

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
Кафедра международного туризма

Аннотация дипломной работы

**Аттестация гидов-переводчиков и экскурсоводов как  
инструмент государственного регулирования качества туристских  
услуг: отечественный и зарубежный опыт**

Кочина Екатерина Александровна

Научный руководитель: к.э.н., Богино Н.И.

Минск, 2024

## АННОТАЦИЯ

Дипломная работа: 77 с., 2 рис., 6 табл., 42 источника, 13 прил.

**Ключевые слова:** АТЕЕСТАЦИЯ ГИДОВ-ПЕРЕВОДЧИКОВ И ЭКСКУРСОВОДОВ, ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ, ТУРИЗМ, КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ.

**Объект исследования:** отечественная и зарубежная практики аттестации гидов-переводчиков и экскурсоводов.

**Цель исследования:** анализ и оценка существующих практик аттестации гидов-переводчиков и экскурсоводов, а также разработка рекомендаций по совершенствованию этих процедур для улучшения качества туристических услуг. Исследование направлено на изучение опыта различных стран в области аттестации туристических специалистов, выявление лучших практик и их адаптацию к условиям Республики Беларусь.

**Методы исследования:** изучение нормативных правовых актов, регулирующих аттестацию гидов и экскурсоводов в различных странах, выявление ключевых положений и требований к профессиональной подготовке и сертификации специалистов в сфере туризма, анализ существующих процедур аттестации гидов-переводчиков и экскурсоводов в Республике Беларусь.

**Полученные результаты и их новизна:** проведен анализ теоретических основ государственного регулирования деятельности, связанной с аттестацией гидов-переводчиков и экскурсоводов, а также изучен существующий зарубежный опыт. С учетом зарубежного опыта разработаны предложения по совершенствованию деятельности, связанной с аттестацией гидов-переводчиков и экскурсоводов, в целях улучшения качества оказания туристических услуг на территории Республики Беларусь.

**Область возможного практического применения:** результаты исследования могут использоваться государственными органами и учреждениями в сфере туризма: Министерство спорта и туризма Республики Беларусь, Национальное агентство по туризму Республики Беларусь. Образовательные учреждения и центры подготовки кадров, туристические компании и организации, технологические платформы и онлайн-сервисы.

**Достоверность результатов и материалов работы:** автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

## АНАТАЦЫЯ

Дыпломная праца: 77 с., 2 мал., 6 табл., 32 крыніцы, 13 прыкл.

**Ключавыя словы:** АТЭСТАЦЫЯ ГІДАЎ-ПЕРАКЛАДЧЫКАЎ І ЭКСКУРСАВОДАЎ, ДЗЯРЖАЎНАЕ РЭГУЛЯВАННЕ, ТУРЫЗМ, ЯКАСЦЬ ТУРЫСТЫЧНЫХ ПАСЛУГ.

**Аб'ект даследавання:** замежная і айчынная практыкі атэстацыі гідаў-перакладчыкаў і экскурсаводаў.

**Мэта даследавання:** Аналіз і ацэнка існуючых практык атэстацыі гідаў і экскурсаводаў, а таксама распрацоўка рэкамендацый па ўдасканаленні гэтых працэдур для паляпшэння якасці турыстычных паслуг. Даследаванне накіравана на вывучэнне вопыту розных краін у галіне атэстацыі турыстычных спецыялістаў, выяўленне лепшых практык і іх адаптацыю да ўмоў Рэспублікі Беларусь.

**Метады даследавання:** вывучэнне нарматыўна-прававых актаў, якія рэгулююць атэстацыю гідаў і экскурсаводаў у розных краінах, выяўленне ключавых палажэнняў і патрабаванняў да прафесійнай падрыхтоўцы і сертыфікацыі спецыялістаў у сферы турызму, аналіз існуючых працэдур атэстацыі гідаў і экскурсаводаў у Рэспубліцы Беларусь.

**Атрыманыя вынікі і іх навізна:** праведзены аналіз тэарэтычных асноў дзяржаўнага рэгулявання дзейнасці, звязанай з атэстацыяй гідаў-перакладчыкаў і экскурсаводаў, а таксама вывучаны існуючы замежны вопыт. З улікам замежнага вопыту распрацаваны прапановы па ўдасканаленні дзейнасці, звязанай з атэстацыяй гідаў-перакладчыкаў і экскурсаводаў, у мэтах паляпшэння якасці аказання турыстычных паслуг на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь.

**Вобласць магчымага практычнага прымянення:** вынікі даследавання могуць выкарыстоўвацца дзяржаўнымі органамі і ўстановамі ў сферы турызму: Міністэрства спорту і турызму Рэспублікі Беларусь, Нацыянальнае агенцтва па турызме Рэспублікі Беларусь. Адукацыйныя ўстановы і Цэнтры падрыхтоўкі кадраў, турыстычныя кампаніі і арганізацыі, тэхналагічныя платформы і анлайн-сэрвісы.

**Дакладнасць вынікаў і матэрыялаў працы:** аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

## ANNOTATION

**Degree paper:** 77 p., 2 ill., 6 tab., 32 sources, 13 app.

**Key words:** ATESTATION OF GUIDES AND TOUR GUIDES, STATE REGULATION, TOURISM, QUALITY OF TOURISM SERVICES.

**Object of the research:** foreign and domestic practices of certification of guides-interpreters and tour guides.

**Objective of the study:** to analyse and evaluate the existing practices of certification of guides and tour guides, as well as to develop recommendations for improving these procedures to improve the quality of tourist services. The research is aimed at studying the experience of different countries in the field of certification of tourism specialists, identifying the best practices and their adaptation to the conditions of the Republic of Belarus.

**Research methods:** study of legal acts regulating the certification of guides and tour guides in different countries, identification of key provisions and requirements for professional training and certification of specialists in the field of tourism, analysis of existing procedures for the certification of guides and tour guides in the Republic of Belarus.

**The results obtained and their novelty:** the analysis of the theoretical foundations of state regulation of activities related to the certification of guides, interpreters and guides, as well as the existing foreign experience was studied. Taking into account foreign experience, proposals have been developed to improve the activities related to the certification of translation guides and tour guides in order to improve the quality of tourist services in the territory of the Republic of Belarus.

**Area of possible practical application:** the results of the research can be used by state bodies and institutions in the sphere of tourism: the Ministry of Sport and Tourism of the Republic of Belarus, the National Agency of Tourism of the Republic of Belarus. Educational institutions and training centres, tourism companies and organisations, technological platforms and online services.

**Reliability of the results and materials of the work:** the author of the work confirms that the calculation and analytical material presented in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literature and other sources are accompanied by references to their authors.