

**DÉVELOPPEMENT DE PROGRAMMES EFFICACES DE
FORMATION DES GUIDES-INTERPRÈTES POUR LE
TOURISME DE CROISIÈRE**

Zakirov Dilshod Rashidovich

professeur de français

100066, ville de Tachkent, rue Islom Karimov, 49

Université d'État de l'Économie de Tachkent

République d'Ouzbékistan, Tachkent

Email : zakirovdilshod1989@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5791-3925>

Résumé: *L'article examine les aspects du développement de programmes éducatifs pour la formation des guides-interprètes travaillant dans le domaine du tourisme de croisière. Compte tenu des spécificités de ce segment, l'accent est mis sur la nécessité de la communication interculturelle, de l'amélioration des compétences linguistiques et de la maîtrise des technologies modernes. Des approches méthodologiques visant le développement professionnel des guides sont présentées. L'importance de leur rôle dans la création d'une expérience touristique unique et la promotion du tourisme de croisière en tant que secteur prometteur de l'industrie du voyage est également analysée.*

Mots-clés : *Tourisme de croisière, guide-interprète, technologies éducatives, communication interculturelle, compétence professionnelle, itinéraires touristiques.*

Annotation: *The article examines the aspects of developing educational programs for the training of guide-interpreters working in the field of cruise tourism. Taking into account the specificities of this segment, emphasis is placed on the need for intercultural communication, improving language skills, and mastering modern technologies. Methodological approaches aimed at the professional development of guides are presented. The importance of their role in creating a unique tourist experience and promoting cruise tourism as a promising sector of the travel industry is also analyzed.*

Keywords: *Cruise tourism, guide-interpreter, educational technologies, intercultural communication, professional competence, tourist itineraries.*

Introduction

Le tourisme de croisière continue de gagner en popularité sur le marché mondial en raison de ses caractéristiques uniques : les voyageurs visitent plusieurs pays ou villes en peu de temps, profitent de conditions confortables à bord et ont l'opportunité de participer à des programmes d'excursions exclusifs. Cependant, ce type de tourisme impose des exigences élevées en matière d'organisation et de qualité de service, y compris le travail des guides-interprètes.

Le guide-interprète remplit plusieurs fonctions clés : il ne se contente pas de raconter aux touristes l'histoire et la culture des lieux, mais établit également un lien émotionnel avec eux, les aide à surmonter la barrière linguistique et résout les problèmes

organisationnels qui peuvent survenir. Cela fait de la profession de guide l'une des plus importantes dans la chaîne de services touristiques.

Le développement de programmes éducatifs pour les guides-interprètes travaillant dans le tourisme de croisière doit prendre en compte plusieurs facteurs essentiels : la formation linguistique, l'adaptation culturelle, la compréhension des spécificités du travail dans des conditions de temps limité, ainsi que l'intégration des technologies modernes.

Dans le contexte du tourisme de croisière, les guides doivent non seulement maîtriser plusieurs langues, mais aussi être capables de communiquer efficacement avec des groupes diversifiés, souvent internationaux, et de gérer des situations imprévues dans des délais serrés. L'adaptation à la culture des touristes, la connaissance des attentes et préférences des voyageurs, ainsi que la capacité à utiliser des outils technologiques innovants (comme les applications mobiles et les systèmes de traduction en temps réel) deviennent des compétences cruciales.

Ainsi, la formation des guides-interprètes doit être holistique, en intégrant des aspects linguistiques, culturels, techniques et organisationnels, afin de répondre aux exigences de ce secteur en constante évolution.

Caractéristiques du tourisme de croisière

Le tourisme de croisière se distingue des autres types de voyages par plusieurs paramètres clés :

1. Caractère international

À bord d'un navire de croisière, il peut y avoir des touristes provenant de dizaines de pays différents. Cela impose aux guides non seulement de maîtriser plusieurs langues, mais aussi d'avoir une compréhension approfondie des particularités interculturelles. Par exemple, les préférences en matière de circuits touristiques, le niveau d'attention aux détails et l'attitude envers la gestion du temps peuvent varier considérablement selon la culture des passagers.

2. Limitation du temps

Les excursions dans le tourisme de croisière durent généralement entre 3 et 5 heures, ce qui exige des guides une gestion efficace du temps, la capacité à s'adapter rapidement aux changements d'horaires et à résoudre rapidement les problèmes qui pourraient surgir. Cette pression temporelle nécessite une grande préparation et une souplesse dans la gestion des groupes.

3. Exigences élevées des touristes

Les clients des compagnies de croisières font souvent partie d'une clientèle exigeante qui attend un service de haute qualité. Les guides doivent être capables de fournir des informations de manière professionnelle, tout en rendant chaque excursion passionnante et mémorable. Cela signifie qu'ils doivent non seulement être experts dans leur domaine, mais aussi capables de rendre l'expérience enrichissante et engageante, en captivant l'attention des touristes tout au long du parcours.

Structure du programme éducatif

Pour préparer des guides-interprètes capables de travailler dans le cadre du tourisme de croisière, le programme éducatif doit inclure plusieurs blocs essentiels.

1. Formation théorique

Les cours théoriques visent à établir une base de connaissances indispensables au métier de guide. Quelques exemples de sujets abordés dans ce bloc:

- **Histoire du tourisme mondial et son évolution contemporaine** : Une étude approfondie de l'évolution du tourisme à travers les siècles, en mettant l'accent sur la croissance du secteur du tourisme de croisière.
- **Culture et traditions des destinations populaires de croisière** : Connaissance des cultures locales et des traditions des principales destinations touristiques de croisière telles que la Méditerranée, les Caraïbes, et la Scandinavie.
- **Psychologie de la communication avec les touristes** : Les techniques de communication adaptées aux différentes personnalités des voyageurs et la gestion de leurs attentes pendant les excursions.
- **Principes de la gestion des conflits et techniques de résolution** : Les bases de la gestion des situations conflictuelles, des méthodes pour désamorcer les tensions et garantir une expérience touristique sans accroc.

2. Formation linguistique

Ce bloc est l'un des plus importants, car les guides-interprètes doivent maîtriser parfaitement la langue, y compris le vocabulaire professionnel spécifique au domaine du tourisme. Les compétences linguistiques doivent être développées de manière approfondie pour garantir une communication fluide et efficace avec les touristes. Voici quelques éléments clés de cette formation :

- **Cours intensifs de langues** : Les guides doivent suivre des cours de langues intensifs pour atteindre un niveau de maîtrise élevé. Ces cours sont axés sur la compréhension orale et écrite, ainsi que sur la production orale et écrite dans un contexte touristique.
- **Exercices de traduction en temps réel** : Afin de préparer les guides à gérer des situations de traduction en direct lors des excursions, des exercices pratiques de traduction simultanée sont essentiels. Cela permet aux futurs guides de développer leur capacité à traduire avec précision et fluidité, tout en respectant les nuances culturelles et professionnelles.
- **Étude des dialectes et des accents spécifiques** : Dans le cadre du tourisme de croisière, il est souvent nécessaire de comprendre et d'adapter le langage aux différents accents et dialectes des voyageurs. L'apprentissage de ces particularités linguistiques permet aux guides de mieux se connecter avec des touristes provenant de divers horizons et de faciliter une communication sans barrière linguistique.

3. Séances pratiques

Pour consolider les connaissances théoriques, il est crucial d'inclure des séances pratiques dans le programme de formation. Ces sessions permettent aux guides-interprètes de mettre en application les concepts appris en situation réelle et de

développer des compétences essentielles pour la gestion des groupes et des excursions. Voici quelques éléments de cette formation pratique :

- **Réalisation d'excursions d'entraînement** : Les étudiants devront organiser et diriger des excursions simulées, en se familiarisant avec le rôle de guide sur le terrain. Ces exercices permettent de perfectionner la narration, de tester l'efficacité des méthodes de présentation et d'améliorer la gestion du temps lors des visites.

- **Utilisation de l'équipement professionnel** : Le travail avec différents équipements, tels que les microphones, les audioguides et les applications mobiles, est une composante clé de la formation. Les guides doivent apprendre à utiliser ces outils de manière professionnelle pour assurer une bonne communication avec les touristes, en particulier dans un environnement de croisière où la clarté et la portée sonore sont primordiales.

- **Développement des compétences en gestion de groupes touristiques** : La gestion de groupes est essentielle pour assurer une expérience agréable et bien organisée. Les guides doivent être formés à gérer des groupes de tailles variables, à assurer la sécurité des touristes et à résoudre rapidement les problèmes éventuels. Cette compétence inclut également la capacité à maintenir l'attention et à gérer les dynamiques de groupe tout en répondant aux besoins individuels des participants.

4. Utilisation des technologies modernes Les technologies modernes jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de la préparation des guides-interprètes, en les aidant à être plus efficaces et à mieux se préparer aux défis du tourisme de croisière. Voici quelques technologies clés qui peuvent être intégrées dans le programme éducatif :

- **Réalité virtuelle (VR)** : La VR permet de simuler des excursions, offrant ainsi aux guides l'opportunité de se familiariser avec les itinéraires avant même de les parcourir physiquement. Cela permet non seulement de mieux connaître les sites touristiques, mais aussi d'identifier les points d'intérêt majeurs, les aspects logistiques et d'anticiper d'éventuelles difficultés pendant l'excursion réelle.

- **Systèmes de gestion des excursions** : L'apprentissage de l'utilisation d'applications et de systèmes qui facilitent l'organisation et la gestion des itinéraires est crucial. Ces outils peuvent inclure des plateformes permettant de planifier les horaires, de gérer les inscriptions des participants, et d'assurer la communication avec les passagers et les autres membres de l'équipage pendant l'excursion.

- **Plateformes interactives pour l'apprentissage** : L'intégration de plateformes d'apprentissage interactives permet aux étudiants de suivre des modules en ligne, de participer à des forums de discussion et de bénéficier de simulations réalistes d'excursions. Ces plateformes offrent également la possibilité de tester et de renforcer les compétences acquises tout au long du programme éducatif, en utilisant des technologies comme les quiz, les évaluations en temps réel et les exercices pratiques.

L'utilisation de ces technologies dans la formation des guides-interprètes est essentielle pour leur permettre d'être mieux préparés, plus réactifs et d'offrir une expérience de qualité supérieure aux touristes lors des croisières.

Recommandations pour l'implémentation des programmes éducatifs

1. Intégration de l'expérience internationale

Le tourisme de croisière connaît une croissance rapide dans des pays comme l'Italie, la Grèce, les États-Unis et la Norvège. L'étude des bonnes pratiques et des expériences de ces nations permettra d'adopter des méthodes éprouvées et de les adapter aux spécificités locales. Cela inclut la formation des guides en tenant compte des attentes culturelles et des exigences des touristes internationaux, tout en intégrant les approches innovantes utilisées par les leaders du marché.

2. Développement de stages pratiques

Les stages dans les compagnies de croisière et les agences de voyages offrent aux étudiants une occasion unique de mettre en pratique leurs connaissances acquises en salle de classe. Ces expériences permettent de développer des compétences pratiques en gestion de groupe, en communication et en résolution de problèmes dans un environnement dynamique. Les stages renforcent également les liens entre les institutions académiques et l'industrie, favorisant ainsi la création de partenariats durables.

3. Certification et accréditation

Pour améliorer la compétitivité des guides-interprètes, il est essentiel de développer un système de certification et d'accréditation qui valide leurs compétences professionnelles. Cette certification permettra aux guides de se distinguer sur le marché, en garantissant aux employeurs et aux clients qu'ils possèdent les qualifications nécessaires pour offrir des services de qualité. De plus, la reconnaissance officielle des qualifications permettra de maintenir un niveau élevé de professionnalisme et d'uniformité dans l'industrie du tourisme de croisière.

Le rôle des guides-interprètes dans le développement du tourisme de croisière

Les guides-interprètes professionnels jouent un rôle crucial dans la création d'une image positive des compagnies de croisière. Leur travail influence directement le niveau de satisfaction des touristes et leur désir de renouveler l'expérience de croisière. Une étude menée par l'Association Internationale des Compagnies de Croisières (CLIA) a révélé que 80 % des passagers décident de revenir en croisière grâce aux émotions positives générées par les programmes d'excursions.

En outre, les guides-interprètes jouent un rôle essentiel dans la promotion du patrimoine culturel des régions visitées, en rendant ces destinations plus attractives pour le public international. Grâce à leurs connaissances approfondies de l'histoire, des traditions et des coutumes locales, ils sont en mesure de transformer chaque excursion en une expérience enrichissante et mémorable, renforçant ainsi l'image des destinations auprès des voyageurs. Cela contribue non seulement au succès des croisières, mais aussi à la valorisation du patrimoine local sur la scène internationale.

Leur capacité à transmettre des récits captivants et à instaurer une relation de confiance avec les touristes renforce également l'aspect humain du voyage, augmentant ainsi la fidélité des clients et l'intérêt pour de futures croisières.

Conclusion

Le développement de programmes éducatifs efficaces pour les guides-interprètes constitue une étape essentielle dans la croissance du tourisme de croisière. Les programmes modernes doivent prendre en compte plusieurs aspects : la préparation linguistique, l'adaptation interculturelle, la formation technique, ainsi que l'intégration des technologies innovantes.

Les professionnels formés pourront non seulement répondre aux attentes des touristes, mais également contribuer au renforcement de la réputation des entreprises touristiques et à la promotion du patrimoine culturel des destinations. Grâce à leur expertise, ils seront capables de créer des expériences inoubliables pour les passagers, favorisant ainsi leur fidélité et attirant de nouveaux clients.

Ainsi, une formation de qualité pour les guides-interprètes devient un élément incontournable pour le développement prospère de l'industrie touristique. Une telle préparation assure non seulement une satisfaction maximale des touristes, mais elle est aussi essentielle pour la compétitivité des entreprises et la préservation du patrimoine culturel mondial.

LISTE DES RÉFÉRENCES:

1. Adamov, E. A., & Glazov, S. V. (2020). *Les tendances modernes du développement du tourisme de croisière dans le monde et en Russie*. *Tourisme et hospitalité : problèmes et perspectives de développement*, 12(4), 45–52.
2. Alekseyev, N. P. (2019). *La formation professionnelle des guides dans le système de l'éducation touristique*. *Bulletin du tourisme et de l'hospitalité*, 6(3), 102–109.
3. Baeva, T. V., & Kulikov, A. S. (2021). *L'utilisation des technologies numériques dans la formation des guides-interprètes*. *Innovations en éducation et sciences*, 9(2), 14–20.
4. Volkov, K. S. (2018). *La communication interculturelle comme base de l'activité professionnelle des guides-interprètes*. *Journal international du tourisme et de la culture*, 11(3), 65–72.
5. Gromov, A. V. (2020). *Le rôle des stages dans la préparation des spécialistes pour le tourisme de croisière*. *Éducation moderne : défis et perspectives*, 10(1), 28–35.
6. Zhukova, L. V. (2019). *Méthodologie de la conception de programmes éducatifs pour les guides-interprètes*. *Problèmes de l'éducation professionnelle*, 7(2), 47–53.
7. Kalinina, M. S. (2021). *L'utilisation de la réalité virtuelle dans la formation des guides*. *Technologies modernes dans le tourisme*, 3(1), 22–30.
8. Association internationale des lignes de croisière (CLIA). (2022). *Rapport sur l'état du tourisme de croisière dans le monde*. Disponible sur : <https://www.cruising.org>.
9. Petrov, I. V. (2018). *Psychologie des groupes de touristes : caractéristiques de la gestion et de l'interaction*. *Recherches scientifiques en tourisme*, 5(3), 50–58.

MODERN EDUCATIONAL SYSTEM AND INNOVATIVE TEACHING SOLUTIONS

10. Sidorova, O. I., & Ivanov, A. P. (2020). *La préparation des spécialistes dans le domaine du tourisme : approche moderne*. *Éducation et carrière au XXIe siècle*, 4(6), 39–45.
11. Terentyev, V. N. (2021). *Approches innovantes dans la formation professionnelle des guides*. *Bulletin des recherches socio-économiques*, 7(4), 12–19.
12. Thompson, K., & Brown, A. (2020). *Le tourisme de croisière : défis modernes et tendances*. *Tourism Studies*, 15(2), 33–42.
13. Fedorov, M. E. (2019). *Le rôle des guides-interprètes dans la préservation du patrimoine culturel*. *Culturologie et tourisme*, 6(5), 17–23.
14. Charters, D. (2021). *International Cruise Tourism: Growth, Sustainability, and Challenges*. Oxford : Global Tourism Publications.
15. Shevchenko, E. V. (2018). *Organisation des programmes d'excursions pour les touristes de croisière*. *Affaires touristiques : théorie et pratique*, 8(2), 59–66.
16. Eberhardt, T., & Myers, L. (2019). *Cultural Competence in Cruise Guide Training*. *Journal of Tourism Education*, 14(1), 78–86.

