

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОГРАММЫ СПЕЦИАЛИСТА «ГИД-СОПРОВОЖДАЮЩИЙ» В СФЕРЕ ТУРИЗМА

И.В. Филипович, М.С. Мартинович

Институт туризма Белорусского государственного университета
физической культуры, г. Минск, Республика Беларусь
filing@list.ru, net_doma@mail.ru

Работа гида-сопровождающего не только уникальна, она относится к разряду интеллектуальных и требует определенных умственных и эмоциональных затрат. Стать гидом может не каждый. По мнению специалистов, гид может «сделать» тур, а может его и «убить» своим отношением к туристам, плохим знанием иностранного языка, непунктуальностью или невежественностью. Ежедневно гиду-сопровождающему приходится иметь дело с различными людьми, приезжающими в незнакомую страну и интересующимися буквально всем. Он должен уметь ответить на любой вопрос, интересно рассказать об объектах показа – и это возможно лишь в случае, когда гид знает историю страны и города, разбирается в искусстве и архитектуре. Важное значение для гида имеют также личные характеристики, особенности характера и самоорганизации. Все эти многие другие специфические требования к данной профессии выражены в профессиограмме специалиста.

Профессиограмма – описательно-технологическая характеристика различных видов профессиональной деятельности, сделанная по определенной схеме и для решения определенных задач. Выделяются следующие типы профессиограмм: информационные, ориентировочно-диагностические, конструктивные, методические, диагностические [1].

На практике в основном используются информационные с целью дать краткое и емкое определение профессии, качествам, личным способностям. В данной главе мы предлагаем собственный вариант профессиограммы гида-сопровождающего. Профессиограмма или модель профессиональной компетентности специалиста построена нами на основе модели профессионализма педагога А.К. Марковой и включает следующие критерии: базовая подготовка, методическая подготовка, психолого-педагогическая компетентность, социально-психологическая компетентность, самосовершенствование [2].

Общие характеристики профессиональной компетентности состоят в следующем:

- базовая и методическая подготовка;
- психолого-педагогическая компетентность: знания и умения в области педагогики и психологии, владение методами, способами и приемами межличностного взаимодействия, умение устанавливать отношения с группой и каждым ее членом, поддерживать благоприятную атмосферу путешествия, коммуникативная компетентность;
- социально-психологическая компетентность: умение устанавливать позитивные взаимоотношения со специалистами смежных специальностей; принятие индивидуальных социально-культурных особенностей как участников туристической группы, так и других специалистов; умелое осуществление организационных мероприятий по преемственности сопровождения группы;
- самосовершенствование: комплекс умений по проведению саморефлексии: анализ собственной деятельности и деятельности участников группы; саморазвитие в области самопознания, самореализации.

Содержательные характеристики профессиональной компетентности специалиста «гид-сопровождающий» состоят в следующем:

Доминирующий способ мышления: адаптация-координация – такие люди могут согласовывать цели и решения различных многочисленных задач одновременно, стремятся к развитию и инновациям. Профессии, которые подходят людям с этим способом мышления требуют оценки и решения нескольких задач одновременно, согласования противоречивых идей.

Область базовых знаний по общеобразовательным предметам: психология, социология, культурология, история, иностранный язык.

Область базовых знаний по специальным предметам и их уровень: психология общения, иностранные языки (практический уровень использования).

Межличностное взаимодействие: частое по типу «человек – человек» – специалист находится рядом с другими людьми при решении профессиональных задач. Предпочтение отдается таким профессиональным ситуациям, где люди обмениваются разнообразной информацией, но работу выполняют независимо друг от друга. Такой человек сохраняет некоторую самостоятельность в работе, притом, что работает не в одиночку.

Доминирующий интерес: социальный – активен, общителен, эмоционален, чувствителен. Обладает развитыми словесными способностями. Умеет устанавливать и поддерживать отношения с людьми. Предпочитаемые занятия: обучение, информирование, обслуживание.

Дополнительный интерес: предпринимательский – находчивый, подвижный, практичный, энергичный, инициативный, азартный. Любит риск. Стремится к лидерству, любит быть на виду. Не любит занятий, требующих усидчивости и длительной концентрации внимания. Хорошо справляется с работой, требующей быстрого принятия решения. Преобладают словесные способности. Контакты с людьми – многочисленны.

Условия работы: в помещении, вне помещения, мобильный тип деятельности.

Доминирующие виды деятельности:

- проведение экскурсий по культурно-историческим местам;
- сопровождение групп туристов во время путешествий, начиная от первого дня тура до последнего;
- хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания иностранных туристов;
- обеспечение устного перевода во время проведения всех запланированных организаторами тура мероприятий;
- контроль за выполнением администрациями объектов размещения и системы питания требований обслуживания иностранных туристов;
- систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода и др.) в свободное от работы время.

Требования к профессионалу:

1) к общим способностям:

- нервно-психическая устойчивость;
- высокая работоспособность и энергичность;
- перцептивные способности (адекватное восприятие особенностей туристов – членов сопровождаемой группы, опыт общения с людьми);
- речевые качества (хорошо развитая речь, звучность и богатая интонированность голоса, оптимальный темп и речевая культура);

2) к личностным способностям и качествам:

- чуткость, лабильность, артистичность, способствующие легкому установлению взаимоотношений с людьми);
- целеустремленность, выдержка, уверенность в себе, самодисциплина и самообладание (наличие правил во внутреннем и внешнем плане, что гарантирует внутреннюю защищенность и внешнюю надежность деятельности специалиста);
- эмоциональная устойчивость: позитивность, оптимизм, деимпульсивность, низкие значения личностной тревожности;
- умение управлять собой, личная организованность, самоконтроль, чувство юмора;
- доброта, гуманность, чуткость, корректность, искренность, отзывчивость;
- правдивость и справедливость в отношениях к любому члену группы;

- социальный интеллект и интуиция (способность адекватно воспринимать и оценивать человека или ситуацию);
- коммуникативные и организаторские способности;
- активность и инициативность;
- ответственность;
- высокий уровень развития переключения и распределения внимания (способность быстро переводить внимание с одного предмета на другой, а также удерживать в центре внимания одновременно несколько предметов или совершать одновременно несколько действий);
- способность влиять на окружающих (убедительность, лидерские качества);
- хорошее развитие мнемических способностей (долговременная и кратковременная память).

3) *к состоянию здоровья (медицинские противопоказания):*

работа гида-сопровождающего не рекомендуется людям с заболеваниями:

- нервно-психическими (психические, невроз или логоневроз);
- сердечнососудистой системы (ревматизм, поражения мышц и клапанов сердца, гипертоническая и гипотоническая болезнь);
- опорно-двигательной системы (деформации и заболевания нижних и верхних конечностей);
- бронхо-легочные и дыхательных путей;
- заболевания кожи (хронические заболевания в выраженной степени);
- лор-органов (глухота на оба уха, хронический ларингит);
- зрения (сильное снижение остроты зрения).

Возможные факторы психофизиологической напряженности в работе:

- повышенная моральная и материальная ответственность
- постоянное общение с людьми (вынужденная временная и пространственная привязка);
- необходимость принимать быстрые ответственные решения в неопределенных проблемных ситуациях;
- ненормированный рабочий график.

Итак, нами выделены десять основных отличительных черт хорошего гида-сопровождающего: трудолюбие, уверенность в себе, самодисциплина, настойчивость, гибкость в принятии решения, надежность, умение учиться у других, умение работать с людьми, уважение к туристу, работа не только ради денег.

Доброжелательность гида, его внимательное отношение к туристам позитивно влияют на них. И, конечно же, улыбка. Согласно китайской поговорке «кто не умеет улыбаться, не имеет права работать с людьми». Образованный гид – хорошо, но этого мало для достижения целей туризма. Важно не только знать многое самому, но и уметь передать знания другим людям. Здесь на помощь гиду приходит знание методологии экскурсионной деятельности и умения применять ее на практике [2].

Таким образом, в настоящее время для квалифицированной работы гидом-сопровождающим помимо технологической подготовки, знаний в области туризма, также необходима соответствующая психологическая подготовка, владение вопросами межличностного общения. Все большее значение приобретают такие личностные качества как коммуникабельность, ответственность, обучаемость, лояльность к компании. Это объясняется тем, что в индустрии туризма ошибка, допущенная персоналом, может повлиять на дальнейший выбор клиента и на его удовлетворенность качеством обслуживания [3].

Обобщая вышесказанное, для работы гидом-сопровождающим мало обладать большим багажом знаний, качеств и навыков, к этой работе нужно стремиться и любить ее, а прежде всего, любить людей, потому что 90% этой работы – люди. Нами разработана профессиограмма специалиста в сфере туризма и гостеприимства «гид-

сопровождающий». Требования, заложенные в профессиограмму гида-сопровождающего – это базовые и профессиональные компетенции, требования универсального и личностного характера, показания к состоянию здоровья. Данная профессиограмма была построена на основании требований, указанных в литературных источниках и перечне качеств, необходимых при приеме на работу на должность гида-сопровождающего туристического предприятия, а также дополнена собственными наблюдениями в ходе профессиональной деятельности.

Литература

1. Горбунова, М.В. 333 современные профессии и специальности: 111 информационных профессиограмм / М.В. Горбунова, Е.В. Кирилук. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 441с.
2. Маркова А.К. Психологические критерии и ступени профессионализма педагога / А.К. Маркова // Педагогика. – 1995. – №6. – С.55 – 63.
3. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин – М.: КНОРУС, 2004. – 448 с.