

УДК 378.018-038

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.3/27.203674>**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 ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

У статті розглянуто особливості визначення сутності та змісту роботи фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів). Запропоновано короткий історичний нарис виникнення та розвитку екскурсійної справи як самостійної форми діяльності, а також становлення професії гίδα-екскурсовода в нашій державі та світі. У статті визначено, що екскурсовод – це фахівець, який створює маршрути і тексти екскурсій, допомагає туристам долучитися до досягнень вітчизняної та світової культури через туристські ресурси певної території. Також у даній роботі зазначені проблеми фахової підготовки гідів-екскурсоводів у 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 гίδα туризму у країнах Європейського Союзу, а також забезпечення сумісності якості діяльності гίδα в рамках міжнародного контексту. Також в рамках стандарту розглянуто основні терміни, вимоги та рекомендації щодо підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів) в Європейському Союзі. У статті зазначено, що проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) вимагають від сучасної системи професійної освіти розроблення базових компетенцій і компетентностей, а також визначення змісту та методики підготовки фахівців даного напрямку. Сьогодні вкрай необхідно визначити та на законодавчому рівні затвердити стандарт підготовки гідів згідно з європейськими вимогами. На нашу думку, розглянутий у 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 урахуванням регіональних і соціокультурних компонентів.

Ключові слова: гід, екскурсовод, 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 їхній 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 й управління екскурсійною діяльністю. Необхідне розроблення систем підвищення кваліфікації викладачів і працівників туристичної галузі з виділенням специфіки змісту професійної підготовки фахівця туристичного супроводу (гіда-екскурсовода), також обов'язкове ухвалення єдиного професійного стандарту підготовки гідів-екскурсоводів, а ще перейняття досвіду європейських країн, у 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 їхньої майстерності було ґрунтовно досліджено вченим Б. Ємельяновим. Такі вчені, як Г. Долженко та Р. Дьякова, вивчали сталий розвиток екскурсійної школи в нашій державі. Деякі науковці досліджували питання курсової підготовки гідів-екскурсоводів, серед них В. Квартальнов, Г. Науменко й інші. Сучасні вітчизняні вчені, як-от В. Бабарицька, С. Грибанова, А. Короткова, В. Чегайда й інші, присвятили свої праці питанням розроблення та вдосконалення екскурсійної методики й організації екскурсійної діяльності. Основні напрямки підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) повністю або частково відображені в наукових дослідженнях низки авторів: Я. Гаврилової, С. Голубничої, Є. Казьміна, І. Мошкова, О. Красюк. Також педагогічними дослідженнями із проблем формування

змісту професійної освіти у сфері екскурсійної діяльності цікавилися такі вітчизняні вчені, як В. Жолдак, А. Новіков, Є. Литвинов, В. Федорченко й інші.

У дослідженнях закордонних авторів, С. Каспара, Х. Міллера, Р. Фойера, М. Хорха й 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 Європейського Союзу (далі – ЄС).

Виклад основного матеріалу. Сучасний туристичний ринок інтенсивно розширюється в напрямі комплексності послуг, що надаються, серед яких значне місце відводиться екскурсійним послугам і програмам. Екскурсійні програми туристських поїздок стали візитівкою визнаних туристичних центрів всього світу, а інтерес до них із 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 у XVIII–XIX ст. під впливом розвитку транспорту, курортної індустрії і готельного бізнесу, передусім у 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 туріндустрії визначили різнобічну роль гіда-екскурсовода. Екскурсовод – це фахівець, який створює маршрути і тексти екскурсій, допомагає 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 розмаїття простору культури до індивідуальності людини. Екскурсовод проводить презентацію простору, де здійснюється екскурсійна діяльність, тим самим виступає як іміджмейкер території – краю, області, міста (Федорченко та ін., 2009).

Керівник групи або гід-екскурсовод відіграють 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, жодному слухачеві не сподобається екскурсія, якщо її буде проводити нудний гід-екскурсовод, метою якого буде швидше дочитати свій текст і покинути своїх слухачів. Тому під час підготовки екскурсії велику увагу варто приділяти професійному навчанню гідів-екскурсоводів.

На жаль, сьогодні в нашій державі немає єдиного стандарту підготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів). У квітні 2016 р. відбулися парламентські слухання про туризм в Україні, де було заслухано пропозиції щодо ухвалення євростандарту підготовки гідів у пакеті з десятком інших євростандартів. Цей стандарт регулює навчання, підвищення кваліфікації та стандарту роботи туристичних гідів. Підготовка гідів повинна спиратися на вимоги євростандарту EN 15565: 2008. У 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». Уперше про стандартизовану професійну підготовку гідів туризму в рамках європейського контексту заговорили ще в 1990-х рр., а ухвалення стандарту на території ЄС відбулось лише у 2008 р.

Мета стандартизації – взаємне визнання кваліфікації гідів туризму у 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 кваліфікаційних програм навчання. Але водночас вимоги, що пред'являються до програм навчання, зазначені у стандарті, є мінімальними і не перешкоджають наданню додаткового навчання або додаткових способів оцінки компетенції.

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

– туристський гід – людина, що проводить екскурсію для відвідувачів їхньою мовою й інтерпретує культурну та природну спадщину даного регіону, а також має кваліфікацію, присвоєну або засвідчену відповідним повноважним органом;

– демонстраційний тур – це організована екскурсія або подорож, яка проводиться кваліфікова-

ним екскурсоводом із метою набуття слухачами необхідних навичок і знань;

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

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

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

2) вести групи або індивідуальних відвідувачів (зокрема, з особливими потребами) до визначених пам'яток природного або техногенного характеру;

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

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

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

6) інформувати відвідувачів з усіх відповідних аспектів життя в цьому регіоні;

7) створювати і / або розвивати екскурсії у своєму регіоні;

8) подавати матеріал належним чином.

Програма підготовки повинна бути розроблена для того, щоб туристичні гідів також мали змогу: оцінювати свою аудиторію; пристосуватися до інтересів і потреб відвідувачів шляхом вибору відповідної інформації; представляти інформацію в повній формі та відповідним чином.

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

Програма навчання за стандартом повинна включати в себе такі 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 європейське культурне тло та широкі міжкультурні знання: світову історію і культуру; правову і політичну систему Європейського Союзу; релігії і філософські рухи; історію мистецтва й архітектури; мистецтво та літературу; світову географію та геологію; професійну етику.

Майбутній гід повинен опанувати екскурсійні методи та навички, а саме: техніку ведення екскурсій й екскурсійного супроводу; методи презентації, комунікації; ознайомлення й освоєння техніки керівництва групою та проведення екскурсій для осіб з особливими потребами; 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 має включати в себе такі рекомендовані предмети: історію (політична, соціальна й економічна), археологію, історію мистецтв, архітектуру, географію та геологію, природну спадщину, екологію, рослинний і тваринний світ, погоду та клімат, мистецтво, літературу та мовознавство, звичаї (фольклор, традиції та міфологія), економіку, сільське господарство, промисловість, сферу 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, як-от: основи умов праці, пов'язані із професією туристичного гіда; громадське, торгове, трудове та податкове законодавство та соціальне забезпечення; поняття про державні і приватні професійні організації, пов'язані із професією туристичного гіда; законодавство сфери туризму та культурної спадщини.

У стандарті досить велика увага приділяється практичній підготовці майбутніх гідів. Зазначено, що програма практичної підготовки повинна включати демонстраційні тури й екскурсії до місць і пам'яток, усіх основних об'єктів спадщини даного регіону.

Навчальні екскурсії повинні проводитись як пішохідно, так і на автобусі або іншому транспортному засобі. Навчальні екскурсії мають охоплювати сільську та міську місцевості, а також передбачати різноманітні візити, наприклад, у музеї, художні галереї, до історичних місць, археологічних об'єктів, місць архітектурного та куль-

турного значення, зокрема в місця розташування святинь; ділянки природної спадщини.

Практичне навчання майбутніх гідів вимагає від слухачів застосування на практиці здобутих 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 так (European Standard):

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

Для оцінювання мовних навичок слухачі повинні продемонструвати, що вони здатні: вільно спілкуватися мовою за вибором замовника; до взаєморозуміння, з уживанням відповідної термінології. Оцінка мовних навичок також повинна продемонструвати, що майбутні гідів здатні ефективно спілкуватися (наприклад, у надзвичайних ситуаціях) мовою місця проведення екскурсії.

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

Стандартом визначено чіткі вимоги до провайдерів (організаторів) навчання, а саме зазначено, що провайдер: визначає завдання й обов'язки; призначає особу, відповідальну за програму навчання; стежить за тим, щоби зміст навчальної програми відповідав потребам індустрії туризму; стежить за тим, щоби методологія і дидактика програми відповідали сучасним вимогам; стежить з тим, щоби технології навчання, які використовуються у 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, може дати звільнення від окремих курсів навчальної програми на індивідуальній основі.

Провайдер навчання вимагає від слухачів закінчити всі курси навчальної програми, включаючи участь у 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 за такими критеріями, як: зміст, методологія та дидактика; навчальні приміщення й обладнання, адміністрування, ресурси та навчальні матеріали; робота тренерів.

Стандартом визначено чіткі вимоги до тренерів, 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, у 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, такі: тренери, які проводять демонстраційні тури, обов'язково повинні бути туристичними гідями; тренери, які проводять інші практичні заняття, мають бути досвідченими туристичними гідями; 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 має забезпечити слухачів відповідними навчальними приміщеннями й обладнанням (наприклад, письмові поверхні, довідкові матеріали, комп'ютери, навчальні посібники (візуальні або аудіо) 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 такі висновки про те, що проблеми підготовки фахівців туристичного супроводу (гідів-екскурсоводів) вимагають від сучасної системи професійної освіти розроблення базових компетенцій і компетентностей, а також визначення змісту та методики підготовки фахівців даного напрямку. Сьогодні вкрай необхідно визначити та на законодавчому рівні затвердити стандарт підготовки гідів згідно з європейськими вимогами. На нашу думку, розглянутий у 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 урахуванням регіональних і соціокультурних компонентів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Голубнича С. Основи екскурсійної справи. Донецьк, 2003. 156 с.
2. Емельянов 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. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навчальний посібник / В. Федорченко та ін. 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. [Excursionology: handbook]. Moscow: Sovietskii 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: navchalnyi posibnyk. [History of Excursion Activity in Ukraine: textbook]. Kyiv: Condor, 2009, 166 p. [in Ukrainian].