

УДК 378.04:338.48

С. Г. Літовка-Деменіна

ПИТАННЯ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ ДО ЗДІЙСНЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

© Літовка-Деменіна С. Г., 2016
<http://orcid.org/0000-0002-8341-9872>
<http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.47914>

У статті здійснено аналіз готовності майбутнього фахівця сфери туризму до здійснення екскурсійної діяльності; розкрито соціально-психологічні та професійні особливості професійної діяльності екскурсовода; проаналізовано ліцензійні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності; складено професіограму майбутнього фахівця сфери туризму до здійснення екскурсійної діяльності.

Ключові слова: екскурсійна діяльність, екскурсовод, майбутній фахівець сфери туризму, знання, вміння, потреби, вимоги.

Литовка-Деменина С. Г. Вопросы готовности будущего специалиста сферы туризма в осуществлении экскурсионной деятельности

В статье проведен анализ готовности будущего специалиста сферы туризма к осуществлению экскурсионной деятельности; раскрыты социально-психологические и профессиональные особенности профессиональной деятельности экскурсовода; проанализированы лицензионные условия осуществления хозяйственной деятельности по организации иностранного, внутреннего, зарубежного туризма, экскурсионной деятельности; составлена профессиограмма будущего специалиста сферы туризма к осуществлению экскурсионной деятельности.

Ключевые слова: экскурсионная деятельность, экскурсовод, будущий специалист сферы туризма, знания, умения, потребности, требования.

Litovka-Demenina S. G. Analysis of competency requirements in tour guiding for a future professional in tourism sector.

In the article the author analyses competency requirements in tour guiding for a future professional in tourism sector and determines some social psychological and professional qualities of a tour guide's activity.

The author determines knowledge that the future specialist in tour guiding must acquire: the legislation of Ukraine on tourism, regulations of executive power bodies in this sphere, practices in preparing and guiding the tours, contents, routes and themes of tours, formalities for tour operations.

Taking into account specific features of tourism market and some new approaches to domestic tourism development, organization of tour guiding, introduction of new tour routes, new views of tour service, a future tourism

professional has to be ready and adapted to uncommon situations and be ready to manage his/her emotions.

Provided research allows concluding that the requirements to a future tourism professionals in tour guiding demand improving their readiness for professional activity that should acquire a quality of the system where all variable knowledge and professional skills would be associated with necessary professional qualities of a person.

Key words: *tour guiding activity, tour guide, future tourism professional, knowledge, skills, needs, requirements.*

Постановка проблеми. Туристичний бізнес в Україні дуже швидко і динамічно розвивається. Найбільш поширеним видом туризму є культурно-пізнавальний, основна мета якого – ознайомлення туристів з природою, культурно-історичним надбанням і сучасним життям країни [5, с. 17]. Зростає кількість туристів, що відвідують Україну, з'являються нові туристичні маршрути, розширюються можливості внутрішнього туризму. У зв'язку з цим, виникає нагальна потреба у висококваліфікованих фахівцях з організації надання екскурсійних послуг. Тому, питання піднесення внутрішнього туризму, а саме, надання екскурсійних послуг актуалізує важливе завдання – становлення і вдосконалення системи професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери до здійснення екскурсійної діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомим теоретико-методологічним підґрунтям дослідження готовності до екскурсійної діяльності є праці вітчизняних і зарубіжних теоретиків і практиків туризму А. Абукова, Є. Алілуйко, Т. Галицької, І. Зоріна, В. Кабачкова, В. Квартальнова, Л. Г. Лук'янової, О. Мощняги, Л. Поважної, Ю. Путрика, М. Скрипник, В. Федорченка, Н. Фоменко, Г. Цехмістрової, а також наукові дослідження з питань професійної підготовки фахівців екскурсійної справи Л. Курило, М. Черезова, Г. Матвєєва, О. Житнікова, Н. Хуусконен та ін. За безумовної важливості цих досліджень сьогодні відкритим залишається питання особистісних, психологічних, морально-етичних якостей, якими повинен володіти майбутній фахівець сфери туризму в екскурсійній діяльності.

Враховуючи недостатню теоретичну розробленість указаної проблеми, її значущість, практичну потребу в підготовці фахівців до екскурсійної діяльності, – **мета написання статті:** на основі аналізу психолого-педагогічної літератури

визначити вимоги готовності майбутнього фахівця сфери туризму до здійснення екскурсійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. У світі динамічними темпами розвивається спеціальний вид туризму – екскурсійний туризм – поїздки з пізнавальною метою за наперед визначеною програмою з частими переїздами від одного населеного пункту (країни) до іншого та щоденними обов’язковими та кількома факультативними екскурсіями. Основу комерційного екскурсійного туризму становлять групові турпоїздки, зокрема в країни Європейського Союзу. Екскурсійна діяльність – це надзвичайно складна і проблемна сфера сучасної туристської галузі України. Особливої актуальності цей напрямок наукових і практичних досліджень отримав у зв’язку із зростанням обсягу екскурсійних послуг на ринку організованого туризму, що викликано різними причинами: по-перше – це підвищення культурного й освітнього рівня суспільства в цілому; по-друге – розширення цілей самого туризму: так відправляючись у туристську поїздку, не завжди на перший план ставляться тільки рекреаційні цілі. Сучасні споживачі, перебуваючи на відпочинку бажають також задовольнити й інтереси пізнання, освіти і духовного розвитку; по-третє – це пов’язане із тлумаченням самого поняття «турпродукт» як комплексу послуг надаваного туристові в ході подорожі; по-четверте, це сам принцип формування турпродукту. Збільшується частка туристів, які віддають перевагу тур продукту, сформованому за типом «Allinclusive» («Все включено»). Нерідко в програму таких турів включається й екскурсійна програма; по-п’яте, зростає пропозиція суто екскурсійних програм, тобто турів, основною метою яких є відвідування й знайомство з історичними, культурними та іншими визначними пам’ятками певного регіону. І, відповідно, сформувався окремий вид туризму – екскурсійний туризм [1].

Нормативно-правові вимоги до здійснення екскурсійної діяльності, визначені у Ліцензійних умовах провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності, затверджених наказом Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України № 7/62 від 17 січня 2001 р., в яких подано визначення екскурсії:

Екскурсія – туристична послуга тривалістю до 24-х годин, у супроводі гіда-екскурсовода, за заздалегідь затвердженим маршрутом, яка задовольняє духовні, естетичні, інформаційні потреби туристів [7]. Отже, на нашу думку, екскурсовод – це фахівець сфери туризму для організації і здійснення екскурсійної діяльності, який професійно надає основну послугу (екскурсію), під час якої споживачу (групі або індивідуалам) шляхом поєднання показу об'єктів і явищ та розповіді про події розкриває певну тему.

Згідно з названими Ліцензійними умовами, екскурсійне обслуговування туристів треба здійснювати за програмами, складеними суб'єктами туристичної діяльності, які здійснюють таке обслуговування, як згідно з придбаним туром, так і як додаткове: за бажаннями туристів і за додаткову оплату. Суб'єкти туристичної діяльності, котрі мають власний екскурсійний продукт та самостійно його реалізують, повинні вміти оформляти наступні документи: технологічну карту екскурсії; контрольний текст екскурсії; матеріали «портфеля екскурсовода»; схеми маршрутів транспортних екскурсій; договори з транспортними підприємствами; договори з музеями, заповідниками, культурними закладами тощо; прейскурант цін на екскурсійні послуги. Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування. Тому екскурсійна діяльність вимагає від майбутнього фахівця володіння соціальними, гуманітарними, культурологічними, історичними, правовими, естетичними, рекреаційними, екологічними та іншими аспектами знань, двома-трьома іноземними мовами, сучасними комп'ютерними інформаційними технологіями.

Майбутньому професіоналові екскурсійної діяльності мають бути притаманні доброзичливість, знання психології та соціології, вміння самостійного туropolерейтингу і надання різних видів туристичних послуг, що передбачає широкий обсяг фундаментальних знань. Слід зазначити велику роль суто психологічних аспектів майбутніх фахівців для успішного оволодіння знаннями, вміннями і навичками при виборі майбутнього професійного шляху: здібності, особистісні якості, інтереси і схильності до обраного фаху[5, с. 68].

Значною мірою успіх готовності майбутнього фахівця сфери тризму до екскурсійної діяльності залежить від соціально-психологічних особливостей професійної діяльності, які впливають на стандарти професійної поведінки, професійний етикет в підвищенні культури обслуговування, культуру мовлення, вміння виходити і долати конфліктні ситуації при обслуговуванні, здатність використовувати специфічний комунікативний лексикон та знаки уваги у професійній діяльності [5, с. 68].

Готовність екскурсів до професійної діяльності повинна відповідати Кваліфікаційним вимогам:

повинен знати: законодавство України про туризм, інші нормативні акти органів виконавчої влади в цій галузі, методику підготовки та проведення екскурсій; зміст, маршрути та тематику екскурсій, порядок оформлення документів на екскурсійне обслуговування.

вміти: виконувати роботи, пов'язані з наданням екскурсійних послуг в межах внутрішнього, масового та оздоровчо-спортивного туризму під час обслуговування вітчизняних туристів в Україні, діяти відповідно до законодавства України про туризм та інших нормативних актів органів виконавчої влади в цій галузі, бути представником суб'єкта туристичної діяльності і виступати від його імені, здійснюючи покладені обов'язки щодо екскурсійної діяльності; проводити екскурсії, які мають загально-інформаційний напрям; складати відповідну звітність; готувати індивідуальні тексти екскурсій у відповідності до контрольних текстів та методичних розробок; надавати інформаційно-рекламні, організаційні та інші послуги учасникам туру або екскурсії в межах договору про надання туристичних послуг; залучати туристів до здорового способу життя, раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з пам'ятками історико-культурної спадщини, природним середовищем, видатними місцями сучасності [2].

Виходячи з кваліфікаційних вимог до здійснення екскурсійної діяльності поряд з роботами, що внесені до складу відповідного розділу кваліфікаційних характеристик професій, екскурсів повинен володіти в професійній діяльності загальнопрофесійними вміннями: а) раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці; б) додержуватись норм технологічного процесу; в) не допускати браку в роботі; г) знати й виконувати

вимоги нормативних актів про охорону праці й навколишнього середовища, додержуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт; д) використовувати в разі необхідності засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо); е) знати інформаційні технології [2].

Професія екскурсовода, вимагає від майбутнього професіонала ряд переваг: схильність до участі в культурно-виховній роботі; розуміння значення екскурсії й своєї ролі в процесі виховання; наявність гарної дикції, певних знань по одній або декількох екскурсійних темах; непримиренність до недоліків, безкультур'ю, пережиткам минулого у свідомості й поведженні людей; безперервне поповнення й удосконалювання своїх знань; почуття нового; ініціатива й творчий пошук у роботі; глибоке вивчення інтересів і запитів екскурсантів; диференційований підхід до обслуговування різних груп населення; вихованість, висока культура в роботі й поведженні, ввічливість, тактовність в спілкуванні з екскурсантами; володіння методикою проведення екскурсій; любов до своєї професії.

Діяльність екскурсовода потребує знання не тільки зі своєї спеціальності, але й знань основ педагогіки й психології. Дуже важливо також, щоб екскурсовод міг аналізувати свою роботу, вмів дати об'єктивну оцінку проведеної екскурсії, проявляти принциповість і вимогливість до себе. Професія екскурсовода повинен володіти певним колом практичних умінь, які дозволяють йому відібрати, сформулювати й ефективно донести свої знання до широкої аудиторії. Екскурсовод повинен уміти: підібрати необхідний фактичний матеріал, вивчити його, підготувати індивідуальний текст екскурсії на певну тему, скласти методичну розробку, застосовувати методичні прийоми на практиці, використовувати наочні матеріали, брати участь у пропаганді екскурсійних можливостей краю.

Володіння практичними знаннями й уміннями є міцною основою майстерності екскурсовода. Екскурсовод, у силу особливості своєї професії поставлений в умови, що сприяють прояву активної життєвої позиції. Його завдання – найбільше повно використовувати ці умови для своєї повсякденної діяльності. Більшу роль у формуванні особистості екскурсовода грають задатки. Постійний розвиток задатків є однієї з важливих основ удосконалювання професійної майстерності екскурсовода. Задатки будь-якої

людини – пам'ять, спостережливість, увага, кмітливість при розвитку їх можуть стати основою неабияких здібностей екскурсовода.

В екскурсовода під впливом практичної діяльності формуються спеціальні здатності. Здатності визначаються як індивідуальні особливості особистості, що є суб'єктивними умовами успішного здійснення професійної діяльності. Вони виявляються у швидкості, глибині й міцності оволодіння способами й прийомами якої-небудь діяльності. Усе, що позитивно характеризує екскурсовода (знання, уміння, навички), насамперед засновано на його здатностях виконувати доручену йому роботу.

Обов'язковою якістю екскурсовода є оптимізм, життєрадісність, бадьорість, бажання й уміння бачити в навколишні гарні, світлі сторони. Оптимізм екскурсовода знаходить вираження в доброзичливості, привітності, добрій посмішці, увазі до людей, умінні створити потрібний мікроклімат у колективі екскурсантів, внести своєю присутністю дух святковості в аудиторію, виправити поганий настрій слухачів. Цьому в чималому ступені сприяють звучання розповіді (тон голосу екскурсовода), його переконаність у користі повідомлюваних знань, володіння почуттям гумору, віра в успіх проведеної екскурсії [6, с. 74].

Важлива індивідуальність екскурсовода, що відрізняють його від інших людей (мова, стиль викладу матеріалу, жести, міміка). Слухаючи розповідь екскурсовода на маршруті, можна вловити, що він по-своєму викладає ті або інші деталі, приклади, використовує інші приказки, вносить певну специфіку у використання жестів і посмішки. Можуть бути й інші відмінності. Один екскурсовод любить посилатися на мемуари, другий – читає на екскурсії вірші, третій – зараховує документи, четвертий – уміло використовує паузи. В екскурсоводів, що мають великий стаж роботи, виробляється своя індивідуальна манера ведення екскурсій. Вона полягає в тому, що кожний з них має свої улюблені прийоми, якими володіє в досконалості й із задоволенням їх використовує як окремо, так і в сполученні з іншими прийомами [3, с. 186–191].

Авторитет екскурсовода – це питання має пряме відношення до проблеми особистості, заснований на його знаннях, уміннях, навичках, моральних достоїнствах, практичному досвіді. Його авторитет являє собою сукупність декількох сторін: а) авторитет положення, що визначається тим, що екскурсовод є керівником екскурсії, очолює групу екскурсантів і керує їхньою

діяльністю; б) авторитет його знань; в) авторитет уміння, який створює досвід екскурсовода в проведенні екскурсій (навички у використанні методики й техніки їхнього ведення); г) одна з важливих основ авторитету екскурсовода – культура мови й немовні засоби впливу; д) взаємини з екскурсантами, уміння створити потрібний мікроклімат у групі.

Характерними на нашу думку є технологічні інструменти, які дозволяють забезпечити реалізацію відповідних потреб і вимог до екскурсійного обслуговування є: 1) логічні прийоми: аналіз, порівняння, синтез, абстрагування, узагальнення; 2) прийоми показу – попередній огляд, панорамний показ, візуальний аналіз, реконструкція, локалізація подій; 3) розповідь – екскурсійна довідка, опис, характеристика об'єкта, пояснення, репортаж, коментування, цитування, літературний монтаж [4].

Проведення екскурсії вимагає від екскурсовода імпровізації, енциклопедичної підготовки та володіння розмаїттям методичних прийомів. До екскурсій також пред'являється ряд вимог, що визначають їх значимість, а саме – повнота і достовірність інформації, культурно-пізнавальна значимість, закінченість і точність композиції і виконання екскурсії, задоволення естетичних і морально-психологічних потреб екскурсантів.

Враховуючи особливість сучасного туристичного ринку та нові підходи до розвитку внутрішнього туризму, організації екскурсійної діяльності, народження нових туристично-екскурсійних маршрутів, нового погляду на екскурсійне обслуговування майбутній фахівець сфери повинен бути готовий та пристосований до нетрадиційних ситуацій, керувати емоційним станом.

Отже, проаналізувавши вимоги до готовності майбутніх фахівців сфери туризму до екскурсійної діяльності, ми склали професіограму екскурсовода:

Екскурсовод повинен знати: нормативну базу і стандарти, які регулюють надання екскурсійних послуг в Україні; історію, культуру, географію регіону; основні екскурсійні об'єкти і місцевості регіону в історичному, географічному особистісному і культурному аспекті, в тому числі експозиційний матеріал музеїв та виставково-культурних центрів; правила обслуговування на пішохідних, транспортних та комбінованих екскурсійних маршрутах; правила обслуговування на міських та позаміських екскурсійних маршрутах; інструкції о правилах поведінки туристів на транспортних засобах; схему дій на випадок непередбачуваних ситуацій; іноземні мови.

Екскурсовод повинен вміти: використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми; використовувати прийоми техніки ведення екскурсії; працювати в складі групи над створенням нової екскурсії; складати індивідуальний текст екскурсії; оформлювати необхідну документацію та складати звіти; використовувати принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування; користуватися спеціалізованою термінологією по туристсько-екскурсійній тематиці; оказувати первинну медичну допомогу.

Екскурсовод повинен володіти: основами протоколу та етикету; граматиною та стилістикою української та російської мови; теорією міжособистісних комунікацій; технікою публічних виступів; основами психології; основами конфліктології; основами організаційної культури; основами педагогіки; основами логіки.

Екскурсовод зобов'язаний: постійно вдосконалювати знання та навички з професійної майстерності; виконувати Правила внутрішнього трудового розпорядку; виконувати Правила і норми охорони праці [6, с. 73].

Висновки. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок про те, що визначені вимоги до майбутнього фахівця екскурсійної діяльності потребують удосконалення процесу готовності їх до професійної діяльності, який повинен набути якості системи, в якій усі різнобічні знання, професійні вміння сполучалися б з необхідними професійними якостями особистості. Подальші перспективи дослідження лежать у площині різностороннього дослідження готовності майбутніх фахівців сфери туризму до екскурсійної діяльності.

Література

1. Абрамов, В. В. Проблеми удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України / В. В. Абрамов, М. М. Покогодна // Коммунальное хозяйство городов : науч. сб. – 2006. – № 75. – С. 203-211.

2. ДСПТО 5113-Ю.63.30 - 2007. Державний стандарт професійно-технічної освіти. Професія-екскурсовод / М-во освіти і науки України, М-во праці та соц. політики України. – Вид. офіц. – [Чинний від 2007-08-29]. – К. : [б. в.], 2007. – С. 5.

3. Ємельянов, Б. В. Організація екскурсійної роботи: методика, досвід / Б. В. Ємельянов. – М., Профиздат. 1984. – 144 с.

4. Здоров, А. Б. Экономика туризма : учебник / А. Б. Здоров. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 272 с.

5. Любарець, В. В. Формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму у професійному коледжі : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / В. В. Любарець ; ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2013. – 285 с.

6. Нездоймінов, С. Г. Організація екскурсійних послуг [Текст] : навч.-метод. посіб. / С. Г. Нездоймінов ; Одес. держ. екон. ун-т. – Одеса : Астропринт, 2011. – 214 с.

7. Про затвердження Порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва, Державної туристичної адміністрації України від 14.11.2002 р. № 121/83 // Офіційний вісник України. – 2002. – № 50. – С. 2264.