



ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА РАБОТЫ МЕСТНОГО ГИДА

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ИНСТРУКТОРА

Общественный фонд "Авалон"

2019 год

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Принципы работы местного гида	4
Безопасность	5
Информированность и информирование	6
Наглядность, показательность и достоверность	7
Тайминг	8
Питание	9
Языки	10
Примеры организации туров	11
Разноплановость	13
Калькуляция стоимости тура	15

ВВЕДЕНИЕ

Когда у туриста решены самые насущные вопросы – проживание и питание (обеспечиваемые гостевыми домами), у него неизбежно возникает вопрос об интересном проведении досуга, таком как походы, экскурсии и прочее. То есть, о том, ради чего, человек, собственно говоря, и приехал в данное место. Поэтому, наличие в населенном пункте собственных гидов-экскурсоводов, их правильная подготовка и организация работы приобретают очень важное значение.

Интерес для туриста может представлять абсолютно всё, даже то, что местному населению кажется совершенно неинтересным и обыденным. Любые памятники истории (наскальные рисунки, мавзолеи, гробницы, каменные изваяния, руины и прочее), интересные природные объекты (вершины гор, живописные ущелья, каменные останцы больших размеров и интересных форм, озера и родники), быт местного населения (дойка лошади или коровы, изготовление кумыса).

По способу передвижения экскурсии могут быть пешеходным, велосипедными, автомобильными или конными. Соответственно рельефу экскурсии могут быть равнинными или горными.

Не последнее значение в работе местного гида имеет соблюдение и пропаганда принципов ответственного отношения к окружающей среде и местному укладу жизни.

Данное руководство создано в рамках проекта "Внедрение устойчивых методов сохранения биоразнообразия и альтернативных видов деятельности для местного населения посредством развития экотуризма на примере ГНПП "Буйратау", реализуемого при финансовой поддержке Программы Малых Грантов Глобального Экологического Фонда, реализуемой через ПРООН в Казахстане.

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ МЕСТНОГО ГИДА

Прежде всего нужно перечислить принципы, в соответствии с которыми должна осуществляться деятельность гида-экскурсовода, а затем мы поговорим о каждом из них по отдельности.

- ▶ Безопасность
- ▶ Информированность
- ▶ Наглядность
- ▶ Достоверность
- ▶ Ответственность
- ▶ Чувство времени
- ▶ Забота о клиенте

БЕЗОПАСНОСТЬ:

Несчастные случаи проще предупредить, чем бороться с их последствиями!

Данный принцип должен ставиться превыше всего. Турист, пострадавший во время экскурсии, не только оставит в своей памяти неприятные впечатления о гиде, но и также, весьма возможно, затеет судебную тяжбу (суд, как способ решения спора, весьма распространен за рубежом).

Посему, транспорт должен быть исправным и без поломок, лошадь должна быть проверенной, спокойной и привычной к езде, в том числе, с незнакомым наездником. Тропа должна быть проверенной на предмет закрытых ям и прочих неожиданностей, могущих привести к несчастным случаям (а если они имеются, то турист должен быть проинструктирован относительно возможных опасностей). Пить воду из родника туристам следует разрешать только в том случае, если имеется стопроцентная уверенность в том, что данная вода является идеально чистой и не может представлять вреда для здоровья.

Разумеется, имеется ряд случаев, предотвратить которые невозможно (к примеру, турист поскользнулся и упал на горной тропинке). Однако, возможность возникновения подобных ситуаций должна быть сведена к минимуму.

На всякий случай гид обязан иметь с собой небольшую аптечку (различные обезболивающие средства, перевязочный материал, эластичный бинт и средства для обработки ран), а также обладать навыками оказания первой медицинской помощи.

Резюмируя, безопасность туриста во время тура складывается из следующих составляющих:

- ▶ Исправный транспорт
- ▶ Проверенная дорога
- ▶ Инструктаж туриста
- ▶ Безопасные источники воды
- ▶ Наличие небольшой аптечки
- ▶ Навыки по оказанию первой медицинской помощи

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ И ИНФОРМИРОВАНИЕ:

Знай свою местность!

Гид должен обладать достаточными знаниями по своей местности в целом, и по тем объектам, которые он посещает вместе с туристами.

Гид должен знать об объекте и дороге к нему не понаслышке, а исходя из собственного опыта, причем, очень желательно, опыта неоднократного. Гид должен знать наиболее оптимальный (самый короткий и лёгкий) маршрут до объекта и между объектами, а также, на всякий случай и при их наличии - альтернативные варианты данных маршрутов.

Необходимость хорошей подготовки гида касается как географии (дабы не заблудиться и уверенно передвигаться из одной точки в другую), так и таких сфер, как история и народное творчество, краеведение, местный животный и растительный мир, легенды.

В то же время, человек должен уметь подать весь этот материал так, чтобы он запомнился туристу надолго. Поэтому, экскурсия не должна быть монотонным изложением заученной информации, а представлять собой живой рассказ, с использованием забавных моментов, разных взглядов на историю, параллелей с известными историческими фактами, случаев из своей жизни/практики.

Гид также должен обладать предельно детальной информацией относительно условий посещения того или иного объекта, к примеру, его времени работы, стоимости посещения и дополнительных услуг (если речь идет об объектах не природного характера).

Гид должен понимать географическое расположение объекта для целей фотографии (когда он освещен наиболее оптимальным образом и т.д.).

Гид должен уметь показать планируемый маршрут, а также текущее местоположение на карте.

НАГЛЯДНОСТЬ, ПОКАЗАТЕЛЬНОСТЬ И ДОСТОВЕРНОСТЬ:

**Не все умеют фантазировать,
но почти все умеют думать!**

Объекты, демонстрируемые туристам в ходе туров и экскурсий, должны быть, по возможности очень показательными. То есть, хорошо сохранившими свои первоначальные свойства или поражающими своими размерами, уникальностью либо другими качествами.

Если же экскурсионный объект сохранился довольно плохо (но все же, по каким-то причинам, представляет интерес для туриста) будет не лишним, предварительно найдя такой материал в интернете, музее или библиотеке, продемонстрировать туристу то, как он выглядел годы назад (старые фотографии, рисунки и т.д.).

В случае, если экскурсия предполагает посещение отреставрированного объекта, следует рассказать об этом туристу, вместе с небольшой информацией о том, когда именно и что именно было отреставрировано. Еще лучше будет иметь с собой фотографии/рисунки объекта до того, как он был отреставрирован.

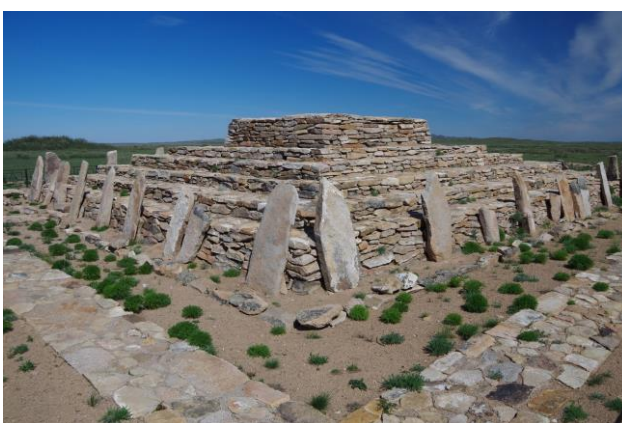
Учитывая некорректную реставрацию многих археологических объектов в Казахстане, при отсутствии информации об имевшей место реставрации, у туриста зачастую может создаваться мнение о том, что предлагаемый для осмотра объект является полностью новоделом, и не представляет какой-либо исторической ценности.

Бегазинская пирамида в долине Талды

ДО РЕСТАВРАЦИИ



ПОСЛЕ РЕСТАВРАЦИИ



Туристу важна достоверная и точная информация!

Как правило, объекты для экскурсий должны выглядеть достаточно информативно, чтобы их посещение представляло интерес и без наличия специальных знаний.

ТАЙМИНГ:

Не торопиться и не скучать!

Экскурсия не должна быть слишком перегруженной по своему содержанию, нельзя допускать и того, чтобы все делалось бегом и впопыхах. Необходимо помнить, что человек приехал, в первую очередь, отдохнуть.

Даже если турист согласен некоторое время "попотеть", взбираясь, к примеру, на вершину горы, то после этого ему необходимо время для того, чтобы просто насладиться своим небольшим достижением или окружающими пейзажами.

Также, в обязательном порядке надо резервировать время на следующие цели:

- ▶ Приемы пищи (перекусы)
- ▶ Фотосессии на обзорных точках и возле достопримечательностей
- ▶ Небольшой резерв времени на случай, если в группе обнаружится "слабое звено"

В то же время, нельзя допустить того, чтобы человек заскучал. Так, если дорога занимает какое-то продолжительное время, надо ее разнообразить посещением каких-нибудь интересных объектов, устроив возле них небольшой привал, или развлекать туристов рассказами из личной жизни. В целом, в данном вопросе главным является соблюдение некоего баланса.

ПИТАНИЕ:

Сытый турист – довольный турист!

Клиента нельзя морить голодом, он также не должен испытывать чувство жажды. Иначе, какой бы интересной ни была экскурсия, человек не сможет ее полноценно воспринимать. Чтобы такого не случилось, гид обязан всегда планировать приемы пищи (в полевых условиях – снабдив туристов походными тормозками, местах общественного питания либо где-то еще), а также обеспечивать наличие у группы необходимого количества воды (либо других напитков).

Следует иметь в виду, что иностранцы зачастую не пьют газированную воду. А иногда боятся пить из родников. Поэтому следует либо брать с собой на выезды бутилированную воду либо набирать им воду дома, из надежного и чистого места (в бутылочки для воды, которые зарубежные туристы обычно с собой возят).

Турист также может придерживаться каких-либо особенностей в питании: быть вегетарианцем, веганом или сыроедом, иметь непереносимость глютена (содержится в большинстве злаков и их производных вроде хлебобулочной продукции из пшеницы) или лактозы (молочная продукция). Выяснить все эти моменты довольно просто – нужно просто спросить людей относительно того, какую пищу они предпочитают.

ЯЗЫКИ

Чем больше языков знает гид, тем он более востребован, тем успешнее и прибыльнее его работа. Конечно, туристская компания, посылающая туриста в село, может сопровождать его переводчиком, и тогда работа гида будет облегчена.

Но следует понимать, что чем дальше будет идти развитие туризма в регионе, тем чаще будут появляться неорганизованные (самостоятельные туристы), переводчика для которых надо будет находить здесь же, на месте. И тогда гиды-экскурсоводы со знанием иностранных языков станут еще более необходимым элементом инфраструктуры туризма.

Английский в этом смысле является приоритетом, немецкий и французский языки также будут весьма полезны.

ПРИМЕРЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРОВ

Туры и экскурсии могут быть совершенно разными по характеру, теме, продолжительности и способам передвижения. Так, в примере 1 рассматривается вариант довольно продолжительного по расстоянию тура, в рамках которого предусматривается посещение сразу нескольких, весьма разных по своему характеру туристских объектов.

Обращаем внимание на то, насколько детально должно быть составлено описание (план) тура/экскурсии, так как, в дальнейшем это пригодится, как и непосредственно для гида, так и для калькуляции стоимости турпродукта, а также его рекламы.

Пример 1. Кызыларай: две вершины

1 день: Переезд на автомашине от села Шабанбай Би до оборудованной стоянки, расположенной в урочище Торкора (9 км, 20 минут). Восхождение на вершину Аксоран с южной стороны по наиболее легкому маршруту (3-4 часа, набор высоты 466 метров). Отдых на вершине, фотосессия, обед в полевых условиях. Спуск с вершины в северо-восточном направлении до оборудованной стоянки, находящейся в урочище Шабан (3-3.5 часа). Ужин и ночлег в полевых условиях (лагерь ставится неподалеку от родника).

2 день: Завтрак. Переход от стоянки Шабан через одноименную зимовку в долину реки Жинишке (2 часа) до брода через речку. Форсирование реки, переброска на левый берег Жинишке. Переход до подножия горы Карасоран, наивысшей точки массива Жаман-Кызыларай (1,5 часа). Легкий обед на оборудованной стоянке (имеется родник). Подъем на вершину Карасоран (2,5 часа, набор высоты 375 метров). Отдых на вершине. Спуск к подножию (2 часа). Ужин и ночлег в полевых условиях (лагерь ставится неподалеку от родника).

3 день: Завтрак. Переход до природного памятника Тесиктас (2,5 часа). Фотосессия, небольшой привал. Переход через заброшенную зимовку Тесиктас до брода через речку Жинишке и форсирование реки (2,5 часа). Обед в полевых условиях. Переход до урочища Мырзакожа (4 часа). Ужин и ночлег в полевых условиях (лагерь ставится на оборудованной стоянке неподалеку от родника).

4 день: Завтрак. Подъем по скалистому хребту до небольшого плато (2,5 часа, набор высоты 320 метров), затем, через каньон, спуск к водопаду (1 час). Обед в полевых условиях по соседству с водопадом, фотосессия. Спуск по противоположной стороне ущелья до стоянки (2,5 часа). Возвращение в село Шабанбай Би на автомашине (14 км, 30 минут)

Тур может быть также и менее продолжительным, сфокусированным на чем-то одном – посещении вершины горы, знакомством с наскальными рисунками или мавзолеями и т.д. Такой тур описан в примере 2.

Пример 2. Экскурсия на вершину Аксоран (горы Кызыларай)

Переезд на автомашине от села Шабанбай Би до оборудованной стоянки, расположенной в урочище Торкора (9 км, 20 минут). Восхождение на вершину Аксоран с южной стороны по наиболее легкому маршруту (3-4 часа, набор высоты 466 метров). Отдых на вершине, фотосессия, обед в полевых условиях. Спуск с вершины по тому же самому пути до кемпинга (2,5-3 часа). Возвращение в село Шабанбай Би на автомашине.

ЗАДАНИЕ: Вы ознакомились с примерами, и сейчас мы предлагаем каждому из участников, используя имеющиеся у него знания родных мест, попытаться составить свой вариант экскурсии, продолжительностью от половины до целого дня (на выбор). При этом мы предлагаем использовать любые имеющиеся в селе возможности (автомобили, лошади), а также комбинировать передвижение на них с пешими передвижениями. Описание составленного тура должно быть как можно более детальным (должны указываться расстояния, наборы высот, временные рамки, последовательность посещения туристских объектов). На это задание вам дается 30 минут. Постарайтесь сделать тур как можно более привлекательным и интересным.

РАЗНОПЛАНОВСТЬ:

Каждому своё, или Туристы бывают разные!

Туристский продукт должен соответствовать желаниям и предпочтениям клиента. К примеру, если он достаточно пожилой и не интересуется (не имеет возможности интересоваться, исходя из физических данных) активными видами туризма, то специфика турпродукта будет одна. Если он молодой и активный, то, соответственно, другая (хотя, следует иметь в виду, что пожилые туристы из стран Запада тоже могут быть весьма активными и подготовленными физически).

- ▶ Пешеходный тур как приключение
- ▶ Пешеходный тур как осмотр достопримечательностей

Почти любой тур по практически любой местности может быть адаптирован под нужды и интересы разных категорий туристов:

Пешеходный тур как осмотр достопримечательностей

Пешеходный тур, основная цель которого – это осмотр достопримечательностей, особенно привлекателен для туристов, которые интересуются культурным наследием и природными богатствами посещаемого ими региона. Они будут рады получить детальную информацию об интересующих объектах и сфотографировать их. Возможно, в этой целевой группе клиентов окажется много пожилых людей, поэтому нужно продумать все связанные с этим вопросы: выберите маршрут полегче, предложите полностью или частично нести их снаряжение, чаще спрашивайте об их самочувствии. Ваша первоочередная задача заключается в том, чтобы туристы чувствовали себя комфортно. Подумайте также и о том, как вы могли бы их приятно удивить, например, предложите по пути искупаться в речке/озере либо развлеките фольклорной музыкой в минуты отдыха между переходами. Необходимо рассказать туристам о том, что их ожидает в ходе экскурсии. Не жалейте времени на то, чтобы объяснить всё в деталях.

Пешеходный тур как приключение

Пешеходный тур, сосредоточенный на приключениях, привлечет, главным образом, туристов, которые любят спорт и хотят весело провести время. Тем не менее, это не исключает возможности, что они также интересуются культурными достопримечательностями и природой вашей местности. Планируя приключенческий пешеходный тур, подумайте о том, какого рода активный отдых вы можете им предложить, это может быть, к примеру, верховая езда, гребля на байдарках, походы в горы, альпинизм или ночные прогулки по степи. В соответствии с планируемыми видами деятельности, необходимо снабдить каждого клиента снаряжением одинакового качества, а также провести подробный инструктаж по его пользованию перед началом тура. Также нужно рассказать туристам о том, что их ожидает в ходе экскурсии. Не жалейте времени на то, чтобы объяснить всё в деталях, снабдите туристов полезными советами касательно снаряжения и предложите свою помощь в случае возникновения каких-либо проблем.

ОСМОТР ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТЕЙ

Меньше физической нагрузки
Меньшее расстояние
Отсутствие природных преград
(перевалов, бродов)
Оптимизация маршрута

ПРИКЛЮЧЕНИЕ

Больше физической нагрузки
Большее расстояние
Наличие природных преград
(перевалов, бродов), горных вершин
Полный маршрут

Следует, однако, иметь в виду, что все хотят приключения, пусть и в разной степени. Поэтому, даже, если тур не предполагает каких-либо физических активностей, всегда можно устроить небольшое "восхождение" на какую-то невысокую и несложную скалу, на которой туристы смогут ощутить себя немного первопроходцами и сделать памятные фотографии.

ЗАДАНИЕ: Теперь попробуйте, учитывая информацию, рассмотренную в ходе данной темы, а также обладая навыками, полученными по итогам предыдущей темы, сформулировать два варианта однодневного тура, предполагающего посещение Белодымовского филиала национального парка и его основных достопримечательностей: вольера, горы Акдым, озера Ажыбай и т.д. – первый тур для спокойного осмотра достопримечательностей, второй – для тех, кому интересны активные приключения и физические нагрузки.

КАЛЬКУЛЯЦИЯ СТОИМОСТИ ТУРА

Предварительный расчет того, во сколько туристу обойдется поездка в то или иное место, очень важен, так как позволяет оценивать стоимость продукта (экскурсии в частности). Точность расчета имеет большое значение и потому, что после проведения экскурсии ее стоимость уже нельзя будет изменить (подобные действия навсегда отпугнут клиентов от гида, вызвав недоверие к его профессиональным и моральным качествам). То есть, цена должна быть названа раз и навсегда (для данного конкретного клиента, разумеется). Поэтому, нужно изначально рассмотреть всю экскурсию как можно более детально.

Стоимость проведения экскурсии складывается из следующих составляющих:

- ▶ заработная плата гида (который может быть одновременно и переводчиком) – это то, собственно, для чего гид и предоставляет свои услуги. Однако, настоятельно рекомендуется не назначать заоблачные цены, пытаться решить проблему своей сытой и счастливой жизни за счет одного-двух туристов. Важно понимать, что лучше обслужить сто туристов и получить от каждого из них по 30 долларов, нежели выставить цену в 200 долларов и обслуживать двух-трех человек за сезон;
- ▶ аренда и амортизация средств передвижения. Первое – представляет собой плату владельцу транспорта (если транспорт гиду не принадлежит) и устанавливается на договорной основе, второе – это логичные отчисления на последующий ремонт транспорта (ведь используя его в работе, человек неизбежно ухудшает какие-либо его характеристики). Обычно норма амортизации устанавливается в некоем денежном размере за один километр пробега;
- ▶ стоимость затраченного горючего (в случае с автомобильным транспортом). Для оценки и расчета данной составляющей весьма важно точно представлять себе протяженность маршрута с точностью до нескольких километров;
- ▶ сборы за посещение памятников природы, национальных парков, заказников, музеев и прочих мест с ограниченным (платным) доступом. Следует иметь ввиду, что плата за посещение подобных мест для иностранцев может быть больше, чем для граждан Казахстана – этот момент, во избежания неприятных эксцессов, гиду надо выяснять заранее;
- ▶ питание и напитки в дорогу – следует заранее просчитать необходимость наличия у гида и его туристов походных тормозков и нужное количество воды. Стоимость пищи и напитков должна быть также включена в стоимость экскурсии.