

УДК 338.48(477)

Галасюк С.С.

кандидат економічних наук,  
доцент кафедри економіки та управління туризмом  
Одеського національного економічного університету

## ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ В УКРАЇНІ

### PROBLEM QUESTIONS ON THE ORGANIZATION ACTIVITY OF SPECIALISTS IN TOURIST ESCORTING IN UKRAINE

#### АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто основні проблеми провадження діяльності з туристичного супроводу в Україні у контексті міжнародного досвіду. Проаналізовано показники діяльності суб'єктів, які здійснюють екскурсійну діяльність, за ряд років та зроблено певні висновки. Запропоновано заходи щодо удосконалення організації діяльності фахівців туристичного супроводу.

**Ключові слова:** фахівці туристичного супроводу, екскурсоводи, гідів-перекладачі, міжнародний досвід, показники екскурсійної діяльності.

#### АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены основные проблемы осуществления деятельности, связанной с туристическим сопровождением в Украине, в контексте международного опыта. Проанализированы показатели деятельности субъектов, занимающихся экскурсионной деятельностью, за ряд лет и сделаны определенные выводы. Предложены мероприятия, направленные на совершенствование организации работы специалистов туристического сопровождения.

**Ключевые слова:** специалисты туристического сопровождения, экскурсоводы, гиды-переводчики, международный опыт, показатели экскурсионной деятельности.

#### ANNOTATION

In article the main problems of implementation of activities for tourist escorting in Ukraine in the context of the international experience are considered. Indicators of excursion subjects activity for a row of years are analysed, and certain conclusions are drawn. Actions for improvement of the work organization of specialists in tourist escorting in Ukraine are offered.

**Keywords:** specialists in tourist escorting, specialists in excursion, guide-interpreters, international experience, indicators of excursion activity.

**Постановка проблеми.** В умовах сьогодення діяльність фахівців туристичного супроводу України фактично не контролюється державою або громадськими організаціями. Необхідність отримання дозволу на право провадження діяльності з туристичного супроводу скасовано. Підвищення кваліфікації екскурсоводів та гідів-перекладачів, їх атестація та акредитація не проводяться. Статистична оцінка показників екскурсійної діяльності свідчить про низьку активність даних суб'єктів на туристичному ринку. Проте світовий досвід організації роботи в цій сфері переконливо доказує, що успіх держави на міжнародному ринку туристичних послуг значною мірою залежить від екскурсійної складової та від фахівців, які займаються туристичним супроводом – екскурсоводів, гідів-перекладачів, керівників туристичних груп, інструкторів з активних видів туризму тощо, які безпосередньо контактують з туристами та екс-

курсантами. Тому багато в чому від їх майстерності та умінь показати привабливість своєї країни залежить потужність та зворотність в'їзного та внутрішнього туристопотоків.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченню проблем методики, теорії та практики організації провадження діяльності екскурсоводів та гідів-перекладачів приділяється багато уваги у працях як вітчизняних, так і зарубіжних учених [1–5]. Проте низка питань, пов'язаних з організаційно-правовим забезпеченням діяльності фахівців туристичного супроводу, дотепер залишається невирішеною.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** У даній статті проведено дослідження міжнародного досвіду організації діяльності фахівців туристичного супроводу. Акцентовано увагу на скасуванні в Україні законодавчих норм, необхідних для розвитку на високому рівні діяльності, пов'язаної з туристичним супроводом. На підставі офіційної статистичної інформації проаналізовано показники роботи суб'єктів екскурсійної діяльності та зроблено певні висновки.

**Мета статті** полягає у виявленні основних проблем, пов'язаних з організацією діяльності фахівців туристичного супроводу в Україні, для пропонування певних заходів щодо їх вирішення на підставі вивчення світового досвіду з цього питання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Результати дослідження міжнародного досвіду організації туристичного супроводу свідчать, що в багатьох країнах світу застосовуються спеціальні механізми контролю за діяльністю фахівців даного профілю. Встановленням вимог до організації роботи екскурсоводів, гідів-перекладачів, керівників туристичних груп та інших супроводжуваних можуть займатися як органи виконавчої влади, відповідальні за формування туристичної політики країни та її регіонів, так й різноманітні громадські об'єднання, що отримали певні повноваження з цього питання.

Так, наприклад, законодавство Малайзії зобов'язує всіх фахівців туристичного супроводу отримувати ліцензію на провадження власної діяльності поряд із туроператорами, турагентами, засобами розміщення, закладами харчування, транспортними компаніями

та установами по підготовці кадрів для сфери туризму [6].

В Туреччині існують три види ліцензій (А, В, С), які видаються турфірмам Міністерством культури і туризму після їх обов'язкової реєстрації в громадській асоціації TÜRSAB. Саме ліцензія типу В надається тим туристичним установам, які крім організації продажу квитків на міжнародні сухопутні, морські й повітряні перевезення, займаються реалізацією квитків на екскурсії та проваджують діяльність з туристичного супроводу [7].

Ліцензування діяльності гідів та екскурсоводів у Великій Британії здійснюється «Гільдією зареєстрованих туристичних гідів», яка застосовує спеціально розроблені фахові стандарти освіти. Строк навчання фахівців туристичного супроводу на відповідних курсах становить майже два роки з обов'язковою задачею низки екзаменів на знання британської історії, архітектури, мистецтва, релігії, політики, економіки тощо. Кваліфікаційними ознаками гідів є іменні кольорові значки – наприклад, «Синій значок», який дозволяє впроваджувати екскурсійну діяльність у межах певного регіону, та «Зелений значок», власники яких спеціалізуються на організації екскурсій тільки по одному місту або його частині. Варто зазначити, що куратори найпопулярніших культурно-історичних об'єктів Великої Британії, приділяючи велику увагу підтримці їх іміджу, співпрацюють тільки з ліцензованими екскурсоводами вищої кваліфікації [8].

Згідно із законом Японії «Про діяльність гідів-перекладачів», усі вони також повинні здавати державні екзамени, які проводяться під патронатом голови Японської туристичної адміністрації, та придбати ліцензію, випущену префектурним урядом. Виконання обов'язків гίδα-перекладача без отримання ліцензії підлягає накладенню штрафних санкцій у розмірі 500 тис. ієн. Перевірка знань фахівців туристичного супроводу здійснюється щорічно та складається з двох рівнів. Так, експертиза першого рівня включає проведення екзаменів по певних предметах, в числі яких: географія Японії; історія Японії; загальні відомості про промисловість, економіку, політику та культуру країни; практичні навички гίδα-перекладача; ораторське мистецтво. Строки такої екзаменаційної сесії – з кінця серпня до початку вересня. Місцями розташування експертних комісій є деякі крупні японські міста, а також Сеул (Південна Корея), Пекін, Гонконг, Тайбей (Китай). Експертиза другого рівня здійснюється за позитивних результатів попередніх іспитів, проводиться у грудні й тільки на території Японії (Токіо, Кіото, Фукуока) та має оцінити знання гідів-перекладачів з їх володіння іноземними мовами (англійської, китайської, французької, німецької, італійської, португальської, російської, корейської, тайської) [9].

В Україні протягом майже десяти років (1994–1998 рр. та 1999–2003 рр.) ліцензуван-

ню підлягала екскурсійна діяльність. Однак у той час отримувати ліцензію повинні були туристичні установи, а не фахівці туристичного супроводу. У 2004 р. набуло чинності «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу», затверджене Наказом Державної туристичної адміністрації № 83 (далі – Положення № 83). Цей документ установив такі норми: порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу; порядок створення та основні функції акредитаційних комісій; перелік документів, які повинні надавати фахівці туристичного супроводу акредитаційній комісії для одержання дозволу; порядок контролю та скасування дії даного дозволу [10].

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу було визнано офіційним документом, який підтверджував кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і давав право на:

- надання екскурсійних послуг екскурсоводами та гідами-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, у межах певної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення;
- надання відповідних послуг із туристичного супроводу іншими фахівцями туристичного супроводу [10].

До квітня 2014 р. такий дозвіл повинні були отримувати гідів-перекладачів, екскурсоводів, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводили діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, за винятком осіб, які працювали на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належали чи які обслуговували об'єкти відвідування (музеї, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва, монастирські комплекси, спеціалізовані виставки тощо).

Згідно п. 27 Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення кількості документів дозвільного характеру» від 25.04.2014 р., внесено зміни до Закону України «Про туризм» та, відповідно, скасовано видачу дозволів фахівцям на право здійснення туристичного супроводу.

Варто звернути увагу, що окремі норми Положення № 83 дійсно мали суперечливий характер, що виявлялося у наступному:

- здійснення організації всієї науково-методичної роботи саме фахівцем туристичного супроводу;
- проведення комісією з видачі дозволів на туристичний супровід не атестації, а лише акредитації цих фахівців;
- відсутність чітких та дієвих інструментів контролю за діяльністю фахівців туристичного супроводу;
- відсутність механізму обліку екскурсоводів, гідів-перекладачів та інших фахівців;

- проблематичність здачі звітів фахівцями туристичного супроводу;
- низька виконавська дисципліна в регіонах, де акредитаційні комісії не були створені взагалі [11].

Однак враховуючи світовий досвід організації діяльності з туристичного супроводу, Положення № 83 потрібно було вдосконалити, а не скасувати.

За даними таблиці 1, створеної на підставі офіційної статистичної інформації [12], усі показники мають тенденцію до зниження. Так, кількість суб'єктів, що здійснюють екскурсійну діяльність, за період 2013–2014 рр. скоротилась на 59 од., або майже на 30%. Середньооблікова чисельність штатних працівників зменшилась на 142 особи, або майже на 40%.

Слід звернути увагу, що середня кількість співробітників туристичних фірм, які займаються екскурсійною діяльністю, дуже незначна (від однієї до чотирьох осіб). Тобто такі туристичні установи не є потужними. Крім того, тільки 35–40% працівників закладів екскурсійного профілю мають вищу або середню спеціальну освіту в галузі туризму. Варто зазначити, що відомостей про кількість осіб, які безпосередньо проводять екскурсії та займаються туристичним супроводом, немає взагалі.

Таблиця 1

#### Кадровий склад суб'єктів, що здійснюють екскурсійну діяльність в Україні\*

	Показники	Од. вим.	Роки		Зміна значень 2014 р. у % до 2013 р.
			2013	2014	
1	Кількість суб'єктів, що здійснюють екскурсійну діяльність, у тому числі:	од.	208	149	71,6
	- юридичні особи	од.	70	58	82,9
	- фізичні особи – підприємці	од.	138	91	65,9
2	Середньооблікова кількість штатних працівників, у тому числі:	осіб	383	241	62,9
	- юридичні особи	осіб	291	171	58,8
	- фізичні особи – підприємці	осіб	92	70	76,1
3	З них – кількість працівників, які мають вищу або середню спеціальну освіту в галузі туризму, у тому числі:	осіб	140	99	70,7
	- юридичні особи	осіб	95	69	72,6
	- фізичні особи – підприємці	осіб	45	30	66,7

\* Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополь та частини зони проведення антитерористичної операції

Вагомість внеску суб'єктів, які здійснюють виключно екскурсійну діяльність, можна оці-

нити тільки за даними таблиці 2, які свідчать, що доходи, отримані ними, становлять лише 6% у загальному обсязі та мають тенденцію до скорочення.

Середні доходи від обслуговування одного екскурсанта в Україні за 2013 р. дорівнювали 320 грн., а за 2014 р. цей показник зменшився у 2,5 рази та склав 130 грн. Дані обставини пояснюються як збільшенням кількості екскурсантів (майже удвічі), так і ймовірним здеешевленням вартості екскурсійного обслуговування, диверсифікацією пропозиції. Крім того, кількість іноземних учасників екскурсій, яка у 2013 р. становила 5% загального екскурсійного потоку, у 2014 р. склала лише 0,5%, зменшившись у 5,5 рази.

Таблиця 2

#### Кількість екскурсантів та дохід від провадження екскурсійної діяльності в Україні\*

	Показники	Од. вим.	Роки		Зміна значень 2014 р. у % до 2013 р.
			2013	2014	
1	Дохід від екскурсійної діяльності, який отримали:	тис. грн.	198916,1	153971,5	77,4
	- туроператори	тис. грн.	181903,4	138988,9	76,4
	- турагенти	тис. грн.	4119,5	5652,4	137,2
	- суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність	тис. грн.	12893,2	9330,2	72,4
2	Кількість екскурсантів, яких обслужили суб'єкти туристичної діяльності, у тому числі:	осіб	618172	1174702	190,0
	- юридичні особи	осіб	536560	1109180	206,7
	- фізичні особи – підприємці	осіб	81612	65522	80,3
3	З них – кількість іноземців, яких обслужили у тому числі:	осіб	30891	5493	17,8
	- юридичні особи	осіб	29587	4486	15,2
	- фізичні особи – підприємці	осіб	1304	1007	77,2

\* Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополь та частини зони проведення антитерористичної операції

**Висновки.** Таким чином, організація діяльності фахівців туристичного супроводу в Україні потребує удосконалення. За статистичними даними не представляється можливим простежити їх дійсний внесок в економіку країни. Відсутність справжньої атестації, підвищення кваліфікації та акредитації фахівців екскурсійної діяльності та інших представників туристичного супроводу гальмує розвиток туризму в Україні, адже від майстерності саме цих працівників залежить формування позитивного враження від знайомства з нашою країною.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бабарицька В.К. Екскурсоведство і музеєзнавство: [навч. посіб.] / [В.К. Бабарицька, А.Я. Короткова, О.Ю. Малиновська]. – К.: Альтерпрес, 2007. – 464 с.
2. Емельянов В.В. Экскурсоведение: [учеб. пособ.] / В.В. Емельянов. – М.: Советский спорт, 2007. – 216 с.
3. Нездоймінов С.Г. Організація екскурсійних послуг: [навч.-метод. посіб.] / С.Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2011. – 216 с.
4. Савина Н.В. Экскурсоведение: [учеб. пособ.] / Н.В. Савина, З.М. Горбылева. – Минск: БГЭУ, 2004. – 335 с.
5. Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности / Н.М. Хуусконен, Т.М. Глушанок. – СПб.: ИД Герда, 2006. – 208 с.
6. Герасименко В.Г. Ліцензування туристичної діяльності в Україні у контексті міжнародного досвіду / В.Г. Герасименко, С.С. Галасюк // Журнал європейської економіки. – Тернопіль: ТНЕУ, 2011. – Т. 10 (№ 4). – С. 402–414.
7. Галасюк С.С. Особливості ведення туристичного бізнесу в Україні та Туреччині / С.С. Галасюк // Індустрія гостинності у країнах Європи: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конф. (Сімферополь, 16–18 грудня 2010 р.). – Сімферополь: ВіТроПринт, 2010. – С. 31–33.
8. Михайлова Н. О лицензировании гидов в Великобритании / О. Михайлова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://needguide.ru/articles/O-licenzirovanii-gidov-v-Velikobritanii.php>.
9. Національна туристична адміністрація Японії «JapanTourismAgency» (JTA) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mlit.go.jp>.
10. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 24 вересня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – № 42.
11. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: [навч. посіб.] / С.С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 208 с.
12. Туристична діяльність в Україні у 2014 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2015. – 76 с.