



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

**ЛІНК УКРАЇНА**  
ЛОКАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ ТА НАЦІОНАЛЬНА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ

## ЕККУРСІЇ ДЛЯ КРИМСЬКИХ ЕКСКУРСОВОДІВ

Наприкінці березня і на початку квітня 2010 р. проект USAID "Локальні інвестиції та національна конкурентоспроможність" (ЛІНК) спільно з двома кримськими компаніями провели тренінг "Кращий досвід у діяльності практикуючих гідів" – дві групи кримських екскурсоводів пройшли навчання роботи у відповідності з міжнародними стандартами.



Тренер-консультант гідів Айріс Баррі проводить навчання кримських екскурсоводів в аудиторії

У Ялті тренінг проходив з 25 по 30 березня для дванадцяти екскурсоводів за підтримки ялтинської компанії Select Black Sea Ltd. У Севастополі участь у фінансуванні курсу, проведеного з 1 по 6 квітня для семи екскурсоводів, взяла компанія Рамоудт-Севастополь-Тур.

В обох випадках тренером виступила Айріс Баррі – тренер-консультант з Великобританії з 30-річним досвідом роботи гідом у багатьох країнах світу.

Тренінг мав на меті познайомити кримських практикуючих гідів-перекладачів з міжнародними стандартами проведення екскурсій.

П'ять днів інтенсивних занять були спрямовані на поглиблення знань слухачів про роль гідів та їхню юридичну відповідальність, про асоціації гідів та їхні функції, про норми професійної поведінки гідів. Пані Баррі навчала учасників вибору візуальних пріоритетів, веденню екскурсій у транспорті, що рухається, проведеною пішохідних екскурсій, проведеною екскурсій в музеї. Вона також давала рекомендації – як обходитися з делікатними темами, реагувати на скарги, відповідати на запитання.



Група визначає візуальні пріоритети з балкона готелю Best Western Sevastopol



Севастопольський гід Ольга Бондаренко виступає на практикумі з комунікації. Її виступ записується для подальшого відтворення

Інтерактивні заняття в класі склалися з різноманітних групових вправ і рольових ігор. Два аудиторних дні було присвячено практикуму з комунікації, основна мета якого полягала у розвитку розмовної майстерності та індивідуального мовного стилю учасників, а також у навчанні їх плануванню, структуруванню та вибору часу коментарів.

Під час практикуму слухачам пропонували вийти перед аудиторією й зробити двохвилинну презентацію, не користуючись нотатками. Презентації були записані на відео, а потім відтворені для конструктивної критики з боку аудиторії. Так учасники дізналися важливі комунікаційні "можна" і "не можна".

Гід-перекладач із Севастополя з чотирирічним досвідом роботи Марія Іванова сказала, що значну частину свого робочого часу вона приділяє поліпшенню текстів та пошуку нових подій, які можна представити туристам. "Як правило, у мене немає часу аналізувати свою роботу. Цей тренінг дав мені можливість проаналізувати свій стиль мовлення, свої емоції та жести під час спілкування. Найцінніше для мене – це отримати відгук від Айріс і моїх колег", – сказала Марія.



Ялтинський гід Олена Просяник застосовує набуті навички в Лівадійському палаці в Ялті



Севастопольський гід Олена Кондратьєва представляє монетний двір в археологічному заповіднику Херсонес у Севастополі

Навчальний курс включав екскурсію до Лівадійського палацу в Ялті та археологічного заповідника Херсонес у Севастополі, де учасники розвивали на практиці навички проведення якісних екскурсій. Під час цих занять учасники, що виступали, отримували відгуки і від тренера, і від колег.

Тренінг завершився письмовим і практичним іспитами. Усі 19 гідів успішно здали письмовий іспит. Двох учасників оцінили як "ще не готовий" в практичній частині екзамену.

"Гадаю, цей курс принесе безпосередню користь кримському туризму, – сказала Айріс Баррі. – Гіди, що працюють з групами туристів, є "тлумачами" Криму. Якщо гіди роблять свою роботу добре, то гості після повернення в рідну країну розкажуть про чудово проведену відпустку, і ви [в Криму] отримаєте нових гостей і тих, хто приїде знову. Ніщо не працює для реклами краще, ніж чутка".

Всім учасникам тренінгів було запропоновано заповнити анкету з питаннями щодо їхнього задоволення навчанням. Як показали результати опитування, захід або виправдав, або перевершив очікування 100% учасників.

У продовження тренінгів проект ЛІНК через Айріс Баррі веде переговори з Всесвітньою федерацією асоціацій туристичних гідів (WFTGA) про можливість сертифікації успішних учасників як таких, що пройшли навчання за програмою WFTGA Part I. На сьогоднішній день в Україні немає гідів, сертифікованих WFTGA.

### Корисні поради гідам



Ведіть сліпого тільки після того, як він прийняв вашу пропозицію допомоги. Дозвольте йому тримати вас за руку. Детально опишіть, що ви бачите – люди, які втратили зір, як правило, добре подумки уявляють почуте



Не варто недооцінювати інтелект екскурсантів. Не переоцінюйте знання, якими вони володіють. Викладайте стисло й простою мовою. Пам'ятайте, що гумор на 18%–20% підвищує засвоєння знань



Під час пішохідної екскурсії починайте говорити тільки після зупинки. Враховуйте обмеження у тих чи інших членів групи і виберіть відповідний темп. Перш ніж говорити, почекайте, поки останній з них приєднається до цієї групи. Ставайте обличчям до групи. Часто перераховуєте її (непомітно!)