

ГЕОГРАФИЯ. ЭКОЛОГИЯ

ГЕОГРАФИЯ. ЭКОЛОГИЯ

GEOGRAPHY. ECOLOGY

Сарсеитова А.Ш.

**ЖОЛ КӨРСӨТКҮЧТҮН ЧЕТ ӨЛКӨЛҮК ТУРИСТТЕР МЕНЕН
ИШТӨӨСҮНҮН ӨЗГӨЧӨЛҮКТӨРҮ**

Сарсеитова А.Ш.

**СПЕЦИФИКА РАБОТЫ ГИДА-ЭКСКУРСОВОДА С ИНОСТРАННЫМИ
ТУРИСТАМИ**

A.Sh. Sarseitova

SPECIFICITY OF WORK THE GUIDE WITH FOREIGN TOURISTS

УДК: 379.852

Бул макалада жол көрсөткүчтүн чет өлкөлүк туристтер менен иштөөсү каралып чыкты жана анализ жүргүзүлдү. Жол көрсөткүчтүн эске алуучу негизги пункттары белгиленди. Чет өлкөлүк коноктордун экскурсиялык тейлөөсүндө тилдин жана сүйлөшүүнүн өзгөчөлүктөрү каралып чыкты. Чет өлкөлүк жарандарга экскурсия өткөрүү убагындагы жол көрсөтүүчүнүн компетенциялары көрсөтүлдү.

Негизги сөздөр: жол көрсөткүч, чет өлкөлүк туристтер, компетенциялар, экскурсиялык тейлөө, кесипкөй кадрлар, жүрүш-туруш, сырткы көрүнүшү.

В данной статье рассмотрена и проанализирована работа гида-экскурсовода с иностранными туристами. Выделены основные пункты, которые должны быть учтены при проведении экскурсии гидом. Рассмотрены специфика языка и особенности общения в экскурсионном обслуживании иностранных гостей. Указаны компетенции, которыми должен обладать гид при проведении экскурсии для иностранных граждан.

Ключевые слова: гид-экскурсовод, иностранные туристы, компетенции, экскурсионное обслуживание, профессиональные кадры, поведение, внешний вид.

This paper considered and analyzed the work of tour guide to foreign tourists. Identified the main items that should be considered when carrying out the tour guide. Considered the specificity of the language and features communication at the tour serving foreign guests. Shown competence, which should have a tour guide during the tour for foreign nationals.

Key words: guide, foreign tourists, competence, excursion service, professional staff, behavior, appearance.

Одна из открытых проблем в сфере туризма – это обеспеченность профессиональными кадрами, отвечающих требованиям рынка. Это касается всех структурных подразделений менеджмента сервиса и туризма. Приобретя только теоретические знания, новоиспеченный менеджер не имеет опыта по реализации тура, не знает специфики работы с иностранными туристами и, соответственно, не может грамотно разработать тур.

Исследования показывают, что топ-менеджеры в сфере туризма, прежде чем, стать главами крупнейших туристских фирм и председателями крупных общественных туристских объединений, много лет

работали инструкторами, гидами, проводниками и т.д.

Хоть и незначительно малый опыт работы гидом в туристической сфере позволил выделить основные критерии работы с иностранными туристами. Так, признавая, что опыт работы гидом является важнейшим в сфере туризма, и работник на практике сталкивается с вопросами по организации и проведении тура или экскурсии выделены основные пункты, которые должны быть учтены:

1. Уверенность в себе и четкая лидерская позиция. Данные личные качества гида играют основную роль при проведении тура или экскурсии. Противоположные качества гида - робость, стеснительность, нерешительность, как показывает опыт, могут отрицательно сказаться на качестве организации экскурсии.

Например, молодой неопытный гид начинает нервничать при первой встрече с клиентами, начинает запинаться при разговоре, теряться и плохо ориентироваться на местности. Это может стать серьезной проблемой при проведении тура, и в таком случае туристы могут даже игнорировать гида на протяжении всей поездки.

2. Знания истории и культуры страны. В ходе проведения экскурсии глубокие знания о своей стране подчеркивают только профессионализм гида. Гид должен знать историю, географию, культуру, традиции, обычаи и достопримечательности страны. Но при этом, если есть сомнения, в каких-либо фактах не стоит вводить в заблуждение экскурсантов иначе доверие будет утрачено до самого конца тура, что без сомнений, негативно скажется на репутации гида. Если у клиента имеется свой источник информации, к примеру учебник или справочник, и информация по конкретному вопросу в его источниках не совпадает с вашей, то в этом случае лучше не спорить, а сослаться на свой источник и сказать конкретно на что вы опираетесь по данному вопросу. Например, гид рассказывает про национальный инструмент комуз и объясняет, что у этого инструмента 3 струны, клиент же в свою очередь смотрит в свой личный справочник по Кыргызстану и находит там информацию, что у комуза 2 струны.

Доказывать клиенту, что он не прав очень рискованно и может иметь серьёзные последствия.

3. Безупречное знание иностранного языка. Важно знать иностранный язык на профессиональном уровне, от этого может зависеть проведение тура. Знанием основных приветственных слов, и слов, описывающих достопримечательности ограничиться нельзя. Проводя экскурсии для иностранных туристов убедились в их общительности и интересе нашей страны. Туристы, как правило, отмечают уровень знания языка гида.

4. Вежливость и терпение. Эти два фактора не менее важны в работе гида-переводчика. Нетерпеливость, раздражительность, грубость очень часто являются главными причинами срыва тура. Иногда клиенты бывают очень щепетильны в пунктуальности, качестве обслуживания и компетенции организаторов. Вежливость критерий успеха в работе гида. К примеру, клиент может всё время рассказывать вам одну и ту же историю и настаивать на том, что он прав, не спорьте с ним, даже если ваши взгляды по конкретному вопросу расходятся.

5. Уровень эрудиции и умение поддержать беседу. Знания гида не должны быть ограниченными. Широкий кругозор, позволит поддержать беседу с клиентами. К примеру, в одной из своих поездок я сопровождала одного очень образованного и грамотного человека из Южной Кореи, представителя министерства экономики. В ходе поездки им были затронуты самые разнообразные темы, начиная с вопроса о том, как поднять туризм и экономику нашей страны, вплоть до вопросов о происхождении человека и смысле жизни.

6. Наличие дополнительных навыков. При организации экскурсий и туров в функции работы гида может быть включено оказание первой медицинской помощи, приготовление пищи, установка палатки и др.

Так, в аптечке должен быть необходимый набор лекарств. Наиболее часто встречающиеся заболевания – головная боль, проблемы с кишечником, иногда проблемы с сердечно-сосудистой системой. Квалифицированный гид должен уметь оказать помощь при порезах, ушибах, переломах. При организации экскурсий не доводилось сталкиваться с такими серьёзными случаями.

При приготовлении пищи должны быть учтены пожелания туристов и обязательно соблюдение санитарно-гигиенических норм.

7. Умение решать проблемы. Этот фактор также очень важен в работе гида. Умение решать проблемы – очень важное качество для любого человека, гид не является в данном случае исключением. К примеру, может возникнуть следующая ситуация. В программе тура у вас значится посещение Буркутчи (орлиного охотника) в селе Боконбаево, при этом в программу входит шоу, когда орёл охотится и убивает зайца. У вас в плане чётко написано, что вы не должны заказывать данное шоу, а ограничиться лишь демонстрацией клиентам орлов. Когда вы добираетесь до места, клиенты изъявляют желание увидеть шоу полностью, при этом Вы стараетесь вежливо объяснить, что в программе значится лишь посеще-

ние дома охотника. Клиент начинает настаивать на организации шоу. Вы терпеливо обращаетесь к охотнику с просьбой устроить шоу. Охотник говорит, что это невозможно, так как орёл недавно был накормлен и организовать шоу, можно лишь через несколько дней. В итоге клиент остается недоволен, так как не смог увидеть шоу. Соответственно вы с самого начала должны предупредить клиента, что входит в программу тура и заранее учесть все его пожелания.

При проведении экскурсий для иностранных граждан необходимо очень тщательно подбирать слова, стремиться, как можно более точно произносить основные сведения об объекте показа, даже если группу сопровождает гид-переводчик. Известно, что при переводе затрачивается лишнее время; образные эпитеты, метафоры при переводе обычно утрачивают свою образность и красочность; не точный перевод может привести к изменению контекста рассказа, мешать усвоению темы, перегружать рассказ текстом, который не несет реальных сведений для экскурсанта. Особенно бережно необходимо относиться к поговоркам, пословицам, высказываниям и цитатам [Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. - М.: 2004.].

Если экскурсовод самостоятельно проводит экскурсию на языке экскурсантов необходимо сделать проверку и повторение отдельных терминов, понятий, высказываний и образных форм языка.

Тут перед экскурсоводом стоит задача не только регулярного обновления материала экскурсии, но и постоянного наблюдения за языковыми процессами в стране, из которой происходят иностранцы.

Достаточно часто для смешанных по национальному составу групп экскурсии проводится языком, не являющийся родным для каждого туриста. Соответственно редактируется лексический фонд, который используется в рассказе.

Следует сопоставлять содержательную нагрузку экскурсии, свое поведение и внешний вид с религиозными установлениями, поведенческими привычками экскурсантов-иностранцев. В общении с иностранцами существует множество вещей, над которыми приходится задумываться только после того, как попал в неприятное положение.

Например, в мире существуют многочисленные варианты приветствий. Если европейцы и северные американцы при встрече приподнимают головной убор и слегка кланяются, то японцы используют три вида поклонов - низкий, средний и легкий, в зависимости от того, кому поклон предназначается.

В старые времена при встрече подавали для приветствия правую руку, чтобы показать, что в ней нет оружия. Сегодня же, пожатие руки - символ уважения и доброжелательности. Современный оратор приветствуется с публикой пожимая руки самому себе, а в старину китайцы делали так, увидев знакомого. Приветственный жест египтян похож на отдачу чести: ладонь прикладывается ко лбу. Латиноамериканцы, встречаясь один с другим проводят чуть ли не целый обряд: голова над правым плечом партнера, три похлопывания по спине, а потом голова над левым плечом партнера и еще три похлопывания по спине. В большинстве европейских стран

на прощание помахивают рукой ладонью вперед. А жители Северной Америки воспринимают такое движение как приглашение [Дьякова Р.А., Емельянов Б.В., Пасечный П.С. Основы экскурсоведения. - М.: Просвещение, 1985].

Для экскурсовода важно знать, какого расстояния с экскурсантами следует придерживаться. Так, американцы соблюдают дистанцию с собеседником не меньше одного метра, японцы - еще больше. А греки, арабы и латиноамериканцы подходят очень близко. Нарушение таких неписанных норм экскурсанты могут расценить как холодность или как навязчивость.

При подготовке к общению с иностранными экскурсантами следует учитывать мельчайшие нюансы. Считается, что американские правила поведения не допускают никаких естественных запахов тела, для арабов - наоборот - запах и дыхание неотъемлемы от дружеских взаимоотношений.

Не рекомендуется отводить глаза от взгляда американца, поскольку он может заподозрить неискренность. Не любят зрительного контакта индусы, пакистанцы и некоторые другие народы Южной Азии. Не должно показаться странным, что турист-араб не моргает веками, а опускает их так медленно и лениво, что может показаться, что он спит на ходу.

Неверным является мнение, что когда не знаешь языка, то помощь оказывают жесты.

Существуют так называемые, универсальные жесты, которые воплощают подобные понятия у многих народов. Так, если человек потирает виски, барабанит по чем-то пальцами, он определенно чем-то озабочен, над чем-то думает; если стискивает пальцы - захвачен увиденным или услышанным);

«ломает» себе пальцы - проявляет гнев, неудовольствие, волнение. В то же время при использовании даже неопасных с внешней точки зрения жестов, следует учитывать отдельные особенности их понимания в другой культурной традиции.

Таким образом, соблюдение атмосферы гостеприимства, уважения к культуре приезжих из других стран гостей и сохранение собственного достоинства экскурсовода, пропаганда культуры и традиций своего народа, - дело профессионального опыта и мастерства экскурсовода.

В заключении хотелось бы выразить надежду, что в нашей стране будет много высокопрофессиональных и опытных гидов, владеющих иностранными языками. Хотелось бы, чтобы молодые специалисты не уезжали работать за границу, а оставались на Родине и преподносили наш прекрасный Кыргызстан с самой лучшей стороны.

Литература:

1. Дьякова Р.А., Емельянов Б.В., Пасечный П.С. Основы экскурсоведения. - М.: Просвещение, 1985. - С. 256.
2. Емельянов Б.В. Экскурсионное обслуживание населения: Учебное пособие. - М.: ЦРИБ «Турист», 1983. - С. 167.
3. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. - М.: Советский спорт, 2004. - С. 216.
4. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. - М.: Финансы и статистика, 2000. - С. 368.
5. Квартальнов В.А., Сенин В.С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания: Учебное пособие. - М.: ЦРИБ «Турист», 1987. - 169.
6. Колмовская Н. Въездной туризм: желаемое и действительное // Новости турбизнеса. - 2006. - №13. - С. 8-9.

Рецензент: к.геогр.н., доцент Жумашев К.Ж.