

Коваленко О. В.
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри образотворчого мистецтва,
музикознавства та культурології
Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка
м. Суми, Україна

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ ГІДІВ- ЕКСКУРСОВОДІВ ЗІ ЗНАННЯМ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Стимулом для розвитку професії гід-екскурсовод став розвиток внутрішнього та міжнародного туризму, люди стали більше подорожувати не тільки в межах однієї держави, а з країни в країну з діловими цілями, а так само з метою ознайомлення з культурою, звичаями і традиціями інших місць. Туристи все більше подорожують організованими групами. І керівником такої групи виступає фахівець туристичного супроводу (гід-екскурсовод), який завжди знаходиться з туристичною групою. Він перевіряє забезпеченість транспортом, підготовленість номерів в готелі, домовляється про харчування ще до приїзду туристів. Після того як група приїжджих туристів розмістилася в готелі, зазвичай влаштовується оглядова екскурсія по місту, і гід стає елементом між туристами і всім тим, з чим доведеться ознайомитися туристам. Він також проводить групу на вечерю і вечірні розважальні або культурні заходи.

В Законі України «Про туризм» [1] є тільки загальні визначення про те, що гід-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування. Згідно того ж Закону перелік посад фахівців

туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

Гід в першу чергу організатор і керівник туристського маршруту, який являє собою заздалегідь сплановану і оплачену поїздку туристів в одне або декілька місць з комплексом необхідних послуг, наприклад: перельоти, харчування, ночівля.

Гід-екскурсовод є представником своєї туристичної організації. Відповідає за порядок і дисципліну в групі. Він повинен суворо дотримуватися правил проведення подорожі, бути товариським, відкритим, створювати сприятливий психологічний клімат в групі. Спілкуючись з туристами, гід-екскурсовод повинен уміти відповідати на будь-які питання, які виникають у туристів не тільки про об'єкти екскурсії.

Під час першої зустрічі з туристами гід-екскурсовод повинен пояснити майбутній маршрут, розповісти про основні визначні пам'ятки, екскурсійні об'єкти та інше. Протягом всього маршруту він повинен знаходитися разом з групою, організовувати і сприяти як плановим, так і позаплановим заходам. Фахівець туристичного супроводу зобов'язаний знати все про маршрут, програму обслуговування туристів, резервування місць, правила поїздки, розміщення, харчування, калькуляцію вартості туристичних послуг, утримання і форму оформлення документів [2].

Україна є країною з багатою історією та культурною спадщиною, займає велику територію та мапі Європи, а також має унікальні природні багатства. Все це приваблює мільйони туристів щороку, багато з яких вибирають для цього такі міста, як Київ, Львів, Харків. Саме тому збільшується попит на гідів-екскурсоводів зі знанням іноземної мови, таким чином, виникає гостра проблема в їх кваліфікованості.

Проблема нестачі кадрів, які володіють різними іноземними мовами, ставить іншу проблему, а саме залучення до туристичного супроводу низько кваліфікованих фахівців, які погано знають місто чи регіон, і більш того, не можуть знайти спільну мову з туристами, мають опосередковані знання про країну та її культурні цінності, не володіють, хоча б основами психологічного супроводу туристів.

Психологічний супровід туриста-іноземця включає допомогу в адаптації до нових умов зовнішнього середовища (прийняті в країні норми і правила поведінки, її закони та традиції). Метою даної діяльності є отримання туристом виключно позитивних вражень від країни відвідування, а значить і поїздки в цілому. Гід-екскурсовод, який не має спеціальних професійних навичок, одержуваних у процесі проходження різноманітних освітніх курсів, не може в належному обсязі надати необхідні туристу послуги, такі як допомога в непередбачених ситуаціях, вирішення конфліктів між самими туристами та з місцевим населенням.

Більш того, недосвідченість гіда-екскурсовода зі знанням іноземної мови може спровокувати конфлікт. Фахівців туристичної галузі готують на спеціалізованих курсах згідно з чинного законодавства, а саме Закону «Про Туризм», в статті 26 якого зазначено, що професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації кадрів у галузі туризму здійснюються державними, комунальними та приватними навчальними закладами в порядку, визначеному законодавством. Підготовка окремих категорій фахівців туристичного супроводу (гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників тощо), які не потребують здобуття громадянами професійно-технічної або вищої освіти із здобуттям кваліфікації за певним освітньо-кваліфікаційним рівнем, може здійснюватися у встановленому порядку юридичними чи фізичними особами [1].

Кожен курс починається з дисципліни «Методика екскурсійного обслуговування іноземних туристів», яка включає в себе методичні курси по психологічним особливостям роботи з іноземцями.

Для успішної роботи з туристами гід-екскурсовод повинен володіти великим обсягом знань і бути готовим до будь-яких несподіванок та екстремальних ситуацій. Бути готовим до будь-якої ситуації, а також бути здатним зацікавити групу, надавати інформацію у творчій і цікавій формі.

З усього вищезазначеного можна зробити наступні висновки про те, що існує реальна потреба у кваліфікованих гідах-екскурсоводах які володіють іноземними мовами, із-за підвищення туристичного потоку з різних країн світу. Важливо також наголосити на необхідності підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) в психологічній освіті, що дозволить створювати комфортний в емоційному плані клімат для туристів, оскільки зміна звичних умов середовища є стресовим фактором для багатьох людей, а прямий обов'язок гіда-екскурсовода – допомога туристам в будь-якій ситуації.

Список літератури:

1. Закон України «Про туризм» / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – К., 1995. – 24 с.
2. Кушнар'ова І. Ю., Руденко Л. Л. Робота гіда туристських груп на транспортних маршрутах: Навч. пос. / І. Ю. Кушнар'ова – Харків : Перша столиця, 2015. – 169 с.