

УДК 378.011:338.486

Коваленко О. В.

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ЕКСКУРСОВОДІВ

У статті проаналізовано сучасну систему підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів і гідів-перекладачів. Детально розглянуто деякі центри та організації нашої країни, які займаються професійною підготовкою та підвищенням кваліфікації екскурсоводів. Зокрема, розглянуті Інститут підготовки кадрів промисловості (м. Київ), Державне підприємство «Навчально-консультаційний центр по туризму» (м. Київ), Львівська Асоціація Розвитку Туризму «ЛАРТ», Центр «Мандри-Плюс» (м. Львів), Туристичний інформаційний центр м. Одеса. Названі можливі шляхи вдосконалення цієї системи. Також зазначено, що існує протиріччя, яке склалося між зростаючою потребою туристського бізнесу України в екскурсоводах та гідах-перекладачах, у яких розвинені затребувані сучасним ринком праці професійні компетенції, і тим, що в теорії і методиці професійної освіти недостатньо досліджені зміст і технологія розвитку професійних компетенцій у таких фахівців у процесі їх фахової підготовки або перепідготовки.

Ключові слова: екскурсія, екскурсовод, гід-перекладач, підвищення кваліфікації, акредитація, підготовка фахівців, туристичні організації, навчальні заклади, центри з підготовки фахівців.

Діяльність екскурсовода є комплексним явищем, яке потребує від таких фахівців цілого спектра знань і умінь, обсяг яких неухильно підвищується. Зростання досвідченості, різноманітності потреб та мотивацій споживачів також роблять необхідним постійне підвищення рівня професійної майстерності. Відповідно, екскурсоводу необхідно вчитися все життя, постійно вдосконалюватися в професійному плані.

Тому нині існує потреба обґрунтованої, як у змістовному, так і в організаційному плані, професійної перепідготовки екскурсоводів, яка б забезпечила можливість отримувати професійні компетенції, затребувані сучасним ринком праці, однак ця проблема досліджена недостатньо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких розглядається дана проблематика, дає нам можливість стверджувати, що окремі питання змісту і методики професійної підготовки екскурсоводів були детально розглянуті в дисертаційних дослідженнях Ю. П. Апакова, Ю. С. Константинова, О. Р. Красюка, Л. В. Курило, І. А. Мошкова, Н. М. Хуусконен, Л. А. Чудіної та ін. Однак досліджень, присвячених сучасним проблемам професійної перепідготовки екскурсоводів, нами не виявлено.

Залишаються нез'ясованими шляхи, які забезпечують такий рівень професійної компетентності екскурсоводів, який дозволив би успішно конкурувати на сучасному ринку праці. Тому проблема пошуку методів, засобів і форм удосконалення сучасної професійної перепідготовки екскурсоводів для роботи з туристами є актуальною.

Метою написання даної статті є висвітлення сучасних реалій і проблем підготовки й підвищення кваліфікації екскурсоводів.

У ХХ ст., коли професія «екскурсовод» у нашій державі сформувалася і набула чітких контурів, професійні обов'язки екскурсовода регулювалися «Положенням про екскурсовода туристсько-екскурсійних установ системи Центральної ради по туризму та екскурсіям» та «Інструкцією екскурсовода туристсько-екскурсійної установи». Екскурсовод був зобов'язаний регулярно (один раз у 3–5 років) підвищувати кваліфікацію; це пояснювалося високими вимогами до освітнього, теоретико-методологічного і практичного рівня підготовленості екскурсоводів, які працюють у системі профспілкового туризму.

Сьогодні підвищення кваліфікації також є важливою і необхідною умовою діяльності екскурсоводів. Підвищенню професійної майстерності екскурсовода сприяють: навчально-тренувальні екскурсії (без участі групи під керівництвом досвідченого методиста-викладача), навчально-показові екскурсії (проводяться досвідченими методистами-викладачами), виїзні заняття, спеціальні вправи на розвиток пам'яті, спостережливості. Підвищення кваліфікації на базі будь-яких організацій, навчальних центрів, що підтверджується відповідними документами (свідоцтвом, сертифікатом), здійснюється, як правило, на платній основі.

Існують різні форми підвищення кваліфікації екскурсоводів. Розглянемо деякі з них. По-перше, це семінари, які можуть бути організовані центрами зайнятості, комітетами з туризму, факультетами підвищення кваліфікації при ВНЗ, окремими суб'єктами туристичної індустрії. Тематика таких семінарів – питання екскурсійної діяльності, наприклад, етика спілкування з екскурсантами та туристами, безпека на екскурсіях і питання страхування від нещасних випадків, проблеми складання договорів на екскурсійні послуги, відповідальність сторін за порушення договору. У таких семінарах беруть участь, як правило, екскурсоводи з досвідом роботи. Тривалість таких семінарів – 1–2 дні.

Друга форма – курси підвищення кваліфікації екскурсоводів (50–70 академічних годин протягом 3–4 місяців). До програми навчання входить, як правило, вивчення нових екскурсійних маршрутів, нових тем, програм індивідуальних турів.

По-третє, курси підготовки екскурсоводів для початківців. Обсяг курсів для початківців – не менше 100 академічних годин. Після завершення навчання видаються такі документи, як сертифікат та свідоцтво.

Приблизний план курсів підготовки та перепідготовки екскурсоводів та гідів-перекладачів розрахований 100–150 академічних годин. За результатами навчання слухачі курсів опановують такі навички

та отримують досвід із: методики підготовки та проведення оглядових екскурсій; методики розробки авторських екскурсій; методики інтерпретації історичної, культурної та природної спадщини; методики розробки та апробації туристичних маршрутів; використання інформаційних ресурсів під час складання контрольних текстів екскурсій.

Програма таких курсів, як правило, включає: вивчення особливостей геологічного, географічного, історичного та етнографічного розвитку регіону; навчально-методичні екскурсії та вивчення об'єктів показу; практику проведення екскурсій. Курс навчання побудовано з трьох логічно пов'язаних блоків:

- а) навчально-методичної підготовки слухачів до заліку;
- б) методика проведення оглядової екскурсії;
- в) навчально-методичної підготовки слухачів до іспиту.

Надавати послуги з підготовки та підвищення кваліфікації можуть: турфірми, екскурсійні бюро, навчальні центри, центри зайнятості, середні та вищі професійні навчальні заклади, комітети з туризму у співпраці з освітніми установами.

Курси підготовки і підвищення кваліфікації екскурсоводів існують при багатьох державних і недержавних організаціях України, тому ми розглянемо деякі з них.

Київський Інститут підготовки кадрів промисловості постійно проводить набори на курсове навчання за спеціальністю «Екскурсовод, гід». Курси тривають 2,5 місяці. Після цих курсів слухачі отримують офіційний дозвіл на проведення екскурсій по м. Київ та отримують документи встановленого зразка. Викладачі цих курсів – діючі екскурсоводи (з досвідом роботи понад 10 років), кандидати наук. Програма дуже насичена й охоплює історико-культурні дисципліни: майбутніх екскурсоводів та гідів знайомлять не тільки з історією і культурою країни, низки країн або регіонів, а й «підковують» в області мистецтва, щоб їхні розповіді не були занадто «сухими» і фактурними. У курс входить більше 8 виїзних екскурсій, популярних та авторських. Викладачі дають слухачам практичні поради, як знайти роботу екскурсоводом (гідом) або відкрити власну справу. Після закінчення курсів гідів-екскурсоводів слухачі: матимуть навички у проведенні екскурсій, навчаться утримувати увагу групи, цікаво та якісно подавати матеріал, зможуть скласти свій авторський цікавий маршрут, знатимуть особливості проведення екскурсій для іноземців [1].

З 1986 р. в Україні створено *Державне підприємство «Навчально-консультаційний центр по туризму»* як філію Всесоюзного інституту підвищення кваліфікації керівних працівників і спеціалістів Держкомінтуриста. Сьогодні це – державний навчальний заклад, який занесений до Державного реєстру закладів післядипломної освіти та здійснює курсове навчання на базі вищої освіти за багатьма спеціальностями. Головною відмінністю Центру від багатьох інших відповідних навчальних закладів України є те, що слухач, який пройшов курс навчання, підтвердив це в експертній раді з акредитації гідів-перекладачів та екскурсоводів при управлінні туризму КМДА, отримує акредитацію, що дає право працювати за професією. Сьогодні Центр динамічно розвиває можливості у сфері освіти. Напрямами діяльності центру є: курсова підготовка гідів-перекладачів, екскурсоводів, екскурсоводів музеїв та галерей, гідів закордонного туризму; підвищення кваліфікації гідів-перекладачів та екскурсоводів; методична розробка екскурсій, транспортних подорожей; складання паспортів туристичних об'єктів та екскурсій; організація навчальних екскурсій, майстер-класів та ін. Методисти-викладачі центру передають своїм слухачам знання, діляться унікальним досвідом роботи. Слухачі з самого початку навчання потрапляють у професійне середовище, що надалі полегшує їм завдання пошуку роботи. У кожній програмі навчання передбачена практика або стажування. Після закінчення курсової підготовки слухачі готують самопрезентацію і беруть участь у Work-shop із потенційними роботодавцями. Даний центр здійснює дистанційну та виїзну підготовку екскурсоводів та гідів-перекладачів у Львові, Харкові, Житомирі, Івано-Франківську, Сумах та інших містах України [4].

У м. Львів підготовкою екскурсоводів та гідів-перекладачів займається теж декілька установ. *ТзОВ Центр «Мандри плюс»* займається підготовкою та перепідготовкою кадрів для туристичної галузі у напрямках, які відсутні у програмах навчальних закладів, що займаються загальною підготовкою спеціалістів у галузі туризму. На курси гідів-перекладачів запрошуються особи з вищою та незакінченою вищою освітою, які володіють іноземними мовами на високому рівні (англійська, німецька, польська, французька), щоб набути знань із екскурсійного матеріалу та навичок із послідовного перекладу екскурсій на різноманітних туристичних об'єктах м. Львів та Львівської області й здобути ще одну цікаву і достатньо високо оплачувану професію. Програма курсів гідів-перекладачів складається з 2 частин: підготовка екскурсоводів по туристичних об'єктах і музеях м. Львів; підготовка гідів-перекладачів для обслуговування груп туристів у Західному регіоні України. Тривалість курсів – 6 місяців. Після закінчення курсів та успішного складання іспитів слухачі отримують свідоцтва гідів-перекладачів та екскурсоводів. Дані екскурсоводів заносять до комп'ютерної бази, доступної для усіх туристичних фірм України, які замовляють послуги гідів-перекладачів та екскурсоводів [5].

Львівська Асоціація Розвитку Туризму також проводить набір на ліцензований Курс екскурсоводів та гідів-перекладачів по м. Львів. Програма курсів включає: вивчення лексики та практичні заняття з перекладу екскурсій у церквах, соборах, музеях м. Львів; вступ до теорії та методології проведення екскурсій; права та обов'язки екскурсовода; дії екскурсовода в нестандартних ситуаціях; методика відповідей на запитання туристів; організація активного відпочинку та туризму для неповносправних осіб; збереження історико-архітектурної спадщини; основні державні законодавчі документи тощо. Окрім того, передбачені

практичні екскурсії (відвідання музеїв) окремими дільницями Львова – Софіївка, Новий Світ, Підзамче, Княже місто, Академічна, Австрійський Львів. Тривалість таких курсів – 3 місяці. Після закінчення курсів видаються документи державного зразка [3].

Ще одним досить потужним центром підготовки екскурсоловів та гідів-перекладачів є *Комунальне підприємство «Туристичний інформаційний центр м. Одеси»* спільно з ТОВ ДП «ТУРИЗМ-КОНСАЛТИНГ» під егідою Департаменту культури та туризму Одеської міської ради. Ця організація запрошує на постійно діючі курси навчання та підвищення кваліфікації екскурсоловів із подальшою акредитацією в муніципалітеті м. Одеса. Навчання дозволяє придбати популярну цікаву професію, а саме оволодіти майстерністю екскурсолова, досвідом створення власних авторських екскурсій, навчитися створювати сучасний портфель екскурсолова. З 2018 р. запроваджується навчання за новою програмою, яка розрахована на 100 годин аудиторного навчання і практики протягом 4 місяців. Складовими частинами програми є теоретичні та практичні заняття, проведення яких забезпечують кваліфіковані викладачі, провідні діючі екскурсолови Одеси через систему лекцій, майстер-класів, тренінгів тощо. Заняття проводять експерти, краєзнавці, наукові співробітники профільних ВНЗ, провідні гіді-екскурсолови Одеси. Особам, які успішно пройшли атестацію за професійною програмою, видають сертифікати встановленого зразка та бейджі, номери яких вносяться до єдиного реєстру екскурсоловів та гідів-перекладачів Одеси. Крім того, при КП «Туристичний інформаційний центр міста Одеси» працюють курси гідів-перекладачів [2].

Незважаючи на досить широкий спектр пропозицій, сучасна система підготовки екскурсійних кадрів має один істотний недолік – відсутність наочності. Через дорожнечу автобусів слухачі курсів не завжди мають можливість відпрацювати отримані теоретичні знання на практиці. Колись усі початківці-екскурсолови в обов'язковому порядку проводили пробну автобусну екскурсію. Сьогодні ж слухачі майже не отримують необхідну практичну підготовку. Це доводиться компенсувати, наприклад, пішохідними екскурсіями окремими районами, коли екскурсію проводять самі учні.

Проблема полягає в тому, що на етапі здачі екскурсії навіть добре підготовлені слухачі, які вміють застосувати всі свої знання і навички в аудиторії, вміло аналізують статичне зображення екскурсійного об'єкта, але губляться, опиняючись у ситуації «реального часу», в автобусі, який рухається по маршруту. Наприклад, постійно виникають труднощі у розповіді під час проїзду по головній вулиці м. Київ Хрещатику: за 5–7 хвилин реального часу проїзду необхідно дати уявлення про вулицю, надзвичайно насиченою історико-культурними пам'ятками, які миготять за вікнами автобуса занадто швидко. Слухачі не встигають орієнтуватися. Тому для успіху екскурсії життєво необхідні багаторазові тренування на маршруті.

Сьогодні в даній ситуації вирішення проблеми може стати створення відеозапису маршруту екскурсії в реальному часі з вікна автобуса в двох варіантах: зі звуком (екскурсійним розповіддю) і без нього. Доцільно використувувати цей запис як під час занять, так і для самостійного тренування слухачів у комп'ютерному класі або вдома. Цифрова обробка відеозапису і запис її на електронні носії створює цілий ряд переваг: можна розбити запис на окремі фрагменти, що заощадить час на практичних заняттях; можна також включити в відеоряд вставки, наприклад, зображення об'єктів у різних ракурсах, цифрові матеріали «портфеля екскурсолова».

У перспективі навчальна «відео екскурсія» може стати повноцінним мультимедійним навчально-методичним комплексом, що включає не тільки озвучений відеозапис маршруту, а й повний текст екскурсії, технологічну карту екскурсії, фотографії об'єктів, детальну інформацію про кожен об'єкт, «портфель» екскурсолова, бібліографію і будь-який інший необхідний матеріал. У цьому один із варіантів розвитку і вдосконалення системи підготовки екскурсійних кадрів на сучасному етапі.

Сьогодні екскурсолови у нашій державі стикаються з такою проблемою, що, будучи сертифікованими екскурсоловами, вони не мають права показувати й вести екскурсії у міських музеях, експозиціях, що входять до більшості стандартних програм перебування туристів.

Екскурсолови поставлені перед необхідністю прослухати інші лекції та скласти іспити на курсах при музеях та історико-культурних заповідниках із метою отримання сертифіката (посвідчення, перепустки, посвідчення, дозволу), що дає право вести екскурсії в музеї чи історико-культурному заповіднику. Наявність такого права вітається туристичними фірмами, тому що це дає можливість уникнути необхідності додатково оплачувати послуги музейного екскурсолова. Вартість спеціальних курсів при музеях досить висока, а термін дії сертифіката – всього 1 рік або навіть один туристичний сезон. Після цього необхідне його продовження, яке здійснюється після наступного короткострокового підвищення кваліфікації на базі музею, знову-таки за власні кошти екскурсолова.

Про ці та інші проблеми екскурсолови відкрито говорять на щорічних інформаційно-ділових зустрічах, форумах та симпозіумах екскурсоловів та гідів-перекладачів, які періодично організовує Всеукраїнська організація гідів (ВАГ). Ці зустрічі дають можливість створення єдиного інформаційного простору туристично-екскурсійного ринку послуг, дозволяють підвести підсумки минулих туристичних сезонів, обговорити проблеми створення умов для підвищення якості екскурсійного обслуговування туристів і екскурсантів в Україні. Такі зустрічі, безумовно, можна розглядати як ще одну форму підвищення кваліфікації екскурсоловів.

Підсумовуючи все вищезазначене, на підставі проведеного аналізу тенденцій, що характеризують сучасний етап розвитку сфери туризму, результатів наукових досліджень у галузі професійної підготовки

екскурсоводів, а також вимог ринку праці до складу професійної компетентності екскурсоводів, можна зробити висновки, що існує протиріччя, яке склалося між зростаючою потребою туристського бізнесу України в екскурсоводах та гідах-перекладачах, у яких розвинені затребувані сучасним ринком праці професійні компетенції, і тим, що в теорії та методиці професійної освіти недостатньо досліджені зміст і технологія розвитку професійних компетенцій таких фахівців у процесі їх фахової підготовки або перепідготовки. Дане протиріччя визначає перспективи подальших досліджень даної тематики, а саме: якими повинні бути зміст, методи, засоби та форми професійної перепідготовки екскурсоводів для роботи туристами з урахуванням сучасних вимог професії.

Використана література:

1. Сайт Інституту підготовки кадрів промисловості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ipkprom.com.ua/?p=313>.
2. Сайт Туристического информационного центра г. Одесса [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tic.in.ua/?page_id=36&lang=ru.
3. Сайт Львівської Асоціації Розвитку Туризму ЛАРТ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lart.lviv.ua/new.php?id=12>.
4. Навчально-консультаційний центр по туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.ua-region.com.ua/16469779>.
5. Сайт Центру «Мандри-Плюс» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mandryplus.com.ua/ukr/index_ukr.htm.

References:

1. Sait Institutu pidgotovki kadriv promislovosti [Site of the Institute of Industrial Training]. Retrieved from : <http://ipkprom.com.ua/?p=313/>. [in Ukrainian]
2. Sait turisticheskogo informatsionnogo tsentra g. Odessa [Site of the Tourist Information Center of the Odessa city]. Retrieved from : http://www.tic.in.ua/?page_id=36&lang=ru [in Russian]
3. Sait Ivivskoi Asotsiatsii Rozvytku Turyzmu. LART [The site of Lviv Association for Tourism Development. LADT]. Retrieved from : <http://lart.lviv.ua/new.php?id=12/>. [in Ukrainian]
4. Navchalno-konsultatsiyniy tsentr po turizmu [Training and Consulting Center for Tourism]. Retrieved from : <https://www.ua-region.com.ua/16469779>. [in Ukrainian]
5. Site tsentru «Mandry-Plus» [The site of the «Mandry-Plus» Center]. Retrieved from : http://www.mandryplus.com.ua/ukr/index_ukr.htm. [in Ukrainian]

Коваленко А. В. Современные проблемы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов

В данной статье проанализирована современная система подготовки и повышения квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков. Подробно рассмотрены некоторые центры и организации нашей страны, которые занимаются профессиональной подготовкой и повышением квалификации экскурсоводов. В частности, рассмотрены Институт подготовки кадров промышленности (г. Киев), Государственное предприятие «Учебно-консультационный центр по туризму» (г. Киев), Львовская Ассоциация Развития Туризма «ЛАРТ», Центр «Мандры-Плюс» (г. Львов), Туристический информационный центр г. Одесса. Названы возможные пути совершенствования этой системы. Также отмечено, что существует противоречие, которое сложилось между растущей потребностью туристического бизнеса Украины в экскурсоводах и гидах-переводчиках, у которых развиты востребованные современным рынком труда профессиональные компетенции, и тем, что в теории и методике профессионального образования недостаточно исследованы содержание и технология развития профессиональных компетенций у таких специалистов в процессе их профессиональной подготовки или переподготовки.

Ключевые слова: экскурсия, экскурсовод, гид-переводчик, повышение квалификации, аккредитация, подготовка специалистов, туристические организации, учебные заведения, центры по подготовке специалистов.

Kovalenko O. V. Modern problems of preparation and increase of qualification of guides

In this article is given an analysis of the modern system of training and advanced training of guides and guides-interpreters. Some centers and organizations of our country which are engaged in professional training and professional development of guides are considered in detail. In particular, the Institute of Industrial Training (Kyiv), the State Enterprise "Training and Consulting Center for Tourism" (Kyiv), Lviv Tourism Development Association "LART", "Mandry-Plus" Center (Lviv), Tourist Information the city center of Odessa. Named possible ways of improving this system. It is also noted that there is a contradiction between the growing need for Ukrainian tourist business in guides and guides-interpreters who have developed professional competencies demanded by the modern labor market and that the content and technology of professional competence development are not sufficiently studied in the theory and methodology of vocational education such specialists in the process of their professional training or retraining.

Key words: excursion, guide, guide-interpreter, advanced qualification, accreditation, training of specialists, tourist organizations, educational establishments, centers for training specialists.