

DOI: 10.31866/2616-7603.2.2.2019.189543

УДК 338.48-32-051:[37:004.77](477)

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ТУРИСТИЧНИХ ГІДІВ В УКРАЇНІ У СВІТЛІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ

Тетяна Сокол

Кандидат педагогічних наук, доцент;

ORCID: 0000-0002-0855-2614; e-mail: tgsspectour@gmail.com

Академія праці, соціальних відносин і туризму, Київ, Україна

Анотація

В статті розглядається місце і роль гіда-екскурсовода в розрізі активного використання ІТ-технологій в туристично-екскурсійній діяльності на сучасному етапі, питання його підготовки в аспекті використання європейських стандартів та подаються пропозиції щодо створення професійного стандарту туристичного гіда.

Ключові слова: туристичний гід; європейські стандарти в туризмі; професійна підготовка гідів та екскурсоводів

Вступ

157

Стрімкий розвиток інформаційних технологій спричинили помітні зміни в організації як туристичної діяльності, так і освіти в сфері туризму. На сучасному етапі, ІТ-технологіям належить провідна роль в області технічного розвитку туризму, яка визначається низкою специфічних переваг: оперативністю, доступністю, інтерактивністю (Теодорович & Муравьев, 2011, с. 193). У туристичній діяльності та індустрії гостинності ІТ-технології застосовують в: управлінні технологічними процесами; комунікаціями та зв'язком; формуванні та просуванні продукту; маркетингових дослідженнях та рекламі; електронних презентаціях та каталогах; передачі та отриманні оперативної інформації; забезпеченні безпеки тощо.

Ці процеси стосуються також і організації екскурсійної діяльності як незмінної складової туризму. В Європі та в світі вже багато пам'яток культури забезпечені QR-кодами, що скануються смартфонами і дозволяють туристам отримати потрібну інформацію. В Україні також активно розвивається процес QR-кодування таких пам'яток і на цій основі організуються екскурсії. Наприклад, на Київщині, завдяки новітнім технологіям, оснащено QR-кодами історико-культурні пам'ятки Вишгорода. У межах цього проекту не лише оснащено QR-кодами історико-культурні пам'ятки, а й створено унікальний віртуальний туристичний простір. 22 пам'ятки, об'єднані в єдину цифрову систему, що дає змогу сформувати

власну екскурсію, яка покаже Вишгород часів Київської Русі ("Пресконференція "Історико-культурна спадщина", 2019). Також, у Києві, на Андріївському узвозі, запустили інтерактивний маршрут по QR-коду, який вмонтували у бруківку. Зараз описи цих маршрутів доступні українською та англійською мовами, але технології дозволяють цей список розширювати ("Екскурсія по QR-коду", 2019). У Полтаві через QR-коди презентували екскурсію «Полтавський період Симона Петлюри». На кожній туристичній локації є QR-код, зробивши скан якого, за допомогою смартфона, можна дізнатися всю інформацію про життя та діяльність цього видатного земляка (Аксюк, 2018). В Чернівцях відкрито спільний проект міської ради та мобільного оператора "Vodafone Україна" – інноваційний туристичний маршрут "Відкрий для себе Чернівці" – унікальну пішохідну екскурсію найцікавішими локаціями міста з безкоштовним додатком для розпізнавання QR-кодів ("Безкоштовний туристичний маршрут", 2016). І цей список можна продовжувати.

Все це викликало багато суперечок стосовно ролі гіда в туристично-екскурсійній діяльності – від відведення йому другорядної ролі, як виключно супроводжуючої особи, до повного заперечення необхідності його фахової підготовки, що і визначило актуальність цього дослідження.

Мета дослідження – визначити зміст поняття «туристичний гід», а також – запропонувати «рамку» професійного стандарту туристичного гіда з використанням європейських норм та вітчизняного досвіду.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Зазначимо, що нині ця проблема є малодослідженою, оскільки питання підготовки кадрів туристичних гідів, в світлі європейських стандартів, в Україні набуло актуалізації у вітчизняній туристичній науці тільки в 2018 році. Воно розглядалося в рамках наукових дискусій, зокрема – на семінарі щодо впровадження стандартів в сфері туризму та курортів 20 листопада 2018 року, на п'ятому засіданні Наукової ради з туризму та курортів 6 червня 2019 року, на семінарі щодо здійснення фахового туристичного супроводу, організованому Міністерством економічного розвитку і торгівлі України та Всеукраїнською асоціацією гідів 6 грудня 2019 року тощо.

Виклад основного матеріалу

Федерація Європейських Гідів (FEG Tourist Guides) у своєму слогані пише: «Don't buy the guide-book. Book a guide» («Не купи путівник. Замов гіда»), що вважаємо абсолютно виправданим. Адже гід – це не тільки носій і передавач інформації. Великою мірою ефективність екскурсії залежить саме від екскурсовода, який займає не тільки позицію інформатора, але й коментатора, співрозмовника, радника, організатора. Його завданнями є активізувати як сам об'єкт, змусити його «заговорити», так і зацікавити екскурсантів, організувавши їх спостереження та дослідження об'єктів. Крім того, гід «завдає настроїв» екскурсантам, виступаючи в ролі емоційного лідера. Якщо екскурсію порівняти

з п'єсою, то екскурсовода можна порівняти з її режисером і актором-виконавцем одночасно, який залучає у процес створення «спектаклю» екскурсантів [6, с. 264].

Рух України у напрямку європейських цінностей та європейських стандартів також відтворюється у практичному туризмі та професійній підготовці туристичних кадрів. У 2016 році в нашій країні прийнято низку європейських стандартів у сфері туризму. Ці стандарти були затверджені CEN (Європейським комітетом стандартизації) і прийняті методом підтвердження, який означає, що вони гармонізовані з європейським нормативним документом. Їх текст подано у незмінному вигляді мовою оригіналу (англійською). Для нормативних документів, прийнятих методом підтвердження, передбачено лише оприлюднення підтверджувального повідомлення і не передбачено перекладу або офіційного видання нормативного документа. Вони мають рекомендаційний характер.

Серед прийнятих стандартів – EN 15565:2008 Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes (Послуги туризму – Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів та екскурсоводів), розроблених Технічним Комітетом CEN/TC 329 «Послуги туризму». Це типовий освітній стандарт, який визначає необхідні компетенції гіда, структуру навчальних програм, методи кваліфікаційного оцінювання, вимоги до організаторів навчання, гарантії якості, що в свою чергу включають зміст, методологію та дидактику, ресурси, навчальні матеріали та оцінку ефективності викладачів. Однак, професійний стандарт туристичного гіда поки що відсутній.

В жовтні 2019 року так само методом підтвердження в Україні було прийнято стандарт EN 13809:2003, Tourism services – Travel agencies and tour operators – Terminology (EN 13809:2003 (Туристичні послуги – Туристичні компанії та туристичні оператори – Термінологія). В ньому, зокрема, наводиться визначення поняття туристичного гіда. Згідно цього стандарту: «туристичний гід – це особа, що супроводжує відвідувачів, спілкуючись мовою за їх вибором, та дає інформацію щодо культурної та природної спадщини регіону, та яка, як правило, має спеціальну кваліфікацію щодо цього регіону, присвоєну та/чи визнану відповідним органом».

Безумовно, необхідно орієнтуватися на ці стандарти, але в жодному разі не варто повністю заперечувати попередній вітчизняний досвід і реалії національного розвитку. Тому, 6 червня 2019 року, на черговому засіданні Наукової ради з туризму та курортів, було вирішено провести роботу з організації ініціативної групи працівників ЗВО та практиків туристично-екскурсійної сфери для розробки пропозиції щодо професійного стандарту «Туристичний гід («Екскурсовод», «Гід-перекладач») та відповідної освітньої програми з підготовки фахівців у ЗВО.

До складу ініціативної групи увійшли провідні фахівці екскурсійної справи, викладачі і тренери, наукові працівники, – всі з великим стажем практичної роботи екскурсоводами, гідами-перекладачами або педагогічним стажем підготовки туристично-екскурсійних кадрів. В результаті проведеної роботи було створено рамку професійного стандарту туристичного гіда. Розробку здійснено

у відповідності до мети і завдань Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, серед яких:

- гармонізація національних стандартів у сфері туризму та курортів з міжнародними стандартами, що сприятиме підвищенню якості національного туристичного продукту шляхом впровадження міжнародної системи якості, зокрема, щодо кадрового забезпечення туристично-екскурсійної діяльності;
- затвердження кваліфікаційних вимог до фахівців туристичного супроводу;
- організація системи якісної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу та обслуговування, інших професій сфери туризму та курортів;
- гармонізація кваліфікаційних вимог та стандартів вищої освіти у закладах вищої освіти, які здійснюють підготовку фахівців для туристичної сфери, та стандартів професійної підготовки.

При розробці документу використовувались матеріали державних і галузевих нормативно-регулятивних документів, вимоги європейських стандартів, а також – практичний досвід розробників. Нижче наведено основні положення до стандарту туристичного гіда:

Туристичний гід – особа туристичного супроводу, яка супроводжує туристів, надає екскурсійну інформацію про регіон подорожі, контролює надання туристам замовлених послуг та їх якість, у разі необхідності, здійснює переклад екскурсійних матеріалів і виступає посередником між туристами, туристичною фірмою-аквізитором і підприємствами обслуговування щодо виконання ними умов договору.

Загальні вимоги:

Туристичні гіді – кваліфіковані фахівці, які здатні вирішувати складні професійні завдання та практичні проблеми, пов'язані з виробництвом інноваційного конкурентоспроможного туристично-екскурсійного продукту, організовувати туристичний супровід, надавати якісні туристично-екскурсійні послуги. Як представники міст, регіонів і країн, вони, з одного боку, відіграють активну роль у популяризації та просуванні історико-культурних і природних ресурсів території, а з іншого – допомагають забезпечити їх сталий розвиток, долучаючи туристів до вивчення, осмислення та розуміння унікальності, а також необхідності охорони та збереження культурних пам'яток.

Туристичні гіді повинні мати достатньо високий освітній рівень із різних галузей знань, а також – базові знання з тематики екскурсій, знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики, навички спілкування, вміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі; володіти технологією відбору, структурування інформації та методикою її подання, культурою мови; постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички.

Компетенції:

- представляє регіон (місцевість, місто, область та/чи країну), надає відвідувачам інформацію щодо всіх важливих аспектів життя регіону;
- проводить інформаційно-екскурсійну роботу з туристами на належному інформаційному та методичному рівні зрозумілою їм мовою;

- інформує туристів (екскурсантів) про правила поведінки та безпеки під час подорожі (екскурсії);
- працює над розробкою нових тем та оновленням існуючих екскурсій;
- вивчає запити, інтереси та пропозиції учасників подорожі (екскурсії), диференційовано підходить до їх обслуговування;
- при роботі з іноземними туристами в якості гίδα-перекладача здійснює якісний переклад;
- супроводжує групи чи індивідуальних туристів (в тому числі – туристів з особливими потребами) та організовує повне обслуговування туристів на маршруті відповідно до договору, зокрема – розміщення, харчування, транспортування, виконання програмних заходів та інших туристичних послуг, контролює їх якість;
- надає допомогу туристам у всіх питаннях, пов'язаних з їх перебуванням у подорожі;
- виконує представницькі функції туроператора, від імені якого працює, на підставі дійсних угод та виступає посередником між туристами, фірмою, що їх аквізувала, та підприємствами обслуговування в питаннях виконання програми, у конфліктних ситуаціях.

Компетентності:

Загальні:

- Здатність до спілкування у полікультурному середовищі.
- Здатність вільно і грамотно спілкуватись мовою туристів.
- Здатність керуватись у своїй роботі принципами професійної та суспільної етики, поведінкового та міжнародного етикету.
- Здатність самоорганізовуватися та навчатися протягом життя, адаптуватися до нових ситуацій, тенденцій і викликів у професійній діяльності.
- Здатність до креативного мислення та поведінки.
- Здатність управляти стресом, вирішувати кризові ситуації та конфлікти.

Фахові:

- Розуміння технології організації туристичних подорожей і туристичного обслуговування (екскурсійного, рекреаційного, готельного, транспортно-го, ресторанного).
- Розуміння основних тенденцій розвитку сталого туризму, туризму в цілому та окремих його форм і видів на сучасному етапі.
- Розуміння системи менеджменту та маркетингу в туризмі й екскурсійній діяльності та ведення туристичного бізнесу в рамках чинного законодавства.
- Розуміння правил безпеки життєдіяльності та здатність використовувати їх в разі необхідності для надання першої долікарської допомоги туристам.
- Здатність до диференційованого підходу у спілкуванні з цільовою аудиторією та її активного залучення у рекреаційний процес.
- Здатність здійснювати якісний переклад у процесі роботи з іноземними туристами.
- Здатність до налагодження взаємодії та співпраці з організаторами й учасниками виробництва, реалізації та споживання туристично-

екскурсійного продукту на основі розуміння системи договірних відносин і роботи з туристичною документацією.

- Здатність до створення програмного продукту з урахуванням потреб цільових груп споживачів туристичних послуг.
- Здатність до інновацій у сфері професійної діяльності.

Кваліфікаційні вимоги

Вища туристична освіта, спеціальна курсова підготовка або досвід роботи туристичним гідом (екскурсоводом, гідом-перекладачем) не менше 3 років.

Висновки

Підготовлений документ має пропозиційний характер і має бути обговорений на засіданні компетентних органів, де і буде визначено напрямки подальшої роботи над визначенням професійного стандарту туристичного гіда та над освітньою програмою його підготовки.

Список бібліографічних посилань

- Аксюк, А. (2018). Стежками Петлюри через QR-коди. У Полтаві презентували нову екскурсію. Взято з <https://zmist.pl.ua/news>stezhkami-petlyuri-cherez-qr-kodi-u-poltavi-pr>.
- Безкоштовний туристичний маршрут з QR-кодами "Відкрий для себе Чернівці". (2016). Взято з <http://chernivtsy.eu/portal/bezkoshtovnyj-turystychnyj-marshrut-z-qr-kodamy-vidkryj-dlya-sebe-chernivtsi>.
- Екскурсія по QR-коду: новий інтерактивний маршрут на Андріївському узвозі. (2018). Взято з <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20181031-ekskursiya-po-qr-kodu-novyj-interaktyvnyj-marshrut-na-andriyivskomu-uzvozi-karta/>.
- Пресконференція "Історико-культурна спадщина Вишгородщини: QR-кодунання". (2019). Взято з <http://koda.gov.ua/news/pidsumkova-pres-konferenciya-istori/>.
- Сокол, Т.Г. (2006). *Основи туристичної діяльності*. Київ: Грамота.
- Теодорович, Н.Н., & Муравьев, И.Б. (2011). Роль информационных технологий в развитии. *Сервис в России и за рубежом*, 1, 193-206.

References

- Aksiuk, A. (2018). Stezhkamy Petliury cherez QR-kody. U Poltavi prezentuvaly novu ekskursiiu [Petluri trails through QR codes. A new excursion was presented in Poltava]. Retrieved from <https://zmist.pl.ua/news>stezhkami-petlyuri-cherez-qr-kodi-u-poltavi-pr> [in Ukrainian].
- Bezkoshtovnyi turystychnyi marshrut z QR-kodamy "Vidkryi dlia sebe Chernivtsi" [Free tourist route with QR codes "Discover Chernivtsi"]. (2016). Retrieved from <http://chernivtsy.eu/portal/bezkoshtovnyj-turystychnyj-marshrut-z-qr-kodamy-vidkryj-dlya-sebe-chernivtsi> [in Ukrainian].
- Ekskursiia po QR-kodu: novyi interaktyvnyi marshrut na Andriivskomu uzvozi [QR code excursion: a new interactive route on the Andreevsky Descent]. (2018). Retrieved from

- <https://fakty.com.ua/ua/ukraine/20181031-ekskursiya-po-qr-kodu-novyi-interaktyvnyi-marshrut-na-andriyivskomu-uzvozi-karta/> [in Ukrainian].
- Preskonferentsiia "Istoryko-kulturna spadshchyna Vyshhorodshchyny: QR-koduvannia" [Press Conference "Historical and Cultural Heritage of Vyshgorod Region: QR Coding"]. (2019). Retrieved from <http://koda.gov.ua/news/pidsumkova-pres-konferenciya-istorii/> [in Ukrainian].
- Sokol, T.H. (2006). *Osnovy turystychnoi diialnosti [Basics of tourist activity]*. Kyiv: Hramota [in Ukrainian].
- Teodorovich, N.N., & Muravev, I.B. (2011). Rol informatcionnykh tekhnologii v razvitii [The role of information technology in development]. *Servis v Rossii i za rubezhom*, 1, 193-206 [in Russian].

PROFESSIONAL TRAINING OF TOURIST GUIDES IN UKRAINE IN THE LIGHT OF EUROPEAN REQUIREMENTS

Tetiana Sokol

PhD in Pedagogy, Associate Professor;

ORCID: 0000-0002-0855-2614; e-mail: tgsspectour@gmail.com

Academy of Labor, Social Relations and Tourism, Kyiv, Ukraine

163

Abstract

The article examines the place and role of the tour guide in the context of active use of IT technologies in tourism and excursion activities at the present stage, the issue of its preparation in the aspect of the use of European standards and offers the proposals to create a professional standard for a tourist guide.

Keywords: tourist guide; European standards in tourism; professional training of guides and guides



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons «Attribution» 4.0.