

**Олександр КОВАЛЕНКО,**

*orcid.org/0000-0003-1043-6679*

*кандидат педагогічних наук, доцент кафедри  
образотворчого мистецтва, музикознавства та  
культурології Сумського державного педагогічного  
університету імені А. С. Макаренка  
(Суми, Україна) olexkovalenko@ukr.net*

## **ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ (ГІДІВ-ЕКСКУРСОВОДІВ) У КРАЇНАХ ЄС**

*У даній статті розглянуто особливості визначення сутності та змісту роботи фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів). Також надається короткий історичний нарис виникнення та розвитку екскурсійної справи, як самостійної форми діяльності, а також становлення професії гіда-екскурсовода в нашій державі та світі. У статті визначено, що екскурсовод – це фахівець, який створює маршрути і тексти екскурсій, дозволяючи туристам долучитися до досягнень вітчизняної та світової культури через туристські ресурси певної території. Також у даній роботі зазначені проблеми фахової підготовки гідів-екскурсоводів в нашій державі. Детально розглянуто та проаналізовано європейський стандарт EN 15565: 2008 «Вимоги до професійної підготовки туристичних гідів та до кваліфікаційних програм навчання» метою якого є взаємне визнання кваліфікації гіда туризму в країнах Європейського Союзу, а також забезпечення сумісності якості діяльності гіда в рамках міжнародного контексту. Також в рамках стандарту розглянуто основні терміни, вимоги та рекомендації, щодо підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів) в Європейському Союзі. В статті зазначено, що проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) вимагають від сучасної системи професійної освіти розробки базових*

*компетенцій та компетентностей, а також визначення змісту та методики підготовки фахівців даного напрямку. Сьогодні вкрай необхідно визначити та на законодавчому рівні затвердити стандарт підготовки гідів згідно європейських вимог, і на нашу думку, розглянутий в даній статті європейський стандарт EN 15565: 2008 «Вимоги до професійної підготовки туристичних гідів та до кваліфікаційних програм навчання» може стати базовим для підготовки гідів в Україні, але з врахуванням регіональних та соціокультурних компонентів.*

**Ключові слова:** *гід, екскурсивод, фахівці туристичного супроводу, практична підготовка, туризм, екскурсійна діяльність.*

**Oleksandr KOVALENKO,**

*orcid.org/0000-0003-1043-6679*

*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor  
of the Chair of Fine Arts, Musicology and Cultural Studies;*

*Sumy State A. S. Makarenko Pedagogical University,*

*(Sumy, Ukraine) olexkovalenko@ukr.net*

## **PECULIARITIES OF TRAINING OF TOURIST SUPPORT PROFESSIONALS (GUIDES) IN EU COUNTRIES**

*This article discusses the features of determining the nature and content of the work of specialists in tourist support (tour guides). It also provides a brief historical sketch of the emergence and development of the excursion business as an independent form of activity, as well as the emergence of a guide tour guide in our country and the world. The article identifies that a tour guide is a specialist who creates routes and texts of excursions, allowing tourists to become involved in the achievements of national and world culture through tourist resources of a certain territory. Also in this paper the problems of professional training of guides-guides in our country are mentioned. The European standard EN 15565: 2008 «Requirements*

*for the vocational training of tour guides and qualification training programs», which aims at mutual recognition of the qualification of a tour guide in the European Union countries, as well as ensuring the quality of the guide activity within an international context, is reviewed and analyzed in detail. The standard also discusses the basic terms, requirements and recommendations for the training of tour guides in the European Union. In the article it is stated that the problems of training of specialists of tourist escorts (guides-guides) require from the modern system of professional education of development of basic competences and competencies, as well as determination of the content and methodology of training of specialists of this direction. Today it is imperative to define and approve at the legislative level the standard for training guides in accordance with European requirements, and in our opinion, the European standard EN 15565: 2008 “Requirements for the vocational training of tour guides and qualification training programs” may become the basis for the preparation of guides in Ukraine, but taking into account regional and socio-cultural components.*

**Key words:** *guide, specialists in tourist support, practical training, tourism, excursion activity*

**Постановка проблеми.** Сьогодні екскурсійну діяльність розглядають, як особливий тип професійної діяльності, якій повинна відповідати певна модель особистості, з її специфічними інтересами та здібностями, певним поєднанням індивідуально-особистісних, психофізіологічних і фізичних властивостей. Найбільшу професійну значущість для майбутнього екскурсовода мають особистісні якості, пов’язані з розумінням внутрішнього світу людей і гуманного ставлення до них.

Ті вітчизняні програми різних систем підготовки фахівців за профілем екскурсійної діяльності, що використовуються сьогодні, а також їх зміст і нормативна база процесів професійної підготовки не повною мірою відображають запити практики туристично-екскурсійної діяльності. Це загострює проблему побудови професійно-орієнтованого педагогічного

процесу, що забезпечує передачу сучасних професійних знань, умінь і навичок у сфері організації та управління екскурсійною діяльністю. Необхідна розробка систем підвищення кваліфікації викладачів і працівників туристичної галузі з виділенням специфіки змісту професійної підготовки фахівця туристичного супроводу (гіда-екскурсовода), також обов'язкове прийняття єдиного професійного стандарту підготовки гідів-екскурсоводів, а ще перейняття досвіду європейських країн, в яких вже давно введено єдині вимоги та стандарти підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів). Це і визначило вибір тематики нашого дослідження.

**Аналіз досліджень.** Аналіз останніх досліджень та публікацій показав, що основні проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) та вдосконалення їх майстерності було ґрунтовно досліджено вченим Б. Ємельяновим. Такі вчені як Г. Долженко та Р. Дьякова займалися дослідженнями сталого розвитку екскурсійної школи в нашій державі. Деякі науковці досліджували питання курсової підготовки гідів-екскурсоводів, серед них В. Квартальнов, Г. Науменко та інші. Сучасні вітчизняні вчені, такі як В. Бабарицька, С. Грибанова, А. Короткова, В. Чегайда та інші, присвятили свої праці саме питанням розробки та вдосконалення екскурсійної методики та організації екскурсійної діяльності. Основні напрямки підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) повністю або частково відображені в наукових дослідженнях ряду авторів Я. Гаврилової, С. Голубничої, Є. Казьміна, І. Мошкова, О. Красюк. Також педагогічними дослідженнями з проблем формування змісту професійної освіти в сфері екскурсійної діяльності займалися такі вітчизняні вчені, як В. Жолдак, А. Новіков, Є. Литвинов, В. Федорченко та інші.

У дослідженнях закордонних авторів, таких як С. Каспара, Х. Міллера, Р. Фойера, М. Хорха та інших, розглянуто проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів), а також проблеми якості фахової підготовки даних фахівців.

**Мета статті** – розглянути особливості підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) у країнах ЄС.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасний туристичний ринок інтенсивно розширюється в напрямку комплексності послуг, що надаються, серед яких значне місце відводиться екскурсійним послуг і програмам. Екскурсійні програми туристських поїздок стали візитівкою визнаних туристичних центрів всього світу, а інтерес до них з боку туристів (як організованих у групи, так і індивідуальних) зростає кожного року.

Виникнення і розвиток екскурсійної справи, як самостійної форми діяльності, відносять до останніх десятиліть XIX - початку XX ст., Хоча витоки екскурсійної роботи сформувалися набагато раніше.

Екскурсійна робота виникла як самостійна професія в XVIII - XIX ст. під впливом розвитку транспорту, курортної індустрії і готельного бізнесу, перш за все, в Західній Європі та в Російській Імперії. Саме мода на подорожі в XIX ст., яка для привілейованих верств суспільства набула масового характеру, продиктувала виникнення нової професії – «екскурсовод» та «гід-перекладач» (Голубнича, 2003).

Сучасні умови розвитку туризму визначили багатосторонню роль гід-екскурсовода. Екскурсовод – це фахівець, який створює маршрути і тексти екскурсій, дозволяючи туристам долучитися до досягнень вітчизняної та світової культури через туристські ресурси певної території (Ємельянов, 2012).

Екскурсовод – це також керівник туристської групи, організатор спілкування, психолог і педагог, який розгортає різноманіття простору культури до індивідуальності людини. Екскурсовод проводить презентацію простору, де здійснюється екскурсійна діяльність, тим самим виступаючи як іміджмейкер території – краю, області, міста (Федорченко та ін., 2009).

Керівник групи або гід-екскурсовод грає величезну роль в успішному проведенні екскурсії. Хоч би яка була краса природи, про яку говорить екскурсовод, і якими б чудовими не були архітектурні пам'ятки, нікому слухачеві не сподобається екскурсія, якщо її буде проводити нудний гід-

екскурсовод, метою якого буде швидше дочитати свій текст і покинути своїх слухачів. Тому при підготовці екскурсії велику увагу слід приділяти професійному навчанню гідів-екскурсоводів.

На жаль на сьогодні в нашій державі не існує єдиного стандарту підготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів). У квітні 2016 року відбулися парламентські слухання про туризм в Україні, де було заслухано пропозиції щодо прийняття євростандарту підготовки гідів в пакеті з десятком інших євростандартів. Цей стандарт регулює навчання, підвищення кваліфікації та стандарти роботи туристичних гідів. Підготовка гідів повинна спиратися на вимоги євростандарту EN 15565: 2008. В цьому році Євросоюз переглядав багато своїх стандартів і продовжив дію даного стандарту ще на десять років.

Отже, проаналізуємо більш детально цей стандарт.

Федерація європейських гідів (European Federation of Tourist Guide Associations (FEG)) розробила європейський стандарт EN 15565: 2008 «Вимоги до професійної підготовки туристичних гідів та до кваліфікаційних програм навчання». Вперше про стандартизовану професійну підготовку гідів туризму в рамках європейського контексту заговорили ще у 1990-х роках, а прийняття стандарту на території ЄС відбулось лише у 2008 році.

Мета стандартизації: взаємне визнання кваліфікації гідів туризму в країнах Європейського Союзу, а також забезпечення сумісності якості діяльності гідів в рамках міжнародного контексту.

Європейський стандарт EN 15565: 2008 встановлює мінімальні вимоги до професійної підготовки туристичного гідів і кваліфікаційними програмами навчання. Але поряд з тим, вимоги, що пред'являються до програми навчання, зазначені в стандарті, є мінімальними і не перешкоджають наданню додаткового навчання або додаткових способів оцінки компетенції.

В даному стандарті визначено деякі терміни, а саме (European Standard, 2008):

- туристський гід – людина, що проводить екскурсію для відвідувачів на їх мові й інтерпретує культурну та природну спадщину даного регіону, а також володіє кваліфікацією, як правило, яку видано і / або визнано відповідним повноважним органом;

- демонстраційний тур – це організована екскурсія або подорож, яка проводиться кваліфікованим екскурсоводом з метою придбання слухачами необхідних навичок і знань.

- навчальна екскурсія – це організована інтерактивна екскурсія або подорож, що проводиться кваліфікованими гідями і / або експертами в певній галузі, де ті, кого навчають, тренуються застосовувати отримані навички та знання на практиці.

В стандарті зазначено, що програма підготовки гідів повинна бути розроблена для того, щоб майбутні фахівці туристичного супроводу (гіди) мали змогу:

- представляти область (місце, місто, регіон та / або країну);

- вести групи або індивідуальних відвідувачів (в тому числі з особливими потребами) по місцях визначних пам'яток природного або техногенного характеру;

- вивчати інформацію, щоб давати точні й ті, що стосуються справи, коментарі;

- інтерпретувати для відвідувачів культурну та природну спадщину, а також навколишнє середовище;

- допомогти відвідувачам зрозуміти, що вони дивляться і / або відвідують;

- інформувати відвідувачів з усіх відповідних аспектів життя в цьому регіоні;

- створювати і / або розвивати екскурсії в своєму регіоні;

- подавати матеріал належним чином.

Програма підготовки повинна бути розроблена для того, щоб туристичні гіди також мали змогу: оцінювати свою аудиторію; пристосуватися до інтересів

і потреб відвідувачів шляхом вибору відповідної інформації; представляти інформацію в повній формі і відповідним чином.

Програма підготовки повинна бути розроблена для того, щоб туристичні гіді отримали знання про: індустрію туризму та профілі відвідувачів у своїй області; відповідні норми та правила, включаючи здоров'я та безпеку; податкові та страхові вимоги; маркетинг та особливості ведення туристичного бізнесу (European Standart, 2008).

Програма навчання за стандартом повинна включати в себе наступні елементи: загальні предмети; регіонально-специфічні предмети; практичне навчання. Вона повинна містити мінімум 600 навчальних одиниць. Навчальна одиниця еквівалентна 60 хв. Навчальні блоки можуть включати в себе: лекції; електронне (дистанційне) навчання; практичні заняття; індивідуальне навчання та завдання, але для цього виду навчання навчальна програма повинна вказувати конкретний вид занять.

Стандартом визначено вимоги до теоретичних знань, якими повинні оволодіти слухачі. Програма підготовки майбутніх гідів повинна включати в себе введення в деякі теоретичні дисципліни, що характеризують європейський культурний фон і широкі міжкультурні знання: світова історія і культура; правова і політична система Європейського Союзу; релігії і філософські рухи; історія мистецтва й архітектури; мистецтво та література; світова географія та геологія; професійна етика.

Майбутній гід повинен оволодіти екскурсійними методами та навичками, а саме: оволодіння технікою ведення екскурсії та екскурсійного супроводу; оволодіння методами презентації, комунікації; ознайомлення та освоєння техніки керівництва групою та проведення екскурсій для осіб з особливими потребами; оволодіння та практичне використання основ бізнесу.

Також даним стандартом визначено вимоги до регіонально-специфічних предметів. Програма підготовки гідів повинна бути розроблена для навчання інтерпретації культурної спадщини регіону. Вона повинна включати в себе наступні рекомендовані предмети: історія (політична, соціальна та економічна),



археологія, історія мистецтв, архітектура, географія та геологія, природна спадщина, екологія, рослинний та тваринний світ, погода та клімат, мистецтво, література та мовознавство, звичаї (фольклор, традиції та міфологія), економіка, сільське господарство, промисловість, сфера послуг, сучасне життя (правова і політична система; система освіти; соціальна допомога та системи охорони здоров'я; наука; міжкультурні питання; відпочинок, дозвілля, розваги і спорт; продукти харчування та напої; знаменитості).

Програма навчання майбутніх фахівців туристичного супроводу повинна включати в себе деякі специфічні предмети, а саме: основи умов праці, пов'язані з професією туристичного гіда; громадське, торгове, трудове та податкове законодавство та соціальне забезпечення; поняття про державні і приватні професійні організації, пов'язані з професією туристичного гіда; законодавство сфери туризму та культурної спадщини.

В стандарті досить велику увагу приділяється практичній підготовці майбутніх гідів. Зазначено, що програма практичної підготовки повинна включати демонстраційні тури й екскурсії до місць і пам'яток, які включають в себе всі основні об'єкти спадщини даного регіону.

Навчальні екскурсії повинні проводитись як пішохідно, так і на автобусі або іншому транспортному засобі. Навчальні екскурсії повинні охоплювати сільську та міську місцевість, а також повинні включати в себе різноманітні візити, наприклад, в музеї; художні галереї; історичні місця; археологічні об'єкти; місця архітектурного та культурного значення, в тому числі в місця розташування святинь; ділянки природної спадщини.

Практичне навчання майбутніх гідів вимагає від слухачів застосування на практиці отриманих знань і навичок. Є чітка вимога про те, що на практичну підготовку гідів повинно відводитись 40% від загальної кількості годин курсу підготовки.

У даному європейському стандарті EN 15565: 2008 визначено, що незалежна оцінка кваліфікації випускника курсів підготовки гідів повинна бути отримана наступним чином (European Standart):

- письмові та усні іспити;
- практичне проведення на місці, пішки або на автобусі чи іншому транспортному засобі, щонайменше однієї екскурсії;
- збалансований склад екзаменаторів відповідної кваліфікації.

Оцінки мовних навичок слухачів повинна продемонструвати, що вони здатні: вільно спілкуватися мовою за вибором замовника; до взаєморозуміння, використовуючи відповідну термінологію. Оцінка мовних навичок також повинна продемонструвати, що майбутні гіді здатні ефективно спілкуватися (наприклад, в надзвичайних ситуаціях) на мові місця проведення екскурсії.

Майбутні фахівці туристичного супроводу обов'язково повинні показати компетентність в наданні першої допомоги та основах медичних знань.

Стандартом визначено чіткі вимоги до провайдерів (організаторів) навчання, а саме, зазначено, що провайдер: визначає завдання і обов'язки; призначає особу, відповідальну за програму навчання; стежить, щоб зміст навчальної програми відповідав потребам індустрії туризму; стежить, щоб методологія і дидактика програми відповідали сучасним вимогам; стежить, щоб технології навчання, які використовуються в програмі, відповідали сучасним вимогам.

Провайдер навчання повинен переконатися, що слухачі попередньо мають необхідний рівень навчання для проходження навчальної програми.

Провайдер навчання може визнати документально засвідчені свідоцтва про раніше здобутий рівень навчання, і може дати звільнення від окремих курсів навчальної програми на індивідуальній основі.

Провайдер навчання вимагає від слухачів закінчити всі курси навчальної програми, включаючи участь в практичних заняттях. Предмети, з яких отримано звільнення (у разі попереднього навчання) вважаються пройденими та завершеними.

Провайдер на постійній основі повинен проводити контроль якості навчання, а також розробити та впровадити внутрішні процедури контролю якості, включаючи наступні критерії: зміст, методологія та дидактика;

навчальні приміщення та обладнання, адміністрування, ресурси та навчальні матеріали; робота тренерів.

Стандартом визначено чіткі вимоги до тренерів, а саме, провайдер навчання встановлює об'єктивні критерії вибору тренерів. Ці критерії повинні забезпечити: збалансований набір тренерів; тренери повинні бути належним чином кваліфіковані в тій галузі навчання, в якій вони викладають; тренери мають володіти сучасними знаннями та навичками.

Також є чіткі кваліфікаційні вимоги до інструкторів, які відповідають за практичну підготовку майбутніх фахівців туристичного супроводу (гідів). Критерії відбору для інструкторів, які проводять практичні заняття повинні включати наступне: тренери, які проводять демонстраційні тури, обов'язково повинні бути туристичними гідами; тренери, які проводять інші практичні заняття повинні бути досвідченими туристичними гідами; тренери, які проводять презентації під час навчальних екскурсій повинні бути експертами в даній галузі.

Провайдер навчання повинен організувати доступ слухачів до відповідного освітнього середовища, яке повинне забезпечити слухачів відповідними навчальними приміщеннями та обладнанням (наприклад, письмові поверхні, довідкові матеріали, комп'ютери, візуальні або аудіо навчальні посібники та інше). Навчальні приміщення повинні бути придатні до діяльності і не повинні становити небезпеку для здоров'я слухачів.

**Висновки.** Підсумовуючи все, що зазначено вище, можна зробити наступні висновки про те, що проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) вимагають від сучасної системи професійної освіти розробки базових компетенцій та компетентностей, а також визначення змісту та методики підготовки фахівців даного напрямку. Сьогодні вкрай необхідно визначити та на законодавчому рівні затвердити стандарт підготовки гідів згідно європейських вимог, і на нашу думку, розглянутий в даній статті європейський стандарт EN 15565: 2008 «Вимоги до професійної підготовки туристичних гідів та до кваліфікаційних програм навчання» може стати

базовим для підготовки гідів в Україні, але з врахуванням регіональних та соціокультурних компонентів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Голубнича С. М. Основи екскурсійної справи. Донецьк, 2003. 156 с.
2. Емельянов В. В. Экскурсоведение : учебное пособие. Москва : Советский спорт, 2012. 216 с.
3. European Standart 15565:2008 : Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes. URL: <https://www.en-standard.eu/csn-en-15565-tourism-services-requirements-for-the-provision-of-professional-tourist-guide-training-and-qualification-programmes/> (дата звернення 24.01.2020)
4. Федорченко В. К., Костюкова О. М., Дьорова Т. А., Олексійко М. М. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. Київ : Кондор, 2009. 166 с.

### **REFERENCES**

1. Golubnicha S.M. Osnovy ekskursiinoi spravy. [Basics of excursion business]. Donetsk, 2003, 156 p. [in Ukrainian].
2. Yemelianov V.V. Ekskursovedenie: uchebnoe posobie. [Excursology: handbook]. Moscow: Sovietskiy Sport, 2012, 216 p. [in Russian].
3. European Standart 15565:2008 : Tourism services – Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes. Retrieved from: <https://www.en-standard.eu/csn-en-15565-tourism-services-requirements-for-the-provision-of-professional-tourist-guide-training-and-qualification-programmes>
4. Fedorchenko V.K., Kostyukova O.M., Dyorova T.A., & Oleksiyko M.M. Istoriya ekskursiinoi diyalnosti: navchalniy posibnyk. [History of Excursion Activity in Ukraine: textbook]. Kyiv: Condor, 2009, 166 p. [in Ukrainian].