

УДК: 378.091.3:338.48-32

DOI: <https://doi.org/10.33216/2220-6310-2020-99-6-131-140>

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

А. В. Сидорук

ORCID 0000-0002-8466-6912

Г. Д. Голобородько

ORCID 0000-0002-8554-1644

У статті проаналізовано сучасний стан розвитку туристичної галузі в Україні. Схарактеризовано сутність і мету екскурсійної діяльності. Розглянуто погляди видатних вітчизняних і зарубіжних теоретиків і практиків туристичної галузі щодо процесу організації екскурсійної діяльності, а також щодо професійної підготовки фахівців екскурсійної справи. Надано значення поняттю «екскурсовод» як фахівцю сфери туризму для організації і здійснення екскурсійної діяльності, котрий професійно надає основну послугу (екскурсію), під час якої споживачу (групі або індивідуалам), шляхом поєднання показу об'єктів, явищ та розповіді про події, розкриває певну тему. Виокремлено особливості та вимоги, які висуваються до фахівців-екскурсоводів, а також критерії, за якими визначається кваліфікація фахівців з туризму до організації екскурсійної діяльності. Означено, що професійна підготовка фахівців сфери туризму складається з таких компонентів, як: пізнавальний, функціональний, діяльнісний і особистісний. Визначено залежність формування готовності майбутнього фахівця сфери туризму до екскурсійної діяльності від соціально-психологічних особливостей, які впливають на стандарти професійної поведінки, професійний етикет, у підвищенні культури обслуговування, культуру мовлення, вміння виходити і долати конфліктні ситуації при обслуговуванні. Виявлено кількість закладів вищої освіти України, які займаються підготовкою майбутніх фахівців з туризму. Схарактеризовано професійну підготовку майбутніх фахівців з туризму до організації екскурсійної діяльності у Запорізькому національному університеті.

Ключові слова: професійна підготовка, майбутній фахівець, екскурсійна діяльність, екскурсовод, екскурсія.

Постановка проблеми. Роль туристичної сфери, зокрема екскурсійної діяльності, в економіці більшості європейських країн набуває великого

значення. Україна не є винятком. За даними Державної служби статистики України в останні роки кількість внутрішніх туристичних потоків щорічно збільшувалася: у 2016 р. чисельність внутрішніх туристів країни становила 453,5 тис. осіб, у 2017 р. – 476,9 тис. осіб, у 2018 р. – 456,8 тис. осіб, а у 2019 р. – 520,4 тис. осіб. Але у зв'язку з карантинними обмеженнями, пов'язаними з пандемією COVID-19, у 2020 р. чисельність туристів як в Україні, так і у світі, різко зменшилася. Так як екскурсійна справа є дієвим чинником розвитку освіти і виховання українського суспільства, його культурного та економічного зростання, а також направлена на донесення історичних знань і багатотисячолітніх традицій до споживачів, то для економічної стабільності України важливим аспектом є відродження вітчизняного екскурсознавства, особливо в освітніх закладах. Саме тому тема підготовки майбутніх фахівців з туризму до організації екскурсійної діяльності набуває неабиякої актуальності у сьогоденні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До питань формування готовності майбутніх фахівців з організації та надання екскурсійних послуг зверталось багато вітчизняних і зарубіжних теоретиків й практиків туристичної галузі, зокрема: А. Абуков, Є. Алілуйко, Т. Галицька, І. Зорін, В. Кабачков, В. Квартальнов, Л. Лук'янова, О. Мощняга, Л. Поважна, Ю. Пуtrieb, М. Скрипник, В. Федорченко, Н. Фоменко, Г. Цехмістрова. Питання професійної підготовки фахівців екскурсійної справи висвітлюються у наукових працях Л. Курило, М. Черезова, Г. Матвєєва, О. Житнікова, Н. Хуусконен та ін. За безперечною важливістю досліджень, виокремлених авторів, питання професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму до екскурсійної діяльності в закладах вищої освіти все ще залишається відкритим.

Метою статті є аналіз професійної підготовки майбутніх фахівців з туризму до екскурсійної діяльності у Запорізькому національному університеті.

Виклад основного матеріалу. Екскурсивод – 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, явищ та розповіді про події, розкриває певну тему (Літовка-Деменіна, 2018). Саме тому екскурсійна діяльність вимагає від майбутнього фахівця володіння певними краєзнавчими, культурологічними, історичними, соціальними, гуманітарними, правовими, а також рекреаційними аспектами знань.

На думку більшості сучасних авторів, кваліфікація кадрів у туризмі повинна визначатися за двома критеріями: професійним і особистісним. Як зазначає І. Філоненко (2012), вимоги особистісного характеру можуть бути

загальними (порядність, тактовність, витримка, почуття гумору тощо) і професійно значимими (комунікабельність, відповідальність, доброзичливість, культура поведінки та мовлення, знання деяких питань економіки, політики). Відповідні риси характеру формують мотивацію у виборі професії, тому вже на перших етапах професійної орієнтації потрібно виявляти людей, потенційно здатних до роботи в даній галузі.

У своїх наукових дослідженнях В. Федорченко (2005) наголошує, що професійна підготовка фахівців сфери туризму включає такі компоненти:

- пізнавальний компонент, який відображає зміст професійної підготовки фахівців сфери туризму;
- функціональний – підготовку фахівців сфери туризму до виконання професійних функцій;
- діяльнісний – підготовку майбутніх фахівців сфери туризму до здійснення різних видів професійної діяльності в умовах реального виробництва;
- особистісний – формування особистості фахівця сфери туризму, його особистісних якостей і професійної культури.

На нашу думку, всі виокремлені автором компоненти сприяють формуванню готовності майбутнього фахівця туристичної галузі до його професійної діяльності.

Значною мірою успіх готовності майбутнього фахівця сфери туризму до екскурсійної діяльності залежить від соціально-психологічних особливостей, які впливають на стандарти професійної поведінки, професійний етикет, у підвищенні культури обслуговування, культуру мовлення, вміння виходити і долати конфліктні ситуації при обслуговуванні, здатність використовувати специфічний комунікативний лексикон та знаки уваги у професійній діяльності (Люберець, 2013).

Сьогодні в Україні підготовкою фахівців з туризму займаються більше 100 закладів вищої освіти, і Запорізький національний університет не є винятком.

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи Запорізького національного університету сприяє підготовці фахівців за такими основними напрямками:

- менеджери туризму і рекреації, які забезпечують формування та організацію туристично-рекреаційних, оздоровчо-розважальних турів, а також їх обслуговування;
- аніматори (фахівці з розробки й організації програм проведення дозвілля, а також різноманітних рекреаційно-оздоровчих і розважальних заходів у процесі туристичної діяльності);

- фахівці з готельного обслуговування, що відповідають за організацію послуг у закладах розміщення;
- фахівці ресторанного господарства – організують і надаються послуги харчування у різноманітних ресторанах;
- фахівці з туристично-екскурсійного обслуговування.

Підготовку останніх і було розглянуто у межах нашого дослідження.

Робота у сфері організації екскурсійних послуг вимагає від майбутнього фахівця з туризму наявності ряду особливостей: схильності до участі в культурно-виховній роботі; розумінні значення екскурсії у процесі виховання; наявності певного рівня знань з екскурсійних тематик і гарної дикції; безперервного поповнення власних знань та бажання вдосконалюватися; ініціативи й творчого пошуку в роботі; глибокого вивчення інтересів і запитів екскурсантів; диференційованого підходу до обслуговування різних груп екскурсантів; високого рівня особистісних якостей і любові до своєї професії.

Саме на формування визначених особливостей у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців до екскурсійної діяльності направлена дисципліна «Організація екскурсійних послуг», яку здобувачі вищої освіти спеціальності «Туризм» вивчають на 2 курсі (3 семестрі).

Метою курсу є ознайомлення здобувачів вищої освіти з основами екскурсійної діяльності, оволодіння теоретичними і практичними вміннями щодо організації та надання екскурсійних послуг.

У ході вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- основні поняття і терміни екскурсійної теорії;
- нормативно-правові акти, що регламентують організацію екскурсійної діяльності;
- функції, ознаки екскурсії та класифікацію екскурсій;
- методiku підготовки та проведення екскурсій;
- порядок оформлення документів на екскурсійне обслуговування;
- вміння:
- виконувати роботи, пов'язані з наданням екскурсійних послуг відповідно до законодавства України;
- проводити екскурсії, які мають загально-інформаційний напрям;
- контролювати дотримання екскурсійних маршрутів, складати відповідну звітність;
- працювати в складі творчої групи над створенням нової екскурсії;
- складати індивідуальні тексти екскурсовода у відповідності до контрольних текстів і методичних розробок;
- надавати інформаційно-рекламні, організаційні та інші, регламентовані договором, послуги екскурсантам.

Дана дисципліна має тісні міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами циклу професійної підготовки студентів означеної спеціальності, з такими як: «Туристичні ресурси України», «Географія туризму», «Краєзнавство регіону», «Туристське країнознавство», «Технологія туристської діяльності» та ін.

Під час проходження курсу студентам надається можливість оволодіти наступними темами, означеними робочою програмою навчальної дисципліни «Організація екскурсійних послуг»:

1. Основи екскурсознавства та організація екскурсійної роботи на туристсько-екскурсійних підприємствах (екскурсія як цілеспрямований, наочний процес пізнання оточуючого середовища; визначення терміну «екскурсія» різними авторами; поняття екскурсії як форми пізнання, форми спілкування та виховання; особливості екскурсійного процесу; екскурсія як туристична послуга).

2. Екскурсійна теорія (ознаки і функції екскурсій, класифікація екскурсій; розробка маршруту, формування підтем і використання методичних прийомів).

3. Технологія створення нової екскурсії (сукупність чітких правил і вимог, що пред'являються до підготовки й проведення екскурсії; екскурсійна методика, підготовча робота, безпосередньо розробка екскурсії, захист екскурсії).

4. Техніка ведення екскурсії (завдання методичних прийомів; загальні та спеціальні прийоми; класифікація прийомів показу та розповіді; особливі методичні прийоми проведення екскурсій: зустріч екскурсантів з учасниками історичних подій, елементи ритуалу, прийом дослідження, прийом завдань, ілюстративний прийом; взаємодія елементів і компонентів екскурсійного процесу).

5. Професійна майстерність екскурсовода (складові професійної майстерності екскурсовода; особистість екскурсовода; вимоги до екскурсовода; знання, вміння й обов'язки екскурсовода; культура мови, жести та міміка екскурсовода; контакт екскурсовода з групою; формування сприятливого психологічного клімату та оволодіння увагою аудиторії як основа успіху на екскурсії).

6. Основи музеєзнавства. Особливості організації музейних екскурсій (роль музейних експозицій у різних видах екскурсій; класифікація музеїв, їх експозиції; етапи підготовки музейних екскурсій; підготовка контрольного й індивідуального текстів (частини тексту) екскурсії по музею).

7. Сучасний стан і тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг (природно-ресурсний потенціал екскурсійної діяльності в регіонах України; методика розрахунку ємності територіальних

ринків екскурсійних послуг; шляхи активізації підприємницької діяльності у сфері екскурсійних послуг).

8. Засади правового регулювання екскурсійної діяльності в Україні (загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності; нормативно-правове забезпечення надання екскурсійних послуг; ретроспективний аналіз нормативно-правового регулювання екскурсійної діяльності).

Вивчення курсу передбачає наявність лекційних і практичних занять, у процесі яких студенти засвоюють певні теоретичні знання, набувають практичних умінь за рахунок самостійного проектування та проведення екскурсій під керівництвом викладача й без нього, знімаючи звітні відеоролики, а також відвідуючи екскурсії музеїв м. Запоріжжя (Обласного краєзнавчого музею, Музею техніки «Фаетон», Музею експериментів, Музею архітектури та ін.).

Оволодіння практичними знаннями й уміннями має великий вплив на формування готовності майбутніх фахівців з туризму до екскурсійної діяльності. Але неабияку роль у цьому процесі відіграють і наявні якості (пам'ять, спостережливість, креативність, уява тощо), постійний розвиток яких є одним із найважливіших елементів удосконалювання професійної майстерності майбутніх екскурсоводів.

Наступною ланкою у процесі професійної підготовки студентів спеціальності «Туризм» до організації екскурсійних послуг є можливість участі у «Школі гідів Запоріжжя» в рамках співробітництва Запорізького національного університету і Туристичного інформаційного центру м. Запоріжжя.

Школа гідів поєднує 2 блоки:

1. Блок теоретичної підготовки, який ведеться викладачами Запорізького національного університету, сприяє поглибленню рівня знань щодо організації екскурсійної діяльності майбутніх фахівців.

2. Блок практичної підготовки, в якому беруть участь діючі фахівці-екскурсоводи, тревел-блогери, бізнес-тренери, тренери з риторики, а також працівники туристичних підприємств і громадських організацій, направлений саме на формування практичних умінь майбутніх екскурсоводів.

Кожний блок має певні контрольні заходи задля перевірки отриманих знань. Після закінчення Школи гідів, виконавши всі передбачені контрольні заходи, кожен учасник отримує сертифікат, який є першим документом, підтверджуючим готовність студента до організації екскурсійних послуг.

Завершальним етапом у процесі формування готовності майбутніх фахівців з туризму до екскурсійної діяльності є вивчення дисципліни

«Екскурсологія», що передбачена навчальним планом підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти та направлена на закріплення отриманих професійних знань і вмінь у межах закладу вищої освіти.

Висновки. Отже, все вище викладене дає змогу зробити такий висновок: визначені вимоги до майбутнього фахівця з туризму, здатного організовувати і надавати екскурсійні послуги, потребують удосконалення процесу формування їх готовності до професійної діяльності. Процес підготовки студентів повинен бути систематичним і має поєднувати набуття всебічних знань та професійних умінь з необхідними якостями особистості, які сприятимуть удосконаленню її майстерності. Перспективи подальших досліджень полягають у визначенні методів і форм удосконалення процесу професійної підготовки майбутніх фахівців-екскурсоводів у закладі вищої освіти.

Література

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 02.12.20).
2. Літовка-Деменіна С. Формування готовності майбутніх фахівців сфери туризму до екскурсійної діяльності в процесі професійної підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київський університет туризму, економіки і права, Київ, ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», Івано-Франківськ, 2018. 286 с.
3. Філоненко І. Особливості та структура системи підготовки кадрів для туристичної сфери. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/filonenko.htm (дата звернення: 02.12.20).
4. Федорченко В. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04. Київ, 2004. 43 с.
5. Любарець В. Формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму у професійному коледжі: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2013. 285 с.

References

1. *Derzhavna sluzhba statystyky Ukrayiny [State Statistics Service of Ukraine]*. Retrieved from <http://www.ukrstat.gov.ua/> (date of appeal: 02.12.20) (ukr).
2. Litovka-Demenina, S. (2018). *Formuvannya hotovnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery turyzmu do ekskursiyanoi diyal'nosti v protsesi profesiynoi pidhotovky [Formation of readiness of future specialists in the field of tourism for excursion activities in the process of professional training]*. (Candidate of Pedagogical Sciences Thesis), 286. Kyiv University of Tourism, Economics and Law, Kyiv, SHEI "Vasyl Stefanyk Precarpathian National University", Ivano-Frankivsk (ukr).

3. Filonenko, I. *Osoblyvosti ta struktura systemy pidhotovky kadriv dlya turystychnoyi sfery [Features and structure of the training system for the tourism sector]*. Retrieved from https://tourlib.net/statti_ukr/filonenko.htm (date of appeal: 02.12.20) (ukr).
4. Fedorchenko, V. (2004). *Teoretychni ta metodychni zasady pidhotovky fakhivtsiv dlya sfery turyzmu [Theoretical and methodological principles of training for tourism]*. (Abstract of Doctor of Pedagogical Sciences Thesis), 43. Kyiv (ukr).
5. Lyubarets, V. (2013). *Formuvannya profesynoyi kompetentnosti maybutnikh ahentiv z orhanizatsiyi turyzmu u profesynomu koledzhi [Formation of professional competence of future agents in the organization of tourism in a professional college]*. (Candidate's Thesis in Pedagogy), 285. SHEI "Pereyaslav-Khmelnytsky Hrihoriy Skovoroda State Pedagogical University" (ukr).

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ТУРИЗМУ К ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЗАВЕДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

А. В. Сидорук, А. Д. Голобородько

В статье проанализировано современное состояние развития туристической отрасли в Украине. Охарактеризованы сущность и цели экскурсионной деятельности. Рассмотрены взгляды выдающихся отечественных и зарубежных теоретиков и практиков туристической отрасли о процессе организации экскурсионной деятельности, а также о профессиональной подготовке специалистов экскурсионного дела. Определено понятие «экскурсовод» как специалист сферы туризма для организации и осуществления экскурсионной деятельности, который профессионально предоставляет основную услугу (экскурсию), во время которой потребителю (группе или индивидуалам) путем сочетания показа объектов, явлений и рассказа о событиях раскрывает определенную тему. Выделены особенности и требования, предъявляемые к специалистам-экскурсоводам, а также критерии, по которым определяется квалификация специалистов по туризму в процессе организации экскурсионной деятельности. Отмечено, что профессиональная подготовка специалистов сферы туризма состоит из таких компонентов, как: познавательный, функциональный, деятельностный и личностный. Определена зависимость формирования готовности будущего специалиста сферы туризма к экскурсионной деятельности от социально-психологических особенностей, влияющих на стандарты профессионального поведения, профессиональный этикет, на повышение культуры обслуживания, культуру речи, умение выходить и преодолевать конфликтные ситуации при обслуживании. Выявлено количество высших учебных заведений Украины, которые занимаются подготовкой будущих специалистов по туризму. Охарактеризована профессиональная подготовка будущих специалистов по туризму к организации экскурсионной деятельности в Запорожском национальном университете.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, будущий специалист, экскурсионная деятельность, экскурсовод, экскурсия.

PROFESSIONAL TRAINING OF FUTURE TOURISM SPECIALISTS TO ORGANIZE EXCURSION ACTIVITIES IN INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

A. V. Sydoruk, H. D. Goloborodko

The authors of the article analyze the current state of development of the tourism industry in Ukraine. The essence and goals of excursion activities. The views of prominent domestic and foreign theorists and practitioners of the tourism industry on the process of organizing excursion activities, as well as on the professional training of specialists in excursion business are examined. The concept of "tour guide" is given importance as a specialist in the field of tourism for organizing and carrying out excursion activities, who professionally provides the main service (excursion), during which the consumer (group or individuals), by combining the display of objects, phenomena and stories about events, reveals a certain topic. The features and requirements for specialist tour guides are highlighted, as well as the criteria by which the qualifications of tourism specialists are determined in the process of organizing excursion activities. It is noted that the professional training of tourism specialists consists of such components as: cognitive, functional, activity and personal. The dependence of the formation of the readiness of a future specialist in the sphere of tourism for excursion activities on the socio-psychological characteristics that affect the standards of professional behavior, professional etiquette, in improving the culture of service, culture of speech, the ability to go out and overcome conflict situations during service is determined. The number of higher educational institutions of Ukraine, which are engaged in the training of future specialists in tourism, has been revealed. The professional training of future tourism specialists for organizing excursion activities at the Zaporizhzhia National University is characterized.

Key words: Professional training, future specialist, excursion activities, guide, excursion.

Сидорук Анна Вікторівна – доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Запорізького національного університету (м. Запоріжжя, Україна). E-mail: anna0956564651@gmail.com

Сидорук Анна Вікторівна – доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного дела Запорожского национального университета (г. Запорожье, Украина). E-mail: anna0956564651@gmail.com

Sydoruk Anna Viktorivna – Associate Professor of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business of the Zaporizhzhia National University (Zaporizhzhia, Ukraine). E-mail: anna0956564651@gmail.com

Голобородько Ганна Дмитрівна – асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Запорізького національного університету (м. Запоріжжя, Україна). E-mail: kovalenkonura@gmail.com

Голобородько Анна Дмитрівна – асистент кафедри кафедри туризму и отельно-ресторанного дела Запорожского национального университета (г. Запорожье, Украина). E-mail: kovalenkonura@gmail.com

Goloborodko Hanna Dmitryvna – Assistant of the Department of Tourism, Hotel and Restaurant Business of the Zaporizhzhia National University (Zaporizhzhia, Ukraine). E-mail: kovalenkonura@gmail.com