



USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА

ЛИНК УКРАИНА
ЛОКАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ И НАЦИОНАЛЬНАЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

ЭКСПУРСИИ ДЛЯ КРЫМСКИХ ЭКСПУРСОВОДОВ

В конце марта и начале апреля 2010 г. проект USAID "Локальные инвестиции и национальная конкурентоспособность" (ЛИНК) совместно с двумя крымскими компаниями провели тренинг "Лучший опыт в деятельности практикующих гидов" – две группы крымских экскурсоводов прошли обучение работе в соответствии с международными стандартами.



Тренер-консультант гидов Айрис Барри проводит обучение крымских экскурсоводов в аудитории

В Ялте тренинг проходил с 25 по 30 марта для двенадцати экскурсоводов при поддержке ялтинской компании Select Black Sea Ltd. В Севастополе участие в финансировании курса, проведенного с 1 по 6 апреля для семи экскурсоводов, приняла компания Рамоудт-Севастополь-Тур.

В обоих случаях тренером выступила Айрис Барри – тренер-консультант из Великобритании с 30-летним опытом работы гидом во многих странах мира.

Тренинг имел целью познакомить крымских практикующих гидов-переводчиков с международными стандартами проведения экскурсий.

Пять дней интенсивных занятий были направлены на углубление знаний слушателей о роли гидов и их юридической ответственности, об ассоциациях гидов и их функциях, о нормах профессионального поведения гидов. Г-жа Барри обучала участников выбору визуальных приоритетов, ведению экскурсии в движущемся транспорте, проведению пешеходных экскурсий, проведению экскурсий в музее. Она также давала рекомендации – как обходиться с деликатными темами, реагировать на жалобы, отвечать на вопросы.

Интерактивные занятия в классе состояли из разнообразных групповых упражнений и ролевых игр. Два аудиторных дня были посвящены практикуму по коммуникации, основная цель которого заключалась в развитии разговорного мастерства и индивидуального речевого стиля участников, а также в обучении их планированию, структурированию и выбору времени комментариев.

Во время практикума слушателям предлагали выйти перед аудиторией и сделать двухминутную презентацию, не пользуясь заметками. Презентации были записаны на видео, а затем воспроизведены для конструктивной критики со стороны аудитории. Так участники узнали важные коммуникационные "можно" и "нельзя".

Гид-переводчик из Севастополя с четырехлетним опытом работы Мария Иванова сказала, что значительную часть своего рабочего времени она проводит над улучшением текстов и поиском новых



Группа определяет визуальные приоритеты с балкона гостиницы Best Western Sevastopol



Севастопольский гид Ольга Бондаренко выступает на практикуме по коммуникации. Ее речь записывается для последующего воспроизведения



Севастопольский гид Алена Кондратьева представляет монетный двор в археологическом заповеднике Херсонес в Севастополе



Ялтинский гид Алена Просяник применяет новоприобретенные навыки в Ливадийском дворце в Ялте

событий, которые можно представить туристам. "Как правило, у меня нет времени анализировать свою работу. Этот тренинг дал мне возможность проанализировать свой стиль говорения, свои эмоции и жесты во время общения. Самое ценное для меня – это получить отзыв от Айрис и моих коллег", – сказала Мария.

Учебный курс включал экскурсию в Ливадийский дворец в Ялте и археологический заповедник Херсонес в Севастополе, где участники развивали на практике навыки проведения качественных экскурсий. Во время этих занятий выступавшие получали отзывы и от тренера, и от участников-коллег.

Тренинг завершился письменным и практическим экзаменами. Все 19 гидов успешно сдали письменный экзамен. Двух участников оценили как "еще не готов" в практической части экзаменов.

"Я думаю, этот курс принесет непосредственную пользу крымскому туризму, – сказала Айрис Барри. – Гиды, работающие с группами туристов, являются "толкователями" Крыма. Если гиды делают свою работу хорошо, то гости по возвращению в родную страну расскажут о прекрасно проведенном отдыхе, и вы [в Крыму] получите новых гостей и тех, кто приедет снова. Ничто не работает для рекламы лучше, чем молва".

Всем участникам тренингов было предложено заполнить анкету с вопросами относительно их удовлетворения обучением. Как показали результаты опроса, мероприятие либо оправдало, либо превзошло ожидания 100% участников.

В продолжение тренингов проект ЛИНК через Айрис Барри ведет переговоры с Всемирной федерацией ассоциаций туристических гидов (WFTGA) о возможности сертификации успешных участников как прошедших обучение по программе WFTGA Part I. На сегодняшний день в Украине нет гидов, сертифицированных WFTGA.

Полезные советы гидам



Ведите слепого только после того, как он принял ваше предложение помощи. Позвольте ему держать вас за руку. Детально описывайте, то, что вы видите – люди, утратившие зрение, как правило, хорошо мысленно представляют услышанное



Не стоит недооценивать интеллект экскурсантов. Не переоценивайте знания, которыми они обладают. Излагайте кратко и простым языком. Помните, что юмор на 18%–20% повышает усвоение знаний



Во время пешеходной экскурсии начинайте говорить только после остановки. Учитывайте ограничения у тех или иных членов группы и задавайте соответствующий темп. Прежде чем говорить, подождите, пока последний из них присоединится к группе. Становитесь лицом к группе. Часто пересчитывайте ее (незаметно!)