи (по данным Администрации г. Сочи, в 2024 г. экскурсионными услугами воспользовались свыше 850 тыс. человек);
- необходимостью адаптации экскурсионного продукта к запросам современной аудитории (поколение Z, цифровые туристы);
- развитием цифровых технологий и их внедрением в сферу туризма;
- потребностью в повышении квалификации экскурсоводов для работы с новыми форматами.

Цель исследования – анализ современного состояния профессии экскурсовода в Сочи, выявление ключевых трендов и разработка рекомендаций по совершенствованию методики проведения экскурсий.

Задачи исследования:

1. Изучить требования к профессиональной подготовке экскурсоводов.
2. Проанализировать внедрение инновационных форматов экскурсий в Сочи.
3. Оценить уровень цифровизации экскурсионного обслуживания.
4. Выявить проблемы в системе подготовки и аттестации экскурсоводов.
5. Разработать предложения по совершенствованию экскурсионной деятельности.

Методы исследования: анкетирование, экспертные оценки, статистический анализ, контент-анализ.

1. Современные требования к профессии экскурсовода

Сегодня профессия экскурсовода претерпела серьёзную трансформацию: из простого рассказчика о достопримечательностях специалист превратился в настоящего «архитектора



впечатлений». Современный гид – это многогранная личность, в которой гармонично сочетаются таланты историка, чуткость психолога, харизма аниматора и грамотность IT-специалиста. Он не просто передаёт информацию, а создаёт цельный эмоциональный опыт, который надолго остаётся в памяти туристов.

Какие же навыки сегодня особенно важны для экскурсовода? Разберём подробнее:

Глубокая эрудиция в краеведении.

Гид должен не только знать факты из истории и культуры региона, но и уметь увлекательно их преподносить, связывая с современными реалиями. Понимание географических особенностей местности помогает выстраивать логичные и удобные маршруты.

Гибкость в форматах проведения экскурсий.

Современный экскурсовод владеет методиками организации самых разных программ: от классических пеших прогулок и автобусных туров до тематических маршрутов (литературных, гастрономических, архитектурных) и интерактивных экскурсий с элементами квеста или мастер-класса.

Навыки эффективной коммуникации.

Важно уметь находить подход к разным группам: заинтересовать детей, увлечь молодёжь, учесть потребности пожилых людей, адаптировать рассказ для иностранных гостей.

Цифровая грамотность.

Владение современными технологиями стало неотъемлемой частью профессии. Экскурсовод уверенно пользуется аудиогидами, мобильными приложениями для навигации и сопровождения групп, а также может применять инструменты дополненной (AR) и виртуальной (VR) реальности для наглядной демонстрации исторических событий или утраченных объектов.

Базовые маркетинговые компетенции.

Понимание принципов продвижения услуг, умение презентовать экскурсии, работать с отзывами и социальными сетями помогает гиду привлекать новых клиентов и выстраивать личный бренд.

Языковая подготовка.

Знание иностранных языков, прежде всего английского, открывает возможности для работы с международными туристами и повышает профессиональную ценность специалиста.

Безопасность и первая помощь.

Экскурсовод несёт ответственность за группу: он должен знать правила поведения в чрезвычайных ситуациях, уметь оказать первую помощь и грамотно организовать эвакуацию при необходимости.

Реальные данные подтверждают, что профессионалы осознают необходимость развития этих навыков. В ходе анкетирования 50 экскурсоводов Сочи в 2024 году выяснилось: 85 % опрошенных подчеркнули важность непрерывного повышения квалификации, а 70 % уже активно используют в работе цифровые инструменты – например, аудиогиды и специализированные мобильные приложения.

Яркий пример успешного внедрения инноваций – опыт экскурсовода Анны К., проводящей туры по маршруту «Архитектурные шедевры Сочи». Она дополнила традиционную экскурсию мобильным приложением с аудиогидом на русском и английском языках. Благодаря этому решению гид смогла сделать контент доступным для иностранных туристов без привлечения переводчика. Результат не заставил себя ждать: доля зарубежных гостей в группах увеличилась на 25 %, а общая удовлетворённость экскурсией заметно выросла – туристы оценили возможность в удобном темпе знакомиться с объектами и возвращаться к интересующей информации.

2. Инновационные форматы экскурсий в Сочи

Экскурсоводы Сочи не боятся экспериментировать и всё активнее внедряют инновационные форматы экскурсий – это помогает сделать путешествие запоминающимся, а



взаимодействие с туристами – более глубоким и увлекательным. Вместо пассивного прослушивания рассказов гости города теперь становятся активными участниками событий, погружаются в атмосферу прошлого и открывают для себя Сочи с неожиданных сторон.

Какие же новые подходы завоевывают популярность у сочинских гидов? Рассмотрим подробнее:

Интерактивные экскурсии с игровыми элементами.

Квесты, викторины и мастер-классы превращают прогулку в увлекательное приключение. Участники не просто слушают гида, а выполняют задания, разгадывают загадки, пробуют свои силы в традиционных ремёслах или кулинарных искусствах. Такой формат особенно нравится семьям с детьми и молодёжным группам.

Тематические маршруты по интересам.

Вместо универсальных обзорных экскурсий туристы могут выбрать программу, соответствующую их увлечениям:

- гастрономические туры – знакомство с черноморской кухней, дегустации местных продуктов;
- литературные маршруты – прогулки по местам, связанным с жизнью и творчеством известных писателей;
- архитектурные экскурсии – изучение стилей и эпох в облике города;
- этнографические программы – погружение в культуру народов Кавказа, посещение этнодеревень.

Экскурсии с применением AR/VR-технологий.

Дополненная и виртуальная реальность позволяют «оживить» прошлое: туристы видят, как выглядел город сто лет назад, наблюдают реконструкцию исторических событий или рассматривают 3D-модели утраченных зданий прямо на месте их расположения.

Аудиогиды и мобильные приложения.

Цифровые решения дают возможность самостоятельно изучать достопримечательности в удобном темпе. Туристы скачивают приложение с аудиосопровождением, картой и дополнительной информацией – и исследуют город без привязки к группе и расписанию.

Гибридные форматы.

Сочетание офлайн-экскурсии с онлайн-элементами расширяет границы опыта. Например, после прогулки по историческому центру участники могут посетить вебинар с краеведом, получить доступ к эксклюзивным архивным материалам или принять участие в онлайн-дискуссии.

Персонализированные маршруты.

Экскурсоводы всё чаще адаптируют программы под конкретные запросы: учитывают возраст группы, интересы участников, время года и даже погоду. Такой индивидуальный подход повышает удовлетворённость туристов и делает каждую экскурсию уникальной.

Яркий пример успешного внедрения инноваций – экскурсия «Тайная жизнь растений», разработанная командой сочинских ботаников и гидов в 2024 году. Программа объединила классическую прогулку по дендрарию с элементами квеста: участникам предлагалось отыскать определённые виды растений, разгадать их «секреты» и выполнить творческие задания.

Результаты превзошли ожидания:

- вовлечённость гостей выросла на 40 % по сравнению с традиционными маршрутами;
- средний рейтинг удовлетворённости достиг 4,8 из 5 (по итогам опроса 200 туристов);
- многие участники отметили, что узнали о флоре Сочи больше, чем за все предыдущие посещения города;
- 65 % экскурсантов порекомендовали программу друзьям и оставили положительные отзывы в соцсетях.



Этот кейс наглядно демонстрирует: современные форматы не только привлекают новую аудиторию, но и помогают глубже раскрыть потенциал экскурсионного потенциала Сочи.

3. Цифровизация экскурсионного обслуживания

Современный экскурсовод уже не может обойтись без цифровых инструментов – они стали надёжными помощниками, расширяющими профессиональные возможности и улучшающими качество обслуживания туристов. Интеграция технологий в экскурсионную деятельность превращает традиционные прогулки в увлекательные мультимедийные путешествия, а рутинные административные процессы – в отлаженные автоматизированные процедуры.

Рассмотрим, какие цифровые решения сегодня наиболее востребованы среди экскурсоводов Сочи:

Мобильные приложения-гиды. Это полноценные цифровые спутники туриста: они содержат аудио- и видеоматериалы, интерактивные карты, исторические справки и дополнительную информацию о достопримечательностях. С их помощью экскурсанты могут самостоятельно изучать город или дополнять традиционную экскурсию углублёнными сведениями. Например, приложение может предложить аудиорассказ на разных языках, видеохронику места или 3D-реконструкцию утраченных зданий.

QR-коды у объектов показа. Размещённые рядом с достопримечательностями, они дают мгновенный доступ к богатым информационным ресурсам: историческим справкам, архивным фотографиям, видеосюжетам, воспоминаниям очевидцев. Достаточно привести камеру смартфона – и перед туристом разворачивается целая история места в цифровом формате.

AR-маркеры и дополненная реальность. Технология AR позволяет «оживить» прошлое: на экране смартфона можно увидеть, как выглядела улица 100 лет назад, понаблюдать за реконструкцией исторического события или рассмотреть в деталях архитектурный объект, который не сохранился до наших дней. Такой подход превращает экскурсию в захватывающее путешествие сквозь время.

Чат-боты для взаимодействия с клиентами. Виртуальные помощники круглосуточно отвечают на типовые вопросы, помогают забронировать экскурсию, подбирают маршруты по интересам, собирают обратную связь после посещения. Это освобождает время экскурсовода для творческой работы и позволяет оперативно реагировать на запросы туристов в любое время суток.

Онлайн-платформы для продвижения услуг. Специализированные сайты и агрегаторы экскурсионных программ дают гидам возможность представить свои маршруты широкой аудитории, публиковать отзывы и рейтинги, демонстрировать фото- и видеоматериалы. Туристы, в свою очередь, получают удобный инструмент для выбора экскурсии – с фильтрами по тематике, длительности, стоимости и языку проведения.

CRM-системы для управления экскурсионной деятельностью. Эти инструменты помогают вести учёт клиентов, планировать маршруты и графики работы, анализировать спрос по сезонам и тематикам, сегментировать аудиторию для персонализированных предложений. Автоматизация административных процессов снижает нагрузку на экскурсовода и повышает эффективность бизнеса.

Практические преимущества цифровизации

По оценкам экспертов туристической отрасли, внедрение цифровых инструментов даёт ощутимые результаты:

Сокращение временных затрат. Автоматизация административных задач (бронирование, учёт клиентов, рассылка напоминаний) позволяет сэкономить 30–40 % рабочего времени, которое экскурсовод может направить на совершенствование программ и работу с аудиторией.



Рост конверсии заявок. Удобный онлайн-поиск, прозрачные рейтинги и отзывы, возможность мгновенного бронирования повышают вероятность того, что потенциальный клиент станет реальным – прирост составляет 25–35 %.

Увеличение среднего чека. Предложение дополнительных цифровых услуг (доступ к аудиогиду, фотоотчёт с экскурсии, эксклюзивный контент в приложении) расширяет ассортимент предложений и стимулирует дополнительные продажи.

Улучшение качества обратной связи. Онлайн-опросы, чат-боты и платформы с рейтингами позволяют оперативно получать отзывы, выявлять слабые места в программе и быстро вносить коррективы. Это помогает постоянно совершенствовать экскурсионные маршруты и повышать удовлетворённость туристов.

Таким образом, цифровые технологии не заменяют живого общения экскурсовода с группой, а дополняют его, создавая новый уровень комфорта и вовлечённости. Они помогают сделать экскурсионное обслуживание в Сочи более современным, персонализированным и запоминающимся – что в конечном счёте способствует росту привлекательности города как туристического центра.

4. Система подготовки и аттестации экскурсоводов в Сочи

В Сочи действует многоуровневая система профессиональной подготовки экскурсоводов:

- академическое образование** (Сочинский государственный университет предлагает программы бакалавриата и магистратуры по туризму);
- курсы повышения квалификации** (72–256 часов) по краеведению, методике проведения экскурсий, психологии общения;
- государственная аттестация** в соответствии с требованиями ФЗ № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (теоретический экзамен и практический этап);
- дополнительное обучение** – семинары, мастер-классы, онлайн-курсы по узким тематикам (экотуризм, военно-исторические маршруты и др.). Проблемными системами являются недостаточная интеграция цифровых компетенций в учебные программы, ограниченный охват курсов повышения квалификации (охватывают лишь 40–50 % действующих экскурсоводов); отсутствие единой базы данных о квалификации гидов.

5. Выявленные проблемы и пути их решения

Основные вызовы для экскурсоводов Сочи:

- сезонные колебания спроса (летом доход 80–120 тыс. руб., зимой – 20–30 тыс. руб.);
- конкуренция с нелегальными гидами (10–15 % рынка);
- недостаточное владение цифровыми инструментами;
- устаревшие методики проведения экскурсий у части гидов;
- слабая система мотивации и поддержки профессионалов в низкий сезон.

Рекомендации по совершенствованию:

- создание **единой онлайн-платформы** для экскурсоводов с каталогом маршрутов, системой бронирования и рейтингами (пилотный проект планируется запустить в 2025 г.);
- внедрение **обязательных курсов** по цифровым технологиям в программы подготовки и повышения квалификации;
- развитие **гибридных форматов** экскурсий для привлечения новой аудитории;
- организация **межсезонных программ** (лектории, мастер-классы, тематические туры) для поддержания занятости гидов;
- усиление **контроля за нелегальной деятельностью** и популяризация сертифицированных экскурсоводов;
- поддержка **инновационных проектов** (гранты, субсидии на разработку AR/VR-контента).



Заключение

Современный экскурсовод в Сочи – это уже не просто проводник по достопримечательностям, а настоящий **мультифункциональный специалист**, гармонично сочетающий в себе черты историка, педагога, психолога, аниматора и IT-грамотного профессионала. Его роль выходит далеко за рамки традиционного рассказа: сегодня гид создаёт целостный эмоциональный опыт, превращая экскурсию в увлекательное путешествие, которое надолго остаётся в памяти гостей города.

Внедрение инновационных форматов и цифровых инструментов кардинально меняет экскурсионную отрасль Сочи. Благодаря новым подходам удаётся:

- повысить качество обслуживания** – за счёт персонализации маршрутов, интерактивных элементов и мультимедийного сопровождения;
- расширить аудиторию** – привлекая разные возрастные группы и категории туристов (в т.ч. молодёжь и иностранных гостей);
- сделать экскурсии более увлекательными и запоминающимися** – через игровые механики, дополненную реальность и гибридные форматы;
- оптимизировать рабочие процессы** – автоматизируя бронирование, учёт клиентов и сбор обратной связи.

Ключевые достижения цифровизации экскурсионной деятельности в Сочи:

- появление мобильных приложений с аудио- и видеогuidaми на нескольких языках;
- внедрение AR-технологий для «оживления» исторических событий;
- использование QR-кодов у достопримечательностей для мгновенного доступа к информации;
- создание онлайн-платформ с рейтингами и отзывами сертифицированных гидов;
- автоматизация административных задач через CRM-системы.

Стратегические направления дальнейшего развития профессии экскурсовода в Сочи должны включать:

Углублённую цифровизацию:

- расширение использования AR/VR-технологий на ключевых маршрутах;
- развитие мобильных приложений с офлайн-режимом и персонализированными рекомендациями;
- внедрение чат-ботов для круглосуточной поддержки туристов.

Диверсификацию экскурсионных продуктов:

- разработку тематических маршрутов для разных аудиторий (семейные, молодёжные, профессиональные);
- создание сезонных программ, актуальных круглый год;
- развитие междисциплинарных экскурсий (история + гастрономия, архитектура + экология и т.д.).

Совершенствование системы подготовки:

- включение модулей по цифровым технологиям в программы обучения экскурсоводов;
- организацию мастер-классов по работе с AR/VR и мобильными приложениями;
- проведение тренингов по психологии общения.

Поддержку стабильности занятости:

- создание межсезонных программ (лектории, онлайн-экскурсии, тематические мастер-классы);
- развитие гибридных форматов, позволяющих работать круглый год;
- грантовую поддержку инновационных проектов в сфере экскурсионного обслуживания.

Реализация этих мер позволит вывести экскурсионное обслуживание Сочи на качественно новый уровень. Город сможет позиционировать себя не просто как курорт, а как



современный туристский центр с богатым культурно-историческим наследием, где каждая экскурсия становится уникальным художественным опытом.

В перспективе такой подход не только повысит экономическую эффективность экскурсионной отрасли, но и укрепит репутацию Сочи как места, где традиции гостеприимства сочетаются с инновационными решениями. Экскурсии перестанут быть просто дополнением к отдыху – они станут самостоятельной ценностью, способной удивлять, вдохновлять и возвращать путешественников снова и снова.

Таким образом, эволюция профессии экскурсовода отражает общие тенденции развития туристической отрасли: от стандартных услуг – к персонализированным впечатлениям, от пассивного потребления – к активному участию, от разовых впечатлений – к долгосрочным эмоциональным связям с местом. И Сочи, с его уникальным сочетанием природных богатств, исторического наследия и современных технологий, имеет все шансы стать флагманом этих позитивных изменений в российской туристической индустрии

Список литературы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
2. Администрация города Сочи. Отчёт о развитии туристской отрасли г. Сочи за 2024 год. – Сочи, 2024.
3. Лях О. А., Лиханова В. В. Инновации в экскурсионной деятельности: современные подходы и технологии. – СПб.: Питер, 2017. – 216 с.
4. Подгурская С. В., Айрапетян В. Г. Аттестация гидов-экскурсоводов и её роль в повышении качества экскурсионных услуг и развитии туристической сферы // Туризм и региональное развитие. – 2025. – № 2. – С. 78–85.
5. Курилова П. В., Айрапетян В. Г. Экономика и организация экскурсионного обслуживания на территории города-курорта Сочи: современные вызовы и перспективы развития // Вестник науки. – 2025. – № 4. – С. 112–120.
6. Анкетирование экскурсоводов Сочи (2024 г.). Выборка: 50 экскурсоводов. Разработано авторами.
7. Опрос туристов, посетивших экскурсии в Сочи (2024 г.). Выборка: 200 респондентов. Разработано авторами.
8. Экспертные интервью с представителями экскурсионных бюро г. Сочи (2024 г.). Проведено авторами исследования

