

Коммунальное хозяйство городов

УДК 06.076 : 377.35 : 65.012.32

В.В.АБРАМОВ, М.М.ПОКОЛОДНА, канд. геогр. наук
Харківська національна академія міського господарства

ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ПІДГОТОВКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ ПЕРСОНАЛУ ЕКСКУРСІЙНОЇ СФЕРИ ТУРИСТСЬКОЇ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ

Пропонується концептуальна схема вдосконалення системи підготовки та контролю якості екскурсійної діяльності.

Екскурсійна діяльність – це надзвичайно складна і проблемна сфера сучасної туристської галузі України. Особливої актуальності цей напрям 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.

Відповідно до рекомендацій Всесвітньої туристської організації (ВТО) даний комплекс повинен включати не менш ніж три послуги у вільній комбінації. Згідно із Законом України «Про туризм», туристський продукт – це „попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, що поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за певною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури відпочинку й розваг, реалізації сувенірної продукції й т.п.)” [1]. Безумовно, що так звану тріаду туризму або типові туристські послуги представляють: розміщення, харчування й перевезення туристів. Але з огляду на історичний розвиток вітчизняного та міжнародного туризму, а також сучасної національної законодавчої бази екскурсії стають четвертою характерною туристською послугою, причому іноді граючи чільну роль при виборі регіону подорожі. Так, видатний російський теоретик туризму В.О.Квартальнов у числі інших характеристик, які формують образ туристського регіону, відзначає склад і якість надаваних екскурсійних програм [7]. Слід та-

кож зазначити, що екскурсійні послуги належать до так званих характерних туристських послуг і товарів;

по-четверте, це сам принцип формування турпродукту. Збільшується частка туристів які віддають перевагу турпродукту сформованому за типом «All inclusive» («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.

Проте відродження та налагодження дієвого механізму щодо здійснення та контролю надання екскурсійних послуг у державі ще далеко, хоча розвиток екскурсійної діяльності є одним з пріоритетів, який зазначено у Комплексній програмі розвитку туризму в Україні до 2010 р.

Теоретичні розробки з цього приводу наведені в роботах засновника сучасної науки екскурсознавство – Б.В.Ємельянова, а також П.С.Пасечного, Р.О.Дьякової та українських дослідників І.М.Чагайди, С.В.Грибанової, Т.А.Дьорової, О.О.Каролоп, законодавчі аспекти неодноразово висвітлювалися на сторінках журналу «Новости турбизнеса» Т.М.Козловою [3-11].

Одним з ключових питань є кадрове забезпечення та професійна підготовка спеціалістів, розробка реалістичних вимог до кваліфікації та акредитації фахівців, контролювання якості надаваних екскурсійних послуг на фоні приведення у відповідність законодавчих та підзаконних актів в туристській галузі.

Завданням даної статті є висвітлення питання щодо:

- визначення в законодавчій базі чітких термінів туристсько-екскурсійної галузі, зокрема понять “туристській супровід”, “керівник туристської групи”, “гід-перекладач”, “екскурсовод”;
- підготовки і кваліфікаційних вимог та визначення установ спроможних вести навчання вищезазначених спеціалістів;
- розробки механізмів контролю якості надання екскурсійних послуг.

Нормативна база, яка регулює надання екскурсійних послуг в Україні, далека від досконалості. Так, Закон України «Про туризм» визначає лише основні напрямки, а деталі прописуються в підзаконних актах. Фактично в Законі визначені лише учасники відносин, що виникають при здійсненні туристської діяльності, положення про договір на екскурсійне обслуговування та вірогідна відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму [1]. Провідні підзаконні

акти як то «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу» (далі «Положення») та Міждержавний стандарт СНД «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг ГОСТ 28681.1-95 (п.5.8.3. «Проектирование услуги экскурсия»)» – це мінімум документів, які не задовольняють сучасних вимог і обов'язково повинні бути переглянуті і доопрацьовані [2].

Першорядним питанням для використання в законодавчих та підзаконних актах новітніх понять є чітке визначення та смислове навантаження яке вони нестинуть. Так, у службовій туристсько-екскурсійній документації, в термінологічних словниках, туристських енциклопедіях, словниках-довідниках таких відомих корифеїв туризму, як І.В.Зорін, В.А.Квартальнов [7] та ін., які були видані до кінця 2003 р., термін «туристичний супровід» не відокремлюється і не визначається як самостійне поняття. І це цілком зрозуміло, оскільки в екскурсійній практиці давно існує загально прийняте поняття – «керівник туристської групи», яке до 1991 р. часто замінювалось спрощеним терміном „груповод”. Воно досить чітко було прописано в Законі України «Про туризм» редакції 1995 р. У новій редакції цього Закону 2003 р. з'явилося узагальнене поняття «туристський супровід», у яке ввійшли абсолютно самостійні ряди діяльності, як то – екскурсовод, гід-перекладач, спортивні інструктори, провідник і загадкові «інші спеціалісти». Цілком ймовірно автори нового Закону і «Положення» вирішили звести спеціалістів різного роду діяльності в одну акредитаційну комісію, можливо для раціоналізації діяльності та зменшення різного роду дозвільних установ, що принципово є позитивним, проте в даному випадку це нежиттєздатне рішення. Наприклад, що тоді потрібно розуміти під терміном «спортивного інструктора» в туристській галузі. Якщо це припускає «інструктора туризму» спортивних походів, то їх атестація та акредитація виключна прерогатива Федерації спортивного туризму і Туристсько-спортивних союзів, а ніяк не чиновників від туризму. Якщо це лише посадові поняття, то чому не прописані критерії підготовки та вимоги до таких спеціалістів. Такої ж уваги потребує і роз'яснення поняття «провідник». Так, в практиці воно має два трактування: по західноєвропейському – альпійському зразку (хоча ми до цього ще не дійшли), або спираючись на досвід колег з Російської Федерації.

Так само в Законі та Положенні не визначені поняття «гід-перекладач» та «екскурсовод», у зв'язку з чим вони завжди ототожнювалися. Крім того, професія «екскурсовод», згідно з діючим Класифікатором професій, має кодування робочої, що абсолютно не

відповідає дійсності і цілком непридатне. В зв'язку з цим конче необхідно на законодавчому рівні закріпити ці поняття та підвищити їх статус.

У 20-х роках ХХ ст. екскурсовода називали керівником екскурсії, пояснювачем, провідником. У середині 80-х років – той, хто показує об'єкти, супроводжує показ необхідними поясненнями. В.Б.Ємельянов розширює це поняття до робітника бюро подорожей та екскурсій, екскурсійного бюро, постійної виставки, музею, художньої галереї, котрий відповідно до вимог методичної документації проводить екскурсію з показом групі екскурсантів пам'яток, визначних місць або експозиції та інших заздалегідь обраних за темою екскурсії об'єктів [6].

На нашу думку, це поняття можна трактувати так: „Екскурсовод – це фахівець екскурсійної справи, який має виключне право на розкриття певної теми через представлення споживачу (групі або індивідуалам) об'єктів і явищ шляхом поєднання показу та розповіді про події, що з ними пов'язані”; „Гід – професійний супроводжувач туристської групи, який надає інформаційні, організаційні послуги та кваліфіковану допомогу учасникам групи в рамках угоди про надання туристських послуг”.

Вимоги до підготовки гідів та екскурсоводів викладені в «Положенні» також підлягають критиці оскільки є неповними та недостатньо структурованими. Згідно з «Кваліфікаційними вимогами до екскурсоводів», екскурсоводами та гідами-перекладачами можуть працювати “особи, які мають базову вищу освіту, повну вищу освіту, вільно володіють іноземною мовою або мовами, мають посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримали дозвіл у встановленому порядку”. Хоча деякими дослідниками умова вищої освіти піддається критиці, ми вважаємо її за необхідну, виходячи з історичного досвіду розвитку екскурсійної справи, зокрема базуючись на досвіді підготовки екскурсоводів Радянського Союзу. На наш погляд, недоцільним є положення про необхідність отримання спеціальної екскурсійної підготовки особами, які мають повну базову вищу освіту (бакалавр з “ТУРИЗМУ”, спеціаліст з менеджменту зі спеціалізацією “менеджмент туризму”, «менеджмент міжнародного туризму», „менеджмент готельного, курортного і туристського сервісу” і інших подібних спеціальностей), оскільки підготовка даних фахівців контролюється Міністерством освіти і науки і регулюється відповідними галузевими стандартами навчання. Висування відповідних вимог до згаданих фахівців піддає

сумніву діяльність Міністерства і взагалі зводить нанівець отримання вищої спеціалізованої освіти в Україні. З іншого боку отримання теоретичної та практичної екскурсійної підготовки для осіб, що мають повну вищу освіту є абсолютно доцільним. Такі вимоги повинні бути обов'язковими також і для осіб, які мають вчений ступінь і вчене звання, хоча зараз для цих осіб така процедура в «Положенні» не передбачена.

Після розпаду Радянського Союзу система підготовки екскурсійних кадрів фактично була зруйнована, що призвело до появи самодіяльних екскурсоводів та розповсюдження «гідізму», тобто екскурсоводів, які проводять екскурсії, відбиваючи історичні події не з точки зору історії, а з кон'юнктурних міркувань. Але таке становище не могло продовжуватися тривалий час і тодішньою Держтурадміністрацією були зроблені зусилля щодо відродження екскурсійної діяльності та підготовки фахівців. Одночасно цей процес був посилений комерційними структурами, які бачили потребу ринку в даних фахівцях та можливості їх підготовки на платній основі. У зв'язку з цим деякі ВНЗ, які не мали досвіду і достатньої кваліфікації, започаткували підготовку за даними напрямками.

На наш погляд, первинною підготовкою екскурсійних кадрів на даному етапі розвитку туризму повинні займатися лише ВНЗ, які готують спеціалістів культурно-просвітницької діяльності вищої кваліфікації, а також ВНЗ, які мають спеціалізовані кафедри туризму. Навчання на курсах професійної підготовки екскурсоводів повинна проводитися без відриву від роботи в обсязі від 144 до 288 годин для осіб, які мають повну вищу освіту, а перепідготовка, підвищення кваліфікації та підготовка осіб з науковим ступенем – від 72 до 144 годин. Крім того, пропонуємо після закінчення курсів обов'язкове проходження стажування – проведення екскурсій в обсязі не менше 70 годин протягом року під наглядом досвідчених екскурсоводів зі стажем роботи не менше п'яти роки. Після цього стажеру видається характеристика і він отримує право проходити акредитацію. В разі негативної характеристики стажер повинен пройти повторну підготовку на курсах.

Для більш чіткої координації роботи курсів бажано їх створювати під егідою підрозділів Держтуризмкурортів при облдержадміністраціях (по місцю роботи акредитаційних комісій і методичних рад) з обов'язковим запрошенням до підготовки спеціалістів-практиків.

Програма підготовки повинна створюватися згідно з Кваліфікаційними вимогами, які також підлягають корегуванню в порівнянні з діючими і задекларованими в «Положенні» і можуть бути

викладені в такій редакції:

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;
- іноземну мову (основної клієнтури).

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.

Іншим зловбоденним питанням екскурсійного обслуговування є контроль за якістю надаваних послуг, які значно погіршилися після скасування ліцензування екскурсійної діяльності. На ринку з досить жорсткими умовам ціною конкуренції зросла кількість суб'єктів підприємництва, які, пропонуючи більш дешеві ціни, фактично перетворюють екскурсії на суто перевезення до об'єктів, практично не виконуючи духовну-пізнавальну та виховну задачі екскурсійної роботи.

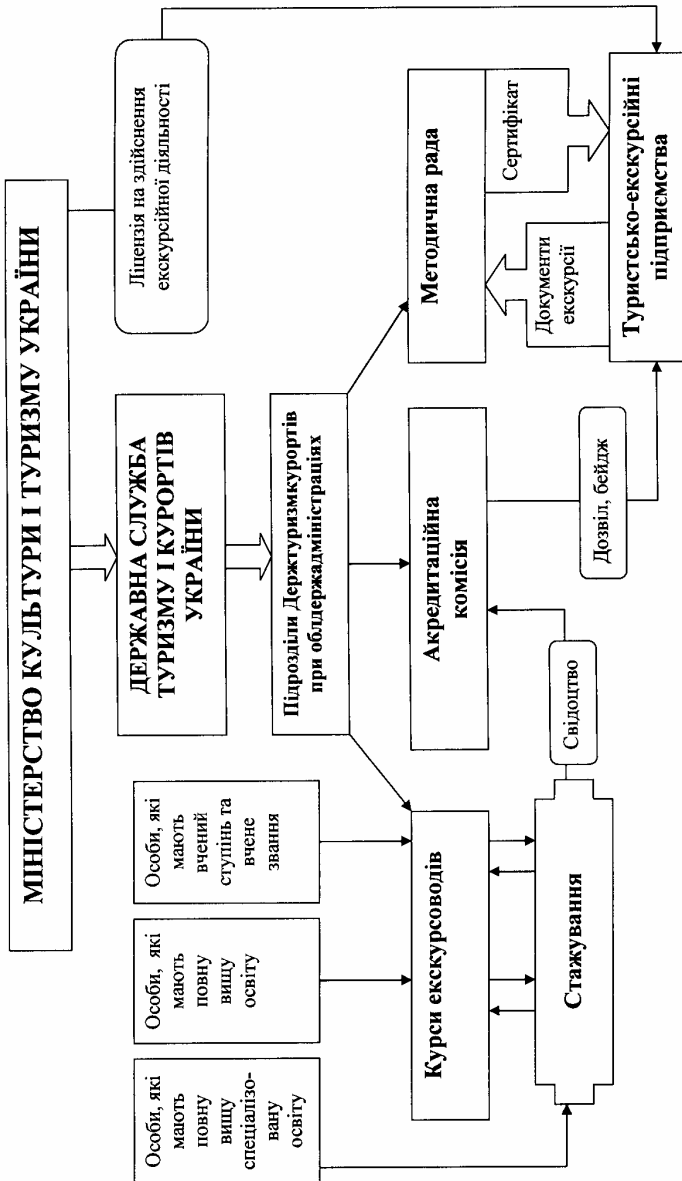
У зв'язку з цим необхідним заходом є поновлення та жорсткість процедури ліцензування даного виду діяльності. Дієвим заходом для рішення проблем якості є також запровадження механізму сертифікації екскурсійних послуг, які доречно покласти на методичні ради, також створювані при підрозділах Держтуризмкурортів при облдержадміністраціях. Для сертифікації туристсько-екскурсійні підприємства повинні подавати до методичної ради пакет необхідних документів згідно з діючими нормами Міждержавного стандарту та список екскурсиводів, які мають право проводити екскурсії за відповідними темами з копіями трудових книжок або трудових угод.

Крім того, слід посилити контроль за дотриманням виконання вимог екскурсійної методики під час проведення екскурсій, наприклад, шляхом перевірок представниками методичних рад поведження екскурсиводів на маршруті.

Узагальнена концептуальна схема вдосконалення системи підготовки кадрів та контролю якості екскурсійних послуг представлена на рисунку.

Підводячи підсумки, зазначимо, що управління екскурсійною діяльністю в Україні потребує певної системи заходів щодо вдосконалення й упорядкування. Тому нами пропонується:

- розширення нормативно-правової бази з чітким закріпленням і відокремленням понять «гід» і «екскурсивод» та інших фахівців туристської галузі;
- посилення і структуризація кваліфікаційних вимог до посади «екскурсивод» (подальшої розробки також потребують подібні вимоги і до інших спеціалістів туристського супроводу);
- задля забезпечення надання якісних екскурсійних послуг поновлення механізму ліцензування екскурсійної діяльності суб'єктів туристської діяльності та сертифікації екскурсійних послуг;
- використання диференційованого підходу при підготовці фа-



Концептуальна схема вдосконалення системи підготовки та контролю якості екскурсійної діяльності

хівців;

- екскурсійної справи та обов'язкове практичне стажування після закінчення підготовчих курсів;
- прискорення налагодження роботи акредитаційних комісій і створення методичних рад при підрозділах Державної служби туризму і курортів України при обласних державних адміністраціях і наділення їх достатніми повноваженнями для вирішення питань туристсько-екскурсійної роботи.

Безумовно, запропонована концептуальна схема вдосконалення системи підготовки та контролю якості екскурсійної діяльності має як переваги, так і недоліки, вона потребує подальшого дослідження в плані розробки та затвердження Національного стандарту екскурсійної діяльності з чітким переліком документів і форм документів, методичних рекомендацій щодо їх розробки та заповнення, налагодження статистичної звітності та деяких інших питань роботи галузі.

1. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: Закон України №1282- IV від 18 листопада 2003 р.
2. Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
3. Дьякова Р.А., Емельянов Б.В., Пасечный П.С. Основы экскурсоведения. – М.: Просвещение, 1985. – 255 с.
4. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях // *Новости турбизнеса*. – 2006. – №14 (64). – С.10-11.
5. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях - 2 // *Новости турбизнеса*. – 2006. – №15 (65). – С.4-5.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. – 5-е изд. – М.: Советский спорт, 2004. – 216 с.
7. Зорин И.В. Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
8. Нормативные акты по туристско-экскурсионной работе. Т.1. Ч.1. – М.: Профиздат, 1989. – 328 с.
9. Каролоп О.О. Організація екскурсійної діяльності. – К.: Вид. центр КНЕУ, 2002. – 45 с.
10. Федорченко В.К., Костопова О.М., Дьорова Т.А., Олексійко М.М. Історія екскурсійної діяльності в Україні. – К.: Кондор, 2004. – 166 с.
11. Чагайда І.М., Грибанова С.В. Екскурсознавство. – К.: Кондор, 2004. – 240 с.

Отримано 20.10.2006

УДК 331.101.262

И.А.ДМИТРУК, канд. техн. наук

Научно-техническая корпорация «Модернизация и развитие», г.Харьков

В.И.ТОРКАТЮК, д-р техн. наук, А.Г.СОБОЛЕВА

Харьковская национальная академия городского хозяйства

МИГРАЦИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ТЕНДЕНЦИИ В ИЗМЕНЕНИИ ЧИСЛЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ В УКРАИНЕ

Рассматриваются особенности формирования численности населения в регионах