



Йозеф ШНАЙДГЕН

*Ассоциация гидов-переводчиков,
экскурсоводов и турменеджеров;
Международная академия туризма
(Москва, Российская Федерация);
Почетный Президент АГПЭиТМ,
кандидат исторических наук*

«ЗОЛОТОЙ ФОНД» «ИНТУРИСТА»

Прежде всего, я хотел бы выразить признательность руководству ООО «Интурист» за предоставленную возможность поделиться своими мыслями об опыте работы в качестве гида-переводчика в течение 50 лет в «Интуристе» и в то же время проанализировать особенности деятельности гидов-переводчиков в наше время, проинформировать читателей журнала «Современные проблемы сервиса и туризма» о важности нашего профессионального сообщества «Ассоциация гидов-переводчиков» в обеспечении правовых аспектов деятельности гидов, подготовке и повышении квалификации и не в последнюю очередь совершенствовании качества экскурсионного обслуживания в Москве.

Чем объясняется мое долгожительство в системе «Интуриста»? Во-первых, «Интурист» в сфере экскурсионного обслуживания ратует за познавательный туризм. Во-вторых, «Интурист» в своей истории всегда придавал большое значение профессионализму гида-переводчика; легендарный руководитель ВАО «Интурист» Виктор Кузьмич Бойченко называл наших коллег «Золотым фондом «Интуриста»». Благодаря поддержке «Интуриста» мы смогли создать наше профессиональное сообщество в соответствии с законодательством 1990 г. Общественные организации тогда создавались, только если учредителем было профильное предприятие, выступающее в том числе и финансовым гарантом. В нашем случае это был «Интурист». Таким образом, нам удалось сохранить наше гидовское сообщество с лучшими традициями «Интуриста». Сегодня Ассоциации гидов-переводчиков уже более 25 лет.

Особенности деятельности Ассоциации гидов-переводчиков

Основная цель деятельности АГПЭиТМ – защита юридических и экономических интересов туристических гидов. Наша Ассоциация является одной из крупнейших в Европе, в ней насчитывается около двух тысяч коллег. Своеобразным брендом экскурсионного обслуживания в Москве является то, что мы предоставляем услуги гидов на 27 языках.

АГПЭиТМ была создана в 1990 г. В 2002 г. к Ассоциации присоединились экскурсоводы. Мы приобрели название «Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров». В 1991–92 гг. мы вступили во Всемирную и Европейскую федерации Ассоциаций Туристических Гидов.

Важная роль нашей Ассоциации состоит в том, что к началу децентрализации Госкоминтуриста она уже существовала, и, таким образом, удалось избежать распада и сохранить профессиональное сообщество с его лучшими традициями, квалификационными требованиями и системой подготовки и повышения квалификации.

Ассоциация активно сотрудничает с Департаментом национальной политики, межрегиональных связей и туризма г. Москвы, Департаментом культуры при Правительстве г. Москвы и с Федеральными органами по туризму. Результатом нашей многолетней работы стало принятие ряда документов, регулирующих деятельность и подготовку гидов-переводчиков и экскурсоводов.

Была разработана и утверждена Единая система аккредитации в Москве, сформированная в соответствии с распоряжением заместителя мэра Москвы о создании единой системы аккредитации гидов-

переводчиков и экскурсоводов № 224-РЗП от 1998 г. и № 79-РЗМ от 19 декабря 2008 г.

Главным органом в единой системе аккредитации гидов-переводчиков и экскурсоводов, в соответствии с Положением об Экспертном совете по аккредитации гидов-переводчиков (экскурсоводов) при Правительстве Москвы, является Экспертный совет. Состав Экспертного совета при Правительстве Москвы утверждается распоряжением Правительства Москвы.

Суть системы: соответствие квалификационным требованиям на деятельность в качестве гида-переводчика и экскурсовода оценивают ведущие специалисты по языково-географическим направлениям, которые по представлению Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (АГПЭИТМ) входят в Экспертный совет при Правительстве Москвы. За соответствием законам РФ и распоряжениям Правительства Москвы следят члены Экспертного совета, выдвигаемые Правительством Москвы, в первую очередь Департаментом национальной политики, межрегиональных связей и туризма г. Москвы.

Юридическую базу системы аккредитации гидов-переводчиков и экскурсоводов дополняют:

- 1) Генеральное Соглашение между АГПЭИТМ и основными музейными объектами Москвы, которые договорились о введении единой системы аккредитации гидов-переводчиков г. Москвы для самостоятельного ведения экскурсий в музеях – участниках Соглашения;
- 2) Генеральное соглашение между АГПЭИТМ и ведущими туроператорами и туробъединениями, в котором участники Соглашения обязуются привлекать для работы с туристами и гостями Москвы только гидов-переводчиков и экскурсоводов, имеющих аккредитационную карту. Инициатором подписания Генерального соглашения с туроператорами выступал «Интурист».

Правовые основы деятельности гида-переводчика:

а) Приказ Министерства Труда и соцзащиты РФ об учреждении профессио-

нального стандарта «Экскурсовод (гид)». Пункт 3.3 – Обобщенная трудовая функция должностей экскурсовод-гид-переводчик. Требования к образованию и обучению: высшее образование – бакалавриат. Повышение квалификации гидов-переводчиков – раз в пять лет. Особые условия допуска к работе: гидами-переводчиками могут быть лица, прошедшие аттестацию экспертных советов субъектов Российской Федерации и соответствующие квалификационным требованиям профессиональных стандартов. Другие характеристики: соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам; индивидуальная ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание; принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями.

б) Информационный материал о деятельности Ассоциации по повышению качества подготовки и повышению квалификации гидов-переводчиков и экскурсоводов («Учебно-координационный центр «Гиды и экскурсоводы» в городе Москве).

в) Распоряжение заместителя Председателя Правительства Москвы № 885-РЗП от 2.11.1999 г. о создании автономной некоммерческой организации «Учебно-координационный центр «Гиды и экскурсоводы» в городе Москве».

За период 2010–15 гг. в Учебно-координационном центре «Гиды и экскурсоводы в городе Москве» под эгидой Ассоциации прошли обучение:

- гиды-переводчики в количестве 286 чел.; повышение квалификации – 1099 чел.;

- экскурсоводы – 857 чел.; повышение квалификации – 365 чел.

В учебном семестре 2015–16 гг. окончили курсы по подготовке гидов-переводчиков 70 чел., по подготовке экскурсоводов – 160 чел.

Впервые за последние десятилетия в составе слушателей курса появились специалисты со знанием редких языков (арабский, венгерский, иврит, турецкий, вьетнамский, китайский).

АГПЭИТМ совместно с Учебно-координационным центром Ассоциации разрабатывает специальную программу для учебного семестра 2016–17 г. по подготовке гидов-переводчиков и экскурсоводов для работы на Чемпионате Мира по футболу 2018 г.

Ассоциация гидов-переводчиков активно участвует во всех городских мероприятиях, программами которых предусмотрен показ музеев, архитектурных, исторических и духовных памятников Москвы.

Под эгидой Правительства Москвы Ассоциацией гидов-переводчиков в 2014 г. был проведен Круглый стол по вопросам улучшения качества экскурсионного обслуживания в Москве: «Национальные интересы – объективное информирование гостей о политике города; создание программ тестирования с применением компьютерных технологий». 17–22 ноября 2015 г. в Москве прошел XVII Конгресс Федерации Туристических Гидов (FEG). В мероприятиях Конгресса приняло участие более 200 чел. из 28 стран Европы, США, Японии, Ирана, Китая и др. В рамках Конгресса с целью совершенствования системы туристско-экскурсионного обслуживания была проведена ежегодная межрегиональная конференция, в которой приняли участие более 100 представителей 19 регионов РФ и стран СНГ (Армения, Белоруссия, Казахстан). Успешному проведению XVII Конгресса FEG способствовало участие ООО «Интурист» в организации размещения, питания, а также проведения музейной культурной программы.

Осуществляется взаимодействие с Ростуризмом, Департаментом национальной политики, межрегиональных связей и туризма Москвы, а также ведущими учебными заведениями с целью участия Ассоциации в разработке новых экскурсионных продуктов и информационно-справочных материалов, в издании новых учебных пособий, информационно-справочных материалов, каталогов и т. д.

Ассоциация занимается и рекламной деятельностью через участие в международных туристических выставках в Москве, изданием реестра членов АГПЭИТМ и др.

Аспекты влияния на деятельность гидов-переводчиков в наши дни

В современных условиях значительно изменился статус гида-переводчика. Наблюдается снижение престижа профессии, что вызвано рядом факторов:

- в последние годы значительно повышена зарплата преподавателям иностранных языков, что привело к уходу определенной части гидов в эту сферу;
- образовалось большое количество совместных предприятий, которые задействуют значительное количество переводчиков, обеспечивая им стабильно высокий доход в течение всего года, а не только в сезон, как это имеет место в туризме. Это в первую очередь касается редких языков (китайский, корейский, вьетнамский, фарси, арабский, венгерский и др.).

Отдельно стоит выделить проблему нехватки гидов с китайским языком. Это связано со значительным изменением структуры въездного туризма и ярко выраженной сезонностью работы китайского-говорящих гидов. С целью удешевления тура ряд туркомпаний считает целесообразным обходиться без услуг профессиональных аккредитованных гидов-переводчиков, что часто приводит к парадоксу: с одной стороны – нехватка гидов с китайским языком, с другой стороны – недозагруженность имеющихся специалистов. Значительное увеличение турпотока из Китая при отсутствии должной подготовки таких объемов по инициативе китайских туроператоров привело к тому, что значительное количество китайских туристов обслуживаются без участия российских туркомпаний, с полным игнорированием профессионально подготовленных гидов-переводчиков, что зачастую приводит в область нелегального турбизнеса.

Выход из создавшегося положения возможен только принятием программы правительства Москвы с участием заинтересованных туроператоров, объединением «Мир без границ», Ассоциации гидов-переводчиков, профессиональных вузов, выпускающих специалистов с редкими языками, особенно с китайским, корейским, вьетнамским, арабским, фарси и др. С учетом важности решаемого вопроса,

по инициативе Ассоциации и Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма г. Москвы в мае 2016 г. было проведено совещание под председательством заместителя мэра в Правительстве Москвы по вопросам безопасности и информационной политики А.Н. Горбенко с участием Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (АГПЭиТМ) по вопросам совершенствования экскурсионного обслуживания, подготовки и организации работы экскурсоводов и гидов-переводчиков.

Одним из самых обсуждаемых вопросов был проект положения по приему туристов из Китая. ООО «Интурист» было активным участником данного форума. При подведении итогов вице-мэром г. Москвы А.Н. Горбенко была высказана поддержка предложениям Ассоциации:

– Без активного участия отраслевых федеральных и городских органов по туризму, без ведущих туроператоров Москвы и вузов столицы, готовящих специалистов китайского языка, проблему приема такого объема туристов из КНР решить невозможно.

Руководство мэрии считает, что при разнообразии форм подготовки гидов с китайским языком, включая турсопровождающих, в соответствии с положением приема в рамках «Мир без границ» должны привлекаться не китайские, а российские студенты филологических факультетов, получившие профподготовку в соответствии с квалификационными требованиями, сформулированными в Распоряжении Правительства Москвы о единой системе аккредитации гидов-переводчиков и профстандарта РФ.

Ассоциация гидов с участием учебного центра при Ассоциации предпринимает усилия по популяризации профессии гида с активным содействием ООО «Интурист». Как следствие, количество соискателей на обучение профессии в среднем вдвое превышает количество зачисляемых. Это связано с серьезными требованиями при отборе кандидатов (к сожалению, исключение составляют редкие языки).

С целью повышения престижа профессии гида-переводчика и притока новых

сил на повестке дня остро стоит вопрос повышения тарифных ставок гидов-переводчиков.

Роль гида-переводчика в туриндустрии

Информационно-экскурсионная работа гидов-переводчиков и экскурсоводов является эксклюзивным туристическим продуктом, представляющим национальный и государственный интерес Российской Федерации. Туристы и туроператоры свои положительные отклики о пребывании в Москве и других турцентрах всегда связывают с личностью «рассказчика» (гида-экскурсовода). На XVII Конгрессе Европейской Федерации Ассоциаций Туристических Гидов (FEG) в Москве в ноябре 2015 г. Карлос Ортега, президент FEG, в своем выступлении уделил большое внимание важности качества экскурсионного обслуживания и профессиональной подготовки туристских гидов. Государство и туроператоры могут вкладывать миллионы евро и огромные усилия в формирование хорошего турпакета, рекламную деятельность и т.п., но неквалифицированный гид может все свести «на нет». Как результат – государство и туроператор теряют потенциального клиента, так как главная задача – работать так, чтобы туристу захотелось вернуться в страну еще раз, и рекомендовать поездку своим друзьям, родственникам и знакомым.

В последнее время поменялся тип туриста, люди больше путешествуют, имеют возможность сравнивать условия приема в разных странах, это касается и предоставления экскурсионных услуг. В свете этого значительно повышается требование к уровню подготовки и повышения квалификации гидов. Особое внимание уделяется методике информационно-экскурсионной работы, где важным является не только знание материалов экскурсии, но и применение целого спектра методических приемов. Беседа с туристами и отвечая на их вопросы, гид-переводчик должен знать и уметь представить различные точки зрения. Гид должен уметь установить контакт с туристами и излагать информацию, четко дозируя ее с учетом специфики восприятия информа-

ции в зависимости от языково-географического направления туристов.

В настоящий период в зарубежных СМИ наблюдается много негатива по отношению к России, что, естественно, отражается на настроении туристов. В связи с этим возрастает значение патриотической позиции гидов-переводчиков, но она должна излагаться деликатно, избегая резких споров, и также с учетом языково-географического направления туристов.

Экспертный совет при Правительстве Москвы для проверки знаний гидов-переводчиков утвердил программу (процедуру) аттестации, которая призвана улучшить качество проверки уровня подготовки молодых гидов. Она состоит из трех блоков:

1) Тестирование (теоретическая часть) с применением компьютерной программы.

2) Письменное творческое эссе (оценивается умение составлять письменные сообщения, содержание, логика рассказа, владение литературным языком, доступность изложения, увлекательность, творческий подход).

3) Устное собеседование (практическая часть), предполагающая изложение в аудитории части экскурсии по маршруту, рассказ о конкретном объекте с использованием теоретических знаний и приемов ораторского искусства, оценка владения техникой экскурсионного рассказа.

Новые направления в деятельности гида-переводчика

Наша столица активно развивает фестивальное направление. Это «Спасская башня», «Круг света», «Московская осень», «Пасхальный фестиваль», «Рождественский свет», «Русское поле», в Коломенском – «Турнир Святого Георгия» и «Времена и эпохи». *«Сейчас мы переживаем настоящее возрождение, – говорит руководитель Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма г. Москвы В.В. Черников, – и не только архитектурное, историческое, культурное, но по-настоящему духовное».* И задача гида-переводчика в том, чтобы гости это почувствовали.

В последнее время наблюдается повышенный интерес туристов из ряда стран

(Китай, Израиль, страны Латинской Америки) к советской символике (это направление получило в туризме название «советико»). Это Мавзолей В.И. Ленина, Парк Победы, бункер Сталина, ВДНХ, скульптурная композиция В. Мухиной «Рабочий и колхозница», сталинские высотки. К реализации таких программ в первую очередь проявляет внимание ООО «Интурист». По данной тематике методкабинетом Ассоциации была разработана экскурсия «Великие свершения великой страны», включающая Аллею космонавтов с памятником покорителям Космоса, скульптуру «Рабочий и колхозница», территорию ВДНХ. Данная категория туристов, несомненно, проявит интерес к 100-летию Октябрьской революции в 2017 г. Подготовлена тематическая экскурсия «Десять дней, которые потрясли мир». События 1917 г. имеют неоднозначную оценку. И нелегкая задача гида – с одной стороны, представить неоспоримые факты, с другой, – быть осторожным в их интерпретации.

В последние годы растет объем въездного туризма в Россию из мусульманских стран. Гиды рассказывают им о том, что несколько лет назад в Москве был открыт Исламский университет, рассказывают о фестивалях «Курбан Байрам» и «Сабантуй», показывают соответствующие памятники истории и культуры, религиозные объекты, в частности Соборную мечеть.

Музеи и культовые объекты, связанные с исламом, представляют интерес и для туристов – представителей других конфессий. В процессе экскурсионного обслуживания акцент ставится на то, что наибольшее распространение в России имеет православная церковь и связанное с ней развитие культуры еще с периода Древней Руси, но в то же время Москва – это многоконфессиональный город, и в наше сложное время в экскурсионной теме должна звучать толерантность. Часть туристов путешествует по маршруту, в который наряду с Москвой включено посещение Казани. Казань – показательный пример «мирного сосуществования» представителей разных религий.

Из резолюции XVII Конгресса Европейской Федерации ассоциаций туристических

ческих гидов: «Учитывая сложную обстановку, связанную с угрозой терроризма со стороны радикальных исламистов, включать в экскурсии тему «Москва многоконфессиональная», включать в пакет услуг объекты истории и культуры, а также культовые объекты, связанные не только с православием, но и с исламом, иудаизмом и иными конфессиями».

В связи с созданием единой экономической зоны стран БРИКС и увеличением числа туристов из этих стран стоит задача увеличения количества гидов, говорящих на языках стран-участников объединения.

Сегодня значительно меняется наша профессия. Если сравнить квалификационные требования к гиду-переводчику 10–15 лет тому назад с сегодняшним днем, необходимо констатировать, что если в прошлом деятельность гида сводилась сугубо к констатации фактов, хорошему знанию исторических материалов, то в современных условиях этот багаж знаний недостаточен. Сейчас огромное распространение в средствах массовой информации приобрела интерпретация фактов, причем часто явная ложь представляется как «альтернативная точка зрения» или «особое мнение». А известный итальянский политик Сильвио Берлускони прямо говорит: *«Вы не понимаете, что ничего – ни идеи, ни политика, ни продукт – не существует, пока это не покажут по телевизору»*. И гид должен знать, какие версии событий наиболее популярны в стране, с туристами из которой он работает, и учитывать это в своей информационно-экскурсионной деятельности.

На данном этапе в век Интернета происходит глобализация культуры; в то же время наблюдается стремление сохранить национальную культуру. Именно

на стыке двух вышеуказанных тенденций должна строиться экскурсионная работа гида сегодня.

В настоящее время гид-переводчик должен знать особенности правового регулирования туристской деятельности, знать современные требования профессионального стандарта и руководствоваться ими, руководствоваться методом обратной связи с аудиторией и спецификой восприятия информационно-экскурсионных материалов.

«Туризм – настоящий локомотив в деле развития страны. А гиды – живая артерия страны. И им под силу сделать так, чтобы недоверие сменилось пониманием. Ведь именно они первыми открывают двери дружбе и взаимопониманию» (из отзывов о XVII Конференции Европейской Федерации ассоциаций туристических гидов).

Уважаемый читатель!

В изложенном материале я постарался представить широкий спектр положения гидов-переводчиков в Москве.

Особенности нынешнего этапа работы гида заключаются в том, что в большинстве случаев эта работа в формате «фриланс», т. е. это означает, что гиды-переводчики не привязаны к конкретной фирме, главным связующим органом у гидов является Ассоциация гидов-переводчиков. Поэтому, естественно, основной материал представлен мною в свете материалов Ассоциации. Гиды-переводчики, находясь в штате «Интуриста», являются членами нашей Ассоциации. С удовольствием могу констатировать, что на всех форумах, где участвует Ассоциация, мы получаем полную поддержку со стороны ООО «Интурист», за что выражаем глубокую признательность компании.