

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Х.Ф. ОЧИЛОВА

ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ

Учебное пособие

5610100 - Сфера услуг (организация и управление туризмом)

ТАШКЕНТ – IQTISODIYOT – 2019

УДК: 379.822(075.8)
ББК: 77.56я73

Очилова Х. Экскурсоведение. Учебное пособие. –Т.: Изд. IQTISODIYOT, 2019. -204 с.

Учебник посвящен основным вопросам управления проектами в сфере менеджмента экскурсионной деятельности и организации сервисной деятельности при оказании экскурсионных услуг. Формируется понимание сущности экскурсионной услуги как результата управления проектом экскурсионного процесса, сформированной системы технологического обеспечения и методик управления качеством. Особенное внимание уделено психологическим аспектам проведения экскурсий. Учебник включает обширный. Практикум состоящий из кейсов, составленных из материалов предоставленных туристскими предприятиями и определяемых ГОСТами, направленных на овладение практическими навыками организации экскурсионной деятельности.

Учебное пособие предназначено для педагогов, магистров, студентов ВУЗов и профессиональных колледжей, а также специалистов сферы туризма.

Рецензенты: Алиева С.С. к.э.н., и.о. доцента СамИСИ
Абидова Д.И. к.э.н., доцент кафедры «Туризм и сервис» ТГЭУ

Очилова Х.Ф. Экскурсияшунослик. Ўқув кўлланма. –Т.: «IQTISODIYOT» нашриёти, 2019. -204 б.

Мазкур ўқув кўлланмада туристларга экскурсия хизматларини кўрсатиш ва турмаршрутларни ташкил этиш, ҳамда уни сотиш, туристик хужжатларни расмийлаштириш ва бошқа масалалар хусусида маълумотлар берилган. Жамиятда илмий фан тараққиёти инсон эҳтиёжини тез қондиришга мўлжалланган экскурсион ва туристик хизматларини кўрсатишни вужудга келтирди. Экскурсион хизматларни сифатли кўрсатиш, гид таржимонларни юқори малакаси ва экскурсия хизматини кўрсатиш жараёнида замонавий техник жихозлардан фойдаланиш, хизмат кўрсатишнинг юқори даражасини белгилаб беради.

Ўқув кўлланма туризм соҳасини ўрганувчи олий ўқув юртларининг талабалари, профессор- ўқитувчилари, магистрлар, ҳамда касб ҳунар коллеж талабалари фойдаланишлари мумкин.

Такризчилар: Алиева С.С. СамИСИ доцент в.в.б., иқтисод фанлари номзоди
Абидова Д.И. ТДИУ «Туризм и сервис» кафедраси доценти, и.ф.н.

ISBN 978-9943-5519-7-8

УДК: 379.822(075.8)
ББК: 77.56я73

© «IQTISODIYOT», 2019.
© Очилова Х.Ф., 2019.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	6
1.1. Экскурсионная услуга и экскурсия.....	6
1.2. Экскурсионная теория. Признаки и функции экскурсии.....	11
1.3. Классификация экскурсий	19
1.4. Методология экскурсионной деятельности	25
Глава 2. ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ДЕЛА В СТРАНАХ СНГ	38
2.1 История развития туристско- экскурсионной деятельности в мире	38
2.2 История развития экскурсионной деятельности в Российской империи и Советском Союзе	40
2.3.Особенности развития экскурсионной деятельности в Республике Узбекистан	480
Глава 3. ОБЪЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ПОКАЗА И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА	636
3.1. Недвижимые и движимые экскурсионные объекты	63
3.2. Классификация объектов экскурсионного показа.....	70
3.3. Классификация памятников истории и культуры	87
3.4. Особенности организации экскурсионного обслуживания в музеях	7993
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРОЕКТИРОВАНИЮ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ	94
4.1 Субъекты туристской индустрии осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг	94
4.2. Этапы разработки экскурсии.....	96
4.3. Как создать авторский экскурсионный маршрут: практика, рекомендации	115
4.6. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта	119
Глава 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	123
5.1. Принципы дифференциации потребителей экскурсионного продукта.....	123
5.2. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе	129
5.5. Методика и технология общения с экскурсантами: эффективные приемы, типичные ошибки, рекомендации	135
5.3. Методические подходы к организации «обратной связи» экскурсовода с группой на экскурсии	141
5.4. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп	143
Глава 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКСКУРСОВОДА. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ЭКСКУРСИОННОГО ПРОДУКТА.....	156

6.1. Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода.....	156
6.2. Культура речи экскурсовода.....	161
6.3. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу	170
7. ПРАКТИКУМ	176
Кейс 1 Положение «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России».....	176
Кейс 2 «Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте»	180
Кейс 3 Технологические формы основных документов экскурсионного продукта	187
Примерный образец технологической карты экскурсий	187
Примерный образец схемы маршрута транспортной экскурсии	188
Кейс 4 Контрольный текст экскурсовода экскурсионного маршрута «Площадь Регистан (Самарканд).	189
ГЛОССАРИЙ	197
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ.....	203

ВВЕДЕНИЕ

Развитие внутреннего и въездного туризма является приоритетным направлением в современных условиях. Историко-культурный потенциал России уникален, и представляет неограниченные возможности для туристско-экскурсионной деятельности. Именно экскурсовод приобщает человека к культуре как живому воплощению мира человеческих ценностей и, чем выше профессиональное мастерство экскурсовода, тем успешнее выполняется эта задача.

В условиях жесткой рыночной конкуренции резко возрастает потребность в высокопрофессиональных экскурсоводах, в связи, с чем особую актуальность приобретает взаимосвязь процесса формирования профессиональных знаний и приобретения практических навыков и умений в процессе обучения студентов.

При этом процесс формирования интереса к профессиональной экскурсионной сфере деятельности студента безграничен во времени, он не замыкается лишь на студенческом возрасте. По мере накопления опыта, анализа ситуаций и выработки собственного подхода у молодого специалиста по туризму развивается профессиональный интерес к экскурсионной сфере деятельности.

Осознание значимости профессии связано с освоением нового смысла экскурсионной деятельности как сферы, в которой личность может полноценно самореализоваться; потребность в экскурсионной деятельности выступает как потребность в самореализации. Потребность в самоутверждении, самореализации в профессии формируется на основе целей – ценностей, среди которых наиболее значимыми являются: интересная работа, познание, возможность творчества, свобода и независимость в суждениях и поступках.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Экскурсионная услуга и экскурсия.

Одним из главнейших факторов, от которого во многом зависит общее впечатление туристов от поездки, является экскурсионное обслуживание и работа гида с группой.

Кроме размещения и питания турфирма должна предоставить туристу возможность наиболее полного знакомства с историей, национальными особенностями населения, с природой, архитектурными памятниками места его пребывания, а также возможность разнообразного отдыха и развлечений.

Задачами индустрии туризма являются повышение культурного уровня человека, более полное удовлетворение духовных потребностей, оказание положительного влияния на его систему ценностей, знаний, общественное поведение. Эти задачи во многом решаются с помощью экскурсионного обслуживания, которое является сердцевиной туристских программ. Лишь сложные спортивные походы да немногочисленные специализированные туры, такие как охотничий и рыболовный, могут обходиться без нее. При организации же остальных видов туризма – культурного, научного, экологического, религиозного, делового, образовательного и других – экскурсии обязательно включаются в программы поездок и оказывают формирующее влияние на личность, обогащают ее новыми знаниями и впечатлениями.

Современный туристский рынок требует нового подхода к организации экскурсионной деятельности как к одному из основных туристских продуктов. Туроператоры, создающие экскурсионный продукт, должны иметь свою марку, учитывать потребительский спрос и дифференциацию обслуживания. Рождение новых маршрутов ведет к появлению новых экскурсионных объектов, разнообразию продукта.

Термин «экскурсия» происходит от латинского слова «экскурсио», что в переводе означает «поездка», «вылазка».

За прошедшие столетия практики и ученые неоднократно пытались дать формулировку слова экскурсия, но каждый раз жизнь перечеркивала сложившиеся взгляды и у экскурсии появлялись новые задачи.

В конце XIX века экскурсию определяли, как «проходку, прогулку, выход на поиск чего-либо, для собирания трав и прочее», т.е. она преследовала практические задачи. Затем перед экскурсией вставляли научные задачи, такие как выявление экспонатов для краеведческого музея.

Слово "экскурсия" происходит (от латинского слова «excursio» – поездка). В русскоязычную среду это слово попало в 19 веке и изначально имело значение "выбегание, военный набег", после чего - "вылазка, поездка".

В понятие «экскурсия» в разные времена вкладывалось различное и даже порою противоположное содержание. Первые методисты экскурсионного дела, например, И.М. Гревс (начало XX века) сводили сущность экскурсии к «моторности», то есть передвижению. Н.П. Анциферов (начало XX века) считал экскурсию «прогулкой, предпринятой с целью изучения конкретной темы на материале, доступном наблюдению (или созерцанию) при помощи обхода». В таблице 1 приведены варианты понимания термина «Экскурсия».

Таблица 1

Понимание термина «Экскурсия»

Автор	Определение
В.А. Гердт	рассматривал экскурсию, как форму общественно-просветительной работы и на первый план выдвинул ее воспитательное значение: интеллектуальное, эмоциональное и морально-этическое.
Б.В. Емельянов	«Экскурсия представляет собой целенаправленный наглядный процесс познания окружающего человека мира, процесс, построенный на заранее подобранных объектах в естественных условиях или расположенных в цехах промышленного предприятия, происходящий под руководством квалифицированного руководителя – экскурсовода и подчиненный задаче раскрытия четко определенной темы»
Г.П. Долженко	специфика любой экскурсии заключается в единстве показа и рассказа. И если отсутствует показ, то этот вид культурно-просветительной и учебной работы,

	каковой является экскурсия, перестает ею быть, а превращается в лекцию или беседу. В первичности показа состоит специфика экскурсионного метода. Но лишенная глубокого анализа, пояснений, объяснений увиденного экскурсия предстанет перед ее участниками просто осмотром достопримечательностей.
В.И. Даль	проходка, прогулка, выход на поиск чего-то, для собирания трав и прочее
С.И. Ожегов	поездка (коллективная или индивидуальная) куда-нибудь, посещение чего-нибудь с образовательной или увеселительной целью
Б.Е. Райков	под экскурсией мы подразумеваем изучение объектов по месту их естественного нахождения (локальный принцип) и в связи с передвижением своего тела в пространстве (моторный принцип). Вот эти два принципа, тесно между собой связанные, и составляют сущность экскурсионного метода
Кэмбриджский академический словарь Cambridge Academic Content Dictionary	Excursion - короткая поездка, как правило, для удовольствия, часто группой людей

На сегодняшний день специалисты говорят лишь об основных особенностях, чертах экскурсии. Сейчас в экскурсоведении сложилась точка зрения, что **экскурсия – это форма познания мира, основанная на методе показа и рассказа, но сам объект показа должен находиться в среде бытования.**

В ГОСТе Р УЗ 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» экскурсия определена как услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 часов без ночевки.

Нормативно-правовые акты Республики Узбекистан определяют, прежде всего, понятие - **экскурсионные услуги.**

В соответствии с Национальным стандартом РУз «Туристские услуги. Экскурсионные услуги» ГОСТ Р 54604-2011 **экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий. Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта.**

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Раскрывая основные понятия туристской деятельности, Закон о туризме не содержит дефиниции "экскурсия". Понять значение данного понятия возможно через предложенные Законом «О туризме» в ст. 1 понятия "экскурсант" и "экскурсовод".

экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика.

экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное [лицо](#), осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Таким образом, экскурсия, экскурсионная деятельность обладают следующими признаками:

1. Цель экскурсии - познавательная, а именно ознакомление экскурсантов с объектами показа в соответствующей стране или месте временного пребывания. Указанная цель позволяет отличить экскурсию от туризма, где цель включает в себя не только познавательную, но и лечебно-оздоровительную, рекреационную (пляжную), физкультурно-спортивную,

профессионально-деловую, религиозную и иные цели, не связанные с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Таким образом, если кратковременная поездка направлена на реализацию, к примеру, оздоровительной или религиозной целей, то ее нельзя рассматривать как экскурсию. Так, не будет считаться экскурсией паломничество к религиозным святыням, совершаемое в пределах 24 часов, а соответственно, на такие поездки не будут распространяться правила, регулирующие экскурсионную деятельность.

2. Максимальный период времени по продолжительности экскурсии - до 24 часов.

3. Порядок проведения экскурсии - без ночевки. Следовательно, установленный максимальный срок для осуществления экскурсионной услуги следует исчислять непрерывно. Для туристской деятельности ограничений по времени или порядку проведения законом не установлено. В то же время законодатель указывает, что оказание туристской услуги также имеет определенное временное ограничение. Это следует из определения туризма, данного в ст. 1 Закона о туризме, согласно которому туризм - это временный выезд (путешествия) граждан с постоянного места жительства.

4. Специальный субъектный состав. В качестве исполнителя (экскурсовода/гида) может выступать только профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Экономическим содержанием экскурсионной деятельности является оказание экскурсионных услуг - совокупности направленных действий экскурсовода (гида-переводчика), имеющих определенную цель-удовлетворение потребностей экскурсантов.

Деятельность экскурсовода состоит из ряда действий, главные из них - подготовка и проведение экскурсий. Специфика экскурсии заключается в органическом сочетании в ней показа и рассказа. Экскурсовод целенаправленно воздействует на формирование мировоззрения участников мероприятия, а

сообщаемые в процессе экскурсии сведения благодаря наглядности хорошо запоминаются. Поэтому экскурсовод должен быть профессионально подготовленным, обладать соответствующей квалификацией для оказания экскурсионно-информационных, организационных услуг экскурсантам.

1.2. Экскурсионная теория. Признаки и функции экскурсии.

Экскурсионная теория - это совокупность понятий: функции экскурсии, ее основные признаки и аспекты; особенности показа и рассказа; экскурсионный метод; классификация экскурсий; дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию; методология и методика; элементы экскурсионной педагогики и логики; основы профессионального мастерства экскурсовода.

Важные явления в жизни туристско-экскурсионных организаций, бюро путешествий и экскурсий, государственных и ведомственных музеев - это новые формы обслуживания потребителей, опыт энтузиастов, который, становясь достоянием экскурсионных учреждений, тысяч методистов, экскурсоводов, преподавателей учебных заведений, приводит к тому, что отдельные положения экскурсионной теории развиваются, заменяются новыми, более совершенными. Возникновение и развитие теории являются результатом обобщения познавательной деятельности, повседневного труда тысяч экскурсоводов.

Экскурсионная теория представляет собой комплекс взглядов, идей, положений, которые лежат в основе экскурсионного дела в стране. С наибольшей полнотой и определенностью экскурсионная теория отражена в такой учебной дисциплине, как экскурсоведение. Само же экскурсоведение представляет собой комплексную научную дисциплину, раскрывающую теорию, методологию и методику экскурсионной деятельности, историю экскурсионного дела и обобщающую практику туристско-экскурсионных учреждений, функции, выполняемые экскурсией.

Общими признаками для всех экскурсий являются:

- 1) наличие экскурсантов (группы или индивидуалов);
- 2) наличие квалифицированного экскурсовода, проводящего экскурсию;
- 3) протяженность экскурсии во времени (от 45 минут до 3-4 часов);
- 4) протяженность экскурсии в пространстве – движение участников экскурсии по заранее составленному маршруту;
- 5) показ экскурсионных объектов на месте их естественного или искусственного (в музее, на выставке) расположения;
- 6) целенаправленность проведения экскурсии (наличие темы, в процессе раскрытия которой решаются задачи экскурсии);
- 7) активная деятельность участников экскурсии (экскурсовода и экскурсантов).
- 8) единство показа и рассказа. Если отсутствует показ, то этот вид культурно-просветительской и учебной работы превращается в лекцию или беседу. Но лишенная глубокого анализа, пояснений, объяснений увиденного экскурсия предстает перед ее участниками просто осмотром достопримечательностей.

Помимо этих общих признаков у каждого вида экскурсий есть свои специфические признаки:

- у автобусных – обязательный выход из автобуса для осмотра памятников;
- у музейных – знакомство с материалами, расположенными на стендах;
- у производственных – демонстрация действующих объектов (станков, агрегатов, механизмов).

Значение признаков экскурсии состоит в том, что их правильное понимание не позволяет ошибочно толковать сущность экскурсии.

На наш взгляд, любая экскурсия независимо от содержания, места проведения характеризуется набором основных признаков:

1. *Присутствие квалифицированного специалиста*, проводящего экскурсию, который должен не просто вести людей по маршруту, а проводить полноценную, разработанную заранее экскурсию со всеми заложенными в неё

этапами, особенностями с опорой на экскурсионный метод. Таким образом, на практике выявляется профессиональный уровень экскурсовода, его компетентность.

2. *Наличие экскурсантов.* Экскурсовод проводит работу с участниками экскурсии, их часто может варьироваться от одного до полноценной группы. Действия экскурсантов во время экскурсии направляются экскурсоводом. В свою очередь действия экскурсовода должны ориентироваться на запросы экскурсантов. В целом и экскурсовод, и экскурсант – важные звенья экскурсии, благодаря которым экскурсионный проект становится возможным. Экскурсовод и экскурсанты находятся в постоянной взаимосвязи.

3. *Временное ограничение.* Каждая экскурсия длится конкретное время. Временное планирование – важный аспект подготовки любой экскурсии; он заранее просчитывается и проверяется в дальнейшем. В экскурсоводческой практике сложились временные нормы, которых, как правило, стараются придерживаться экскурсоводы при разработке отдельных видов экскурсии. Например, распространены экскурсии продолжительностью 45 минут, часовые, двух- и трехчасовые. Более длительные экскурсии могут укладываться в 5-6 ч. и т.д. В настоящее время некоторые экскурсионные маршруты планируются на довольно длительное время – сутки и более. Подобные экскурсии, как правило, комплексные и называются экскурсионным туром.

4. *Избранный маршрут* должен быть запланированным, установленным и разрешенным. Экскурсия без конкретного маршрута теряет одну из своих важных составляющих и уже не может называться экскурсией. Экскурсия без четкого маршрута превращается в некую прогулку, пускай даже при наличии экскурсовода и экскурсантов.

5. *Поставленные конкретные цели, задачи, тематика* раскрываются и реализуются во время экскурсии. Прохождение экскурсии – это процесс, но не свободный, а подчиненный определенному смыслу, логике, которые имеют свои установки – цели и задачи. Экскурсия длится, т.е. начинается и

заканчивается. Ей начало и конец – важные этапы. На первом из них задаются направление и послы, а на последнем подводятся итоги.

б. *Совокупность объектов*, а также их показ, каждый из которых экскурсанты могут наглядно воспринимать в реальном времени и пространстве.

Функции экскурсии

Экскурсия как вид деятельности выполняет несколько функций:

- информационно-познавательная;
- воспитательная;
- развлекательно-досуговая;
- коммуникативная;
- эстетическая.

Функция научной пропаганды. Экскурсия способствует распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий. Выполняя функцию пропаганды, каждая экскурсия должна иметь четкую направленность. В основу экскурсии положены принципы пропаганды, научность, идейность, связь с жизнью, доходчивость и убедительность. Эти принципы выражают существо пропаганды, позволяют выделить в ней главное. Их следует рассматривать в совокупности, т. е. Во взаимной связи друг с другом.

Принцип научности. Важным качеством экскурсии как формы воспитания и обучения является ее научный характер. Задача экскурсии – способствовать распространению научных знаний. Содержание экскурсии должно излагаться в соответствии с данными определенного раздела современной науки, оказывать содействие формированию мировоззрения. Факты, события, теоретические положения даются в научной трактовке, получают освещение с учетом достижений тех отраслей современной науки, к которым они имеют отношение. Факты и события должны получить объективную научную оценку.

Принцип идейности. Идея – это четкий план действий для достижения поставленной цели. В. Даль рассматривал идею «как понятие о вещи, представление, воображение предмета, умственное воображение».

Идейность необходимо рассматривать как сознательную приверженность к определенной системе идей. Принципы идейности означают объективный подход к содержанию фактического материала при подготовке экскурсии и убежденность экскурсовода, излагающего этот материал экскурсантам. Важно, чтобы каждая экскурсия была подготовлена с учетом этого требования, чтобы в соответствии с ним были составлены документы для экскурсии – тексты и методическая разработка.

Не менее важно, чтобы экскурсовод строил свой рассказ на научной теории, последовательно проявлял свою личную идейную убежденность. В рассказе экскурсовода, в анализе объектов находит свое выражение не только эрудиция экскурсовода, но и тенденциозность как объективное проявление его активной жизненной позиции. Идейный экскурсовод – это специалист, который в своей деятельности и во всех своих поступках руководствуется четкими принципами.

Связь теории с жизнью. Материал экскурсий должен быть увязан с жизнью, действительностью, практикой хозяйственного и культурного строительства, с теми переменами, которые происходят в России. Изложение фактического материала должно сопровождаться обобщениями и выводами с учетом законов, которые лежат в основе исторических и других процессов.

Определенные трудности появляются при попытке увязать излагаемый материал с современностью. Нужно иметь в виду, что прошлое и настоящее в экскурсии, независимо от освещаемой темы, так или иначе, увязываются между собой.

Материал, характеризующий современность в экскурсиях, находит отражение в трех аспектах: первый аспект – вся тема экскурсии целиком посвящена событиям современности; второй аспект – современности посвящена часть экскурсии, одна или несколько подтем. Эта форма характерна

для обзорной экскурсии по городу, району. В экскурсии показывается прошлое (история), настоящее (современность) и будущее города, района (перспектива). Показу современности отведена часть экскурсии. И, наконец, третий аспект – экскурсия полностью посвящена показу исторических событий, памятников истории. Связь с сегодняшним днем находит выражение в том, что события прошлого (порой многовековой давности) оцениваются с позиции современности, на основе достижений науки. Комментарии и выводы учитывают доминирующие точки зрения сегодняшнего дня. Эффективность экскурсии зависит от того, насколько понятно излагается материал, насколько он по своему содержанию доступен для данной аудитории. Материал должен излагаться с учетом подготовленности аудитории, ее общеобразовательного уровня, жизненного опыта.

Убедительность экскурсионного материала обеспечивается также: отбором наиболее важных фактов, раскрывающих тему; использованием убедительных сравнений; умелым подбором доказательств; ссылками на авторитетные источники, воспоминания участников и очевидцев событий; демонстрацией фотографий, копий подлинных документов, карт, схем.

Для каждой экскурсии характерен доверительный тон сообщения знаний. Предположения, версии, варианты не должны подменять главного – раскрытия темы на основе научных данных. Полемические тенденции наносят вред восприятию экскурсионного материала. Историк искусств А.В. Бакушинский, разрабатывая методику музейных экскурсий, высказывается против внесения в экскурсии критико-полемических тенденций. Такой прием очень редко достигает цели, распыляя силы и внимание экскурсантов.

Главное требование к экскурсии – истинность, достоверность фактов, сообщаемых экскурсантам. Именно это привлекает внимание к теме, служит основой для ее восприятия.

Функция информации. Экскурсия в соответствии со своей темой содержит информацию по конкретному разделу знаний: о достижениях исторической науки, медицины, биологии; об открытиях археологов;

изобретениях, достижениях в хозяйственном и культурном строительстве. От таких важных средств информации, как газета, радио, телевидение, лекция, экскурсию отличает более высокая наглядность. Значительная часть информации на экскурсии подтверждается показом объектов. Наличие информации в экскурсиях не означает, что экскурсовод должен, отступая от темы, делать сообщения о последних событиях международной жизни. Основой для проведения экскурсии является утвержденный текст. Не следует дополнять содержание тематической экскурсии материалами из утренних радиопередач или свежих номеров газет, если речь не идет о сообщениях чрезвычайной важности.

Функция организации культурного досуга. Под досугом подразумевается та часть нерабочего времени, которая остается в распоряжении человека после рабочего дня. Это свободное время в пределах суток, недели, года человек затрачивает по своему усмотрению на активную творческую или общественную деятельность, учебу без отрыва от производства, любительские занятия, общение с друзьями.

Экскурсию относят к той группе занятий, которая определяется термином «учеба и самообразование». Являясь формой культурного досуга, экскурсия обеспечивает удовлетворение и формирование духовных потребностей человека. Уже в 20-е годы XX века ученые-экскурсионисты приходят к мысли о том, что экскурсия не отдых, а умственный труд, требующий от экскурсантов большего напряжения, чем обычная прогулка по городу. Системность знаний, сообщаемых в экскурсии, ее привлекательность в связи с наличием элемента «путешественности», возможность выбора в соответствии со своими интересами – все это делает экскурсию популярным занятием для людей.

Экскурсия занимает важное место в ряду форм учебы без отрыва от работы. Заметно возрастает роль экскурсии в организации культурного досуга там, где экскурсионные учреждения и музеи перешли от эпизодических мероприятий к мероприятиям по циклам. Экскурсионный цикл ставит задачей дать экскурсантам систему знаний (например, по истории родного города, о

памятниках культуры и истории, расположенных на его территории). В крупных культурных центрах эта задача может быть сужена. Здесь цикл из 5-6 экскурсий посвящается показу, например, исторических памятников.

Экскурсия в функции расширения культурно-технического кругозора. Каждая экскурсия способствует расширению кругозора человека. Ее участники получают знания по истории, в области искусства, архитектуры, литературы, экономики. Нередко экскурсия конкретизирует знания экскурсантов, помогает им увидеть то, что они знали по письменным источникам, из школьных программ, из лекций.

Экскурсия – это синтез нескольких форм культурно-воспитательной работы. В нее в качестве тематически встроенных и методически оправданных частей могут быть включены:

а) фрагменты из художественных фильмов, научно-популярный или хроникально-документальный фильм целиком;

б) выступления участников или очевидцев событий, ветеранов войны (1941-1945 гг.) в экскурсиях на военно-патриотические темы;

в) встреча с руководителями промышленных или сельскохозяйственных предприятий, инженерно-техническими работниками, передовыми рабочими в экскурсиях на производственные темы;

г) прослушивание музыкальных произведений, посвященных жизни и творчеству композиторов, артистов, музыкантов;

д) прослушивание выступлений государственных и общественных деятелей в звукозаписи, в экскурсиях на исторические и историко-революционные темы.

Функция формирования интересов человека. Задача экскурсии – сообщить знания аудитории и вызвать интерес у людей к конкретной отрасли знаний. Побывав на литературной экскурсии, ее участники проявляют в дальнейшем интерес к конкретному писателю. Участники таких экскурсий в дальнейшем читают литературу по изобразительному искусству,

литературному творчеству, посещают музеи, другие экскурсии. Экскурсия для многих становится началом работы по самообразованию.

Каждая конкретная экскурсия может выполнять одновременно несколько функций. Это зависит от того, с какой группой экскурсантов она проводится. Для детей и молодежи экскурсия – это функция расширения культурно-технического кругозора; для подростков, выбирающих профессию, – функция формирования интересов; для иностранных туристов – функция информации и т.д.

1.3 Классификация экскурсий

Классификация экскурсий представляет собой разделение их на типовые группы, подгруппы и виды. Классификация экскурсий по признакам помогает подготовить наиболее эффективную и интересную программу, в зависимости от ее целей и аудитории, дает возможность экскурсоводу правильно подобрать план экскурсии, тон подачи информации.

Экскурсионные программы можно разделить по нескольким признакам.

По содержанию экскурсии делятся на:

- обзорные;
- тематические, которые, в свою очередь, могут подразделяться на

исторические, литературные, природоведческие, военно-исторические и др.

По составу участников экскурсии делятся на экскурсии для:

- взрослых;
- детей;
- местных жителей;
- иногородних;
- иностранцев.

По месту проведения экскурсии бывают:

- городские;
- загородные;
- музейные;

- производственные;
- религиозные (экскурсии в монастырях, церквях).

По способу передвижения экскурсии бывают:

- пешеходные;
- транспортные;
- комбинированные.

Существует еще несколько классификаций экскурсионных программ.

Классификация по степени увлеченности экскурсией. Сущность этой классификации заключается в делении всех участников экскурсий на определенные группы, в зависимости от их отношения к экскурсии, как к виду услуг. Этот вид классификации включает три основные категории экскурсантов. В первую категорию экскурсантов входят любознательные люди, которые хотят знать «все обо всем», и экскурсоводы должны рассказать им все самое новое и интересное, не забывая о мелких подробностях. Это самые активные участники экскурсий. Они постоянно задают вопросы и требуют на них полных и развернутых ответов. В эту группу могут входить люди, различные по уровню дохода, образованию и возрасту. Но все они сходны в одном – в своем желании получать знания, их привлекают любые темы экскурсий. Во вторую категорию могут быть отнесены люди, которые имеют широкий круг знаний и проявляют определенный интерес к одной из областей знаний, например, к литературе XVII в. Чаще всего эта группа ставит перед собой задачу пополнить свои знания по интересующей теме, поэтому такие люди выбирают конкретную тему экскурсии и относятся к информации довольно серьезно. Работа с участниками этой группы требует постоянного расширения и углубления экскурсионной тематики. К третьей категории относятся люди, которые хотят заполнить свой досуг интересными мероприятиями без четко определенной цели. В ходе экскурсии в подобной группе происходит разделение: часть экскурсантов становится активными участниками мероприятия, другие не проявляют заинтересованности к речи экскурсовода.

2. Классификация по роду занятий (профессии) экскурсантов.

Для проведения экскурсий для подобных групп должны учитываться профессиональные интересы каждой группы.

Классификация экскурсий по направленности на различные группы слушателей. Главное отличие экскурсий по данной классификации – это содержание мероприятия, зрительный и словесный материал, методика его преподнесения участникам. Нужно учитывать то, что люди различного возраста и разных профессий по-разному воспринимают и усваивают одинаковую информацию. Школьников, например, не заинтересует монотонный рассказ гида на тему, о которой они знают очень мало, в свою очередь, учителя и педагоги, воспитанные на научных трудах, не воспримут материал, изложенный в игровой форме, с использованием анекдотов и шуток.

Существуют также особенности проведения экскурсий для различных групп.

Всех участников экскурсий можно подразделить на:

1) участвующих в обычных экскурсиях, которые помогают расширить кругозор слушателей. Среди этой части экскурсантов создаются группы из молодежи, детей, городских и сельских жителей, отдыхающих на туристических базах, в гостиницах или путешествующих по туристическим маршрутам. Тема экскурсии должна заинтересовать любого слушателя из данной группы. Для этого необходимо продумать методику преподнесения информации в зависимости от группы слушателей. Комплектование групп производится по желанию самих участников;

2) участвующих в учебных экскурсиях, которые являются неотъемлемой частью учебного процесса. Подобные экскурсии помогают раскрыть темы, предусмотренные учебным планом. Учебные экскурсии проводятся для учащихся школ и вузов, а также для участников семинаров и курсов.

Экскурсии для отдыхающих в санаториях. Особенность этих экскурсий заключается в том, что все люди, приезжающие в санаторий, имеют различные проблемы со здоровьем. При подготовке экскурсии необходимо учесть, какой срок может вынести отдыхающий на свежем воздухе, какая эмоциональная и

умственная нагрузка необходима для того, чтобы человек, находящийся в нездоровом состоянии, мог полноценно воспринимать информацию.

Экскурсии для молодежи. При подготовке таких экскурсий нужно учитывать, что молодежь наиболее активна. Экскурсия должна быть построена в форме диалога, чтобы все могли задавать вопросы. Информация должна преподноситься в живой, активной форме, должны учитываться специфические особенности молодого поколения. Часто в экскурсию добавляют несколько современных интересных фактов. Экскурсию можно провести на роликах или велосипедах.

Экскурсии для детей можно разделить на две группы:

- школьные: урочные, внеурочные и внеклассные. Эти экскурсии носят обучающий характер. За знания, полученные на экскурсии, ученики часто получают оценку, которая заносится в журнал;
- внешкольные. Могут носить игровой характер, связаны с общим обозрением интересующей темы.

Экскурсионно-познавательный туризм относится к самым востребованным и древним видам отдыха. История его развития насчитывает несколько сотен лет. Профессиональное экскурсионное дело активно развивалось на протяжении 20 века. Это многогранный рекреационный сектор, включающий в себя не только знакомство с достоянием истории и культуры, но и развлечения, гостиничный и ресторанный сервис. Туроператоры классифицируют экскурсионный туризм по различным критериям, и прежде всего, по длительности поездок.

Продолжительность экскурсии

Однодневные туры – наиболее простой, с точки зрения организации, вариант экскурсионных путешествий. Он удобен тем, что позволяет посетить все достопримечательности в течение суток, а значит, проблема размещения на ночлег отпадает сама собой. Этот фактор существенно удешевляет стоимость, что не может не привлекать туристов. Однодневные экскурсии пользуются большой популярностью у людей, отдыхающих на морских курортах. Краткая

поездка позволяет скрасить монотонный досуг в отеле и расширить собственный кругозор. Не менее востребованы так называемые «поездки выходного дня». Они рассчитываются на срок до 2-3 дней и подразумевают посещение сразу нескольких интересных мест в регионе. Основным плюсом таких поездок является их краткосрочность и возможность быстро собраться в дорогу. Потенциальным путешественникам нужно лишь ознакомиться с программой, взять самое необходимое и отправиться в путь. На маршруте предусмотрено несколько остановок с возможностью ночлега и питания.

Многодневный тур предусматривает путешествие длиной более 3 суток. Они продаются, как правило, в сезонных пакетах и приурочены ко времени отпуска потенциальных клиентов. Операторы стараются включить в этот вид экскурсионно-познавательного туризма самые популярные и интересные программы. Оптимальный срок многодневных автобусных экскурсий – 7-15 дней, стационарного отдыха с посещением различных достопримечательностей – около 2-3 недель.

География экскурсий

По дальности поездок выделяют следующие виды экскурсионного туризма: пригородные; местные; дальние; международные.

Пригородные путешествия ограничены временем (1-2 суток) и расстоянием – до 100-150 км, включают в себя выезды на природу или на пикник, осмотр достопримечательностей, расположенных неподалеку от города.

Местные экскурсии сопряжены с поездками в радиусе 200-300 км. Они интересны своей кратковременностью – не более 1-2 дней и возможностью расширить зону путешествий.

Дальний туризм предусматривает перемещения отдыхающих на достаточно большие расстояния наземным, воздушным и морским транспортом. Данный вид туров относится к многодневным путешествиям. Поэтому туристические компании ориентируют свои продукты на туристов-

отпускников, подготавливая наиболее выгодные предложения к сезонам. Как подготовиться к автобусному экскурсионному туру.

Международный экскурсионно-познавательный туризм связан не только с организацией длительного и дорогостоящего тура, но и с обеспечением доставки туристов к месту отдыха, размещением в отеле, получением виз.

Количество участников

Экскурсионные туры могут быть индивидуальными, узкогрупповыми и групповыми.

Индивидуальная программа рассчитана на 1-3 туристов, в соответствии с их предпочтениями. Это дорогой пакет, предусматривающий особое внимание к каждому клиенту. Подобный подход очень популярен в странах Европы, США, Канаде, Австралии.

Узкогрупповой тур представляет собой продукт для 3-15 экскурсантов. Данный вид является наиболее распространенным. Он помогает оптимально распределить финансовую нагрузку, обеспечив высокий уровень сервиса и размещения. В то же время, обеспечивается комфортное посещение достопримечательностей, услуги гида. Обзор лучших экскурсий по Италии с выездом из Римини

Групповой тур – от 15 и более человек. Распространенный вариант корпоративных путешествий. Речь идет о выезде на отдых сотрудников компании, школьников, студентов и т.д. С точки зрения организации, подобный досуг сопряжен с некоторыми сложностями, так как гиду приходится фиксировать внимание нескольких десятков туристов.

Возраст экскурсантов

У специалистов также принята классификация экскурсионного туризма по возрастным параметрам отдыхающих: молодежные и семейные туры, путешествия для двоих, для школьников и пожилых людей. В соответствии с возрастом туристов, организуется осмотр достопримечательностей и развлечения.

Для молодежи это обязательно активный отдых, включающий в себя пешие и горные походы, посещение дискотек, спортивных объектов. Экскурсии для пары подразумевают индивидуальный отдых с романтическим уклоном: например, уик-энд в Венеции или Париже с ужином для двоих в ресторане и т.д.

Семейные туры – специфический вид экскурсионного туризма. Они включают в себя богатую, но не слишком насыщенную достопримечательностями программу, чтобы не причинить дискомфорта самым маленьким туристам. При подготовке таких пакетов операторы обязательно учитывают необходимость комфортного питания и размещения.

Школьные экскурсии – это поездки, не сопряженные с большими рисками (например, посещение музеев, дворцов, обзор города). Программы составляются, исходя из интересов и психологических особенностей маленьких экскурсантов (быстрое переключение внимания, гиперактивность).

Для людей преклонного возраста подбираются маршруты, не связанные с активным передвижением. Классический пример – обзорные экскурсии на автобусе, теплоходе, круизы. Тем не менее, для пенсионеров часто составляют специальные экскурсионные программы с элементами активного отдыха. Обзорная экскурсия на двухэтажном автобусе по Санкт-Петербургу. Еще одна разновидность – авторские экскурсии, предполагающие осмотр мест, удаленных от туристических маршрутов или же показывающие известные места с другой, неизвестной стороны.

1.4. Методология экскурсионной деятельности

Экскурсионная методика представляет собой совокупность требований и правил, предъявляемых к экскурсии, а также сумму методических приемов подготовки и проведения экскурсий разных видов, на различные темы и для различных групп людей.

Экскурсионная методика рассматривается в нескольких аспектах: как основа профессионального мастерства экскурсоводов; как механизм,

совершенствующий «подачу» материала; как процесс упорядочения деятельности экскурсовода. Экскурсионная методика выполняет роль рычага, который помогает экскурсоводу в короткое время переместить в сознание экскурсантов большой объем знаний. Методика помогает экскурсантам увидеть, запомнить и понять значительно больше, чем на лекции, раскрывающей ту же тему. Методика экскурсии построена на общении экскурсантов с объектами, различных видах анализа, зрительных сравнениях, с учетом использования (по возможности) всех органов чувств экскурсантов.

Любая методика – это умение производить определенную работу в четком соответствии с наиболее оптимальными правилами, рекомендациями и обеспечивать ее высокую действенность. На практике – это сумма определенных умений и навыков проводить работу: разрабатывать новую экскурсию, готовить проведение очередной экскурсии, проводить экскурсию по рекомендованной технологии, закреплять полученные экскурсантами знания, совершенствовать свои знания.

Обобщенное определение экскурсионной методики можно сформулировать следующим образом: это комплексная система приемов, правил и средств, направленных на совершенствование экскурсоводческого мастерства, а также на получение качественного и высокоэффективного продукта (экскурсии), который в свою очередь окажет целенаправленное воздействие на его потребителей (экскурсантов).

В свою очередь экскурсионную методику принято разделить на три основные части: методику выбора и разработки новой темы экскурсии, методику подготовки экскурсии, методику проведения экскурсии. Так как подготовка и проведение экскурсии подразумевает наличие двух основных форм – рассказа и показа, то выделяют методику показа и рассказа. Для совершенствования, экскурсионной методики необходимо систематическое расширение теоретической и практической методической базы экскурсоведения за счет привлечения знаний и приемов, выработанных в других научных

сферах. Данный путь далеко не новаторский, но зарекомендовавший себя как чрезвычайно полезный.

Второй путь совершенствования экскурсионной методики связан с её гибкостью, реагированием на запросы современного общества. Экскурсоводы могут до бесконечности придумывать новые приемы, но они будут результативны только в том случае, если изначально ориентированы на потребителя, отвечают современным процессам, тенденциям. В качестве примера можно назвать развитие экскурсий в экзотические места. Экзотические объекты были всегда интересны и привлекательны для туристов. Но если раньше экзотические места были малодоступными, то в настоящее время благодаря развитию транспортной системы, процессам глобализации экскурсионные группы могут побывать в таких местах, о которых раньше приходилось только мечтать. Приемы и способы показа экзотических объектов экскурсоводы подбирают в соответствии с их природой, спецификой. То же можно сказать о научных экскурсиях, которые теперь не ограничиваются специализированными научными экспедициями, а могут включать развернутые программы с посещением научных учреждений, с привлечением специалистов из научной среды.

Следующий способ совершенствования экскурсионной методики – накопление и сохранение опыта экскурсоводами в области экскурсионного дела. Любой опыт имеет большое значение, особенно в экскурсионной практике. То, что разработал экскурсовод, всегда проверяется непосредственно в экскурсии, на маршруте. Только тогда экскурсовод может убедиться, что его разработка была успешной, цели работы достигнуты, все поставленные задачи были решены, а потребности экскурсантов удовлетворены.

В практике используется немало различных методов познания: индуктивный, дедуктивный, аналитический, синтетический, методы абстрагирования, аналогии, моделирования, обобщения, эксперимента и др. Все эти методы в той или иной мере используются при проведении экскурсий.

Метод для деятельности не может быть избран произвольно. Главное требование к методу – он должен обеспечить достижение цели с наибольшей эффективностью и наименьшими затратами ресурсов.

В экскурсиях в число таких ресурсов входит словесный материал (рассказ), демонстрируемые объекты (показ), транспортные средства, рабочее время экскурсовода.

Экскурсионный анализ построен на действии методов анализа и синтеза. Не менее активно в экскурсионной методике используется метод аналогии. Применяя аналогию в показе и рассказе, экскурсовод обращает внимание группы на сходство и различие памятников, на единство времени разных действий и места, где расположены объекты.

Аналогия в экскурсиях не сводится к демонстрациям внешне схожих объектов. Это могут быть разные по форме и строению объекты, но аналогичные по выполняемым функциям.

В узком смысле экскурсионный метод представляет собой совокупность методических приемов, которые применяют на экскурсиях. В широком смысле – это комплексный метод, он имеет ряд особенностей: выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного; увязывание вновь изучаемого материала с ранее полученным экскурсантами опытом и знаниями и др.

Для экскурсионного метода характерен учет таких признаков экскурсии, как предметность, вещественная доказательность (наглядность). Экскурсионный метод построен на примате (преобладании, первенствующем значении) показа.

Комплексный характер экскурсионного метода находит свое выражение в действии механизмов сообщения знаний экскурсоводом и усвоения этих знаний экскурсантами.

Практически вся экскурсионная теория всего лишь анализ действия экскурсионного метода. Цель экскурсионного метода – обучение (передача определенной системы знаний) и воспитание (формирование всесторонне развитой личности).

В отличие от учебного заведения воспитание на экскурсии проходит в ходе обучения, в процессе общения с экскурсионными объектами, во время рассказа экскурсовода и его действий при показе объектов. Содержание сообщаемых экскурсоводом знаний вырабатывает у обучаемых определенный подход к объяснению явлений природы, пониманию хода и логики развития общества, подводит к оценке исторических событий.

В настоящее время экскурсионные учреждения в своей деятельности руководствуются следующими основными положениями:

а) в основе любой экскурсии лежит один экскурсионный метод сообщения знаний;

б) показ и рассказ – составные части экскурсии и основные элементы;

в) движение (моторность) – один из признаков экскурсии;

г) экскурсионная методика является частной методикой и состоит из двух частей – методики подготовки и методики проведения экскурсий;

д) методика проведения экскурсий представляет собой совокупность методических приемов показа экскурсионных объектов и рассказа о них и событиях, с ними связанных.

Экскурсионный метод, являясь активным способом практических действий экскурсовода и экскурсантов, создает условия для их общения с объектами и для организованной и эффективной деятельности экскурсантов. Опыт экскурсионной работы убедительно свидетельствует о том, что лишь те экскурсии достигают поставленной цели, которые построены с учетом особенностей и требований экскурсионного метода.

В основу экскурсии положены принципы пропаганды, научность, идейность, связь с жизнью, доходчивость и убедительность. Эти принципы выражают существо пропаганды, позволяют выделить в ней главное. Их следует рассматривать в совокупности, т. е. во взаимной связи друг с другом.

Важным качеством экскурсии как формы воспитания и обучения является ее научный характер. Задача экскурсии – способствовать распространению научных знаний. Содержание экскурсии должно излагаться в соответствии с

данными определенного раздела современной науки, оказывать содействие формированию мировоззрения. Факты, события, теоретические положения даются в научной трактовке, получают освещение с учетом достижений тех отраслей современной науки, к которым они имеют отношение. Факты и события должны получить объективную научную оценку.

Идея – это четкий план действий для достижения поставленной цели.

Идейность необходимо рассматривать как сознательную приверженность к определенной системе идей. Принципы идейности означают объективный подход к содержанию фактического материала при подготовке экскурсии и убежденность экскурсовода, излагающего этот материал экскурсантам. Важно, чтобы каждая экскурсия была подготовлена с учетом этого требования, чтобы в соответствии с ним были составлены документы для экскурсии - тексты и методическая разработка.

Не менее важно, чтобы экскурсовод строил свой рассказ на научной теории, последовательно проявляя свою личную идейную убежденность. В рассказе экскурсовода, в анализе объектов находит свое выражение не только эрудиция экскурсовода, но и тенденциозность как объективное проявление его активной жизненной позиции. Идейный экскурсовод – это специалист, который в своей деятельности и во всех своих поступках руководствуется четкими принципами.

Самая многочисленная группа методических приемов – приемы показа. Данные приемы способствуют более легкому усвоению знаний, исследованию объекта, выделению его характерных черт, которые заметить при обычном осмотре трудно.

К таким приемам относят:

1. Прием предварительного осмотра. Данный прием применяется тогда, когда экскурсионная группа находится на месте расположения объекта. Это, в свою очередь, первый этап изучения объекта. На этом этапе экскурсанты самостоятельно знакомятся с рассматриваемым объектом, экскурсовод дает лишь вступительное слово, которое может направить группу.

2. Прием панорамного показа. Данный прием является следующим этапом, когда группа наблюдает вид местности объекта. Отличительная черта приема заключается в том, что экскурсанты могут наблюдать полную картину, получив несколько объектов в поле зрения.

3. Прием зрительной реконструкции (воссоздания). Цель приема заключается в том, чтобы с помощью рассказа восстановить в первоначальный вид объекта. Происходит это с помощью зрительных впечатлений экскурсионной группы.

4. Прием зрительного монтажа является одним из вариантов методического приема реконструкции. Экскурсовод, используя прием зрительного монтажа, составляет нужный образ, суммируя внешний облик нескольких памятников, а также их отдельных частей.

5. Прием локализации событий. Цель приема – обратить внимание группы на конкретное место/территорию объекта, чтобы его выделить с одной из сторон.

6. Прием абстрагирования. Данный прием помогает из целого объекта выделить какую-либо конкретную часть для глубокого ее изучения. Таким образом можно раскрыть одну из подтем.

7. Прием зрительного сравнения. Цель приема заключается в зрительном сравнении частей объекта между собой. Данный прием также способствует более глубокому анализу и наблюдению.

8. Прием интеграции (прием восстановления, восполнения). В отличие от предыдущего приема, служит для объединения отдельных частей объекта, воссоздание его в целое. Прием достаточно подходящий для того, чтобы свести все подмеченные особенности воедино.

9. Прием зрительной аналогии. Суть данного метода – сравнение объекта:

- а) с фотографией или рисунком другого аналогичного объекта;
- б) с теми объектами, которые экскурсанты наблюдали ранее.

Прием зрительной аналогии иногда называют приемом ассоциации.

10. Прием переключения внимания. Для лучшего понимания объекта, экскурсовод может предложить перенести внимание на другой объект. Например, перенос взгляда с дома, построенного в начале прошлого века, на нынешнее многоэтажное или переход наблюдения панорамы города к наблюдению объектов природы.

11. Методический прием движения. Для наилучшего исследования экскурсионного объекта, экскурсовод может предложить передвигаться группе по объекту. Данный прием может придавать особое значение объекту, когда авторы экскурсии хотели показать динамику определённого события, прошедшего на этом объекте.

12. Показ мемориальной доски. При наличии на экскурсионном объекте мемориальной доски экскурсоводу следует начинать с анализа объекта и рассказа о событиях, с ним связанных.

Методические приемы рассказа служат для того, чтобы более увлекательно предоставить информацию о фактах, примерах или событиях, чтобы экскурсионная группа могла образно представить то, что пытается донести экскурсовод.

Приемы рассказа можно классифицируют на:

- приемы, способствующие формированию информации, ее структурированию и запоминанию экскурсантами относят к первой группе. Эти приемы влияют на формы рассказа;

- приемы характеристики, объяснения, вопросов - ответов, ссылки на очевидцев, заданий, словесного монтажа, соучастия, индукции и дедукции. Такие приемы помогают обратить внимание на более мелкие детали.

В целом выделяют несколько приемов рассказа:

1. Прием экскурсионной справки. Прием характерен тем, что способен давать краткие справки, данные о каком-либо объекте. Например, это может быть дата постройки, авторы проекта и др. Аналогично приему существует путевая экскурсионная информация.

2. Прием описания. Цель данного приема – правильно описать объект по внешним данным, для того, чтобы отобразить его в сознании каждого экскурсанта.

3. Прием характеристики используется для описания объекта на основе его отличительных свойств и качеств.

4. Прием объяснения – форма изложения материала, когда в рассказе, помимо справки об историческом событии, раскрываются сущность и причины, его вызвавшие. Наиболее часто этот прием используется в производственно - экономических и природоведческих экскурсиях, где в рассказе объясняются внутренние связи процессов и явлений.

5. Прием комментирования. Комментарий в периодической печати используется в двух видах – как толкование событий, явлений, текстов, а также в качестве рассуждений или критических замечаний о чем -нибудь, вызывающем интерес у читателей.

6. Прием репортажа. Репортаж является жанром журналистики, который оперативно сообщает о каком -либо событии, представляет собой информацию о том, что в данный момент происходит перед глазами репортера. Рассказ при этом идет об объекте, попавшем в поле их зрения (например, о движущемся конвейере, где происходит сборка автомобилей).

7. Прием цитирования. Цитата – дословная выдержка из какого –либо текста или в точности приводимые чьи -либо слова (прямая речь). К цитированию прибегают для подтверждения, яркого и убедительного выражения своей мысли, сохранения особенностей языка и колорита определенного исторического периода времени.

8. Прием вопросов - ответов. Суть этого приема состоит в том, что в ходе рассказа экскурсовод задает различные вопросы экскурсантам с целью их активизации. Вопросы можно разделить на несколько видов: а) вопросы, на которые экскурсовод сразу же или по истечении некоторого времени сам дает ответ, продолжая свой рассказ по теме; б) вопросы исторического

характера, представляющие собой утверждение чего - либо в форме вопроса;
в) вопросы экскурсовода, на которые отвечают экскурсанты.

9. Прием ссылки на очевидцев. Использование этого приема в рассказе дает возможность для образного воссоздания событий.

10. Прием заданий, используемый в рассказе экскурсовода, находит выражение в его обращении к экскурсантам: «Подумайте, почему этот памятник так назван?» и др.

11. Прием новизны материала состоит в том, что в ходе рассказа по теме сообщаются факты и примеры, не известные экскурсантам.

12. Прием словесного (литературного) монтажа. Используя его, экскурсовод свой рассказ строит на наборе отрывков из различных литературных произведений, документальных материалов, опубликованных в периодической печати.

13. Прием соучастия. Задача этого приема – помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия.

14. Прием дискуссионной ситуации. Экскурсовод, используя этот прием, выдвигает в своем рассказе такое положение, которое вызывает дискуссионную ситуацию.

15. Прием сталкивания противоречивых версий используется в рассказе экскурсовода, например, при оценке определенного исторического события, утверждения даты возникновения конкретного города или происхождения названия города (реки, озера, местности).

16. Прием персонификации используется для мысленного создания образа конкретного человека (писателя, государственного деятеля, военачальника).

17. Прием проблемной ситуации состоит в том, что в рассказе экскурсовода ставится проблема, связанная с темой экскурсии. Постановка проблемы перед экскурсантами заставляет их задуматься и понуждает найти правильный ответ на поставленные экскурсоводом вопросы.

18. Прием отступления состоит в том, что в ходе рассказа экскурсовод уходит от темы: читает стихотворение, приводит примеры из своей жизни, рассказывает содержание кинофильма, художественного произведения. Этот прием напрямую не связан с содержанием экскурсии, поэтому некоторые методисты называют его «приемом освежающего отступления». Его задача снять усталость.

19. Прием индукции применяется в рассказе, когда необходимо совершить переход от частных, единичных случаев и фактов к общей картине, общим выводам. В рассказе используется также методический прием дедукции как способ рассуждения при переходе от общего к частному.

20. Климактерический прием предполагает такое изложение экскурсионного материала, когда вначале сообщаются менее интересные и малозначительные факты и аргументы, затем – более значительные и, наконец, самые интересные.

21. Антиклимактерический прием состоит в том, что изложение материала в рассказе начинается с наиболее интересных фактов и примеров, в показе – с более значительных по своему содержанию и архитектуре объектов.

Помимо методических приемов показа и рассказа, на экскурсии используются особые приемы, которые помогают лучше усвоить содержание материала. Среди них особое место занимает прием, делающий экскурсию более документальной, доказательной. Например, вводится в качестве дополнительного эпизода - встреча экскурсантов с одним из участников исторических событий и др. При этом должна обеспечиваться документальность выступлений участников событий. Фактический материал, который они используют, тщательно выверяется. Для этой работы привлекаются материалы музеев, архивов и научных учреждений, печатные источники.

Иногда в экскурсиях используется прием исследования. Например, глубина колодца определяется при помощи горящего листа бумаги, который,

падая, освещает сначала стенки, затем далекое дно, глубина ущелья измеряется брошенным камешком.

Прием исследования способствует активизации восприятия содержания экскурсии ее участниками, чаще он используется в экскурсиях с детьми и подростками [12].

По результатам исследований Карчевской Е.Н., в методических пособиях по экскурсионному делу называются и другие приемы: использования цифр и фактов; логического доказательства; взаимодействия интересов; ретроспективы; использования пословиц и поговорок, художественной литературы. Все они не могут быть названы методическими приемами ведения экскурсии из-за отсутствия необходимых для этого признаков.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что такое экскурсия и каковы её особенности?
2. Охарактеризуйте понятие экскурсионной услуги по отношению к понятию туристской услуги и туристского продукта?
3. Значение экскурсии в составе турпродукта?
4. Что должен учесть экскурсовод при подготовке и проведении экскурсий для разных групп экскурсионной аудитории?
5. Раскройте основные признаки экскурсии?
6. Какие функции выполняет экскурсия?
7. Раскройте сущность информационной функции экскурсии?
8. Раскройте сущность образовательной функции экскурсии?
9. В чём сущность экскурсии, как функции формирования интересов человека?
10. Какова роль мотивации в экскурсионном обслуживании?
11. Что такое «целевая аудитория» в экскурсии?
12. Что важнее в экскурсии – показ или рассказ? Как они сочетаются друг с другом?

13. Какие виды экскурсионных программ предлагаются в настоящее время?
14. По каким признакам классифицируются экскурсионные программы?
15. Какие бывают экскурсии по направленности на различные группы слушателей?
16. Как выглядит схема экскурсии как процесса познания?
17. Как воображение помогает в восприятии нового материала в процессе экскурсии?

Глава 2. ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ДЕЛА В СТРАНАХ СНГ

2.1 История развития туристско- экскурсионной деятельности в мире

Исторически экскурсии (от лат. *excursio* – «поездка») зародились очень давно. Как формы отдыха и развлечения первые поездки куда-либо (в другой город, в другие регионы) появились еще в античности. Наиболее распространенными мотивами поездок были паломничество, лечение, торговля, образование¹. Так, греческие и римские путешественники часто посещали Египет (о чем свидетельствуют оставленные ими граффити в тех местах, которые они посетили) в познавательных и развлекательных целях. Древнейшие граффити на греческом языке были оставлены в долине Нила в VI в. до н. э. на ноге огромной статуи, находившейся перед фасадом знаменитого храма в Абу-Симбеле. У гробниц фараонов в Фивах насчитывается свыше двух тысяч граффити греческих и римских путешественников. Один из них отметил в своей граффити, что гробница Рамзеса VI превосходит остальные².

Маршрут античных путешественников был схож с путем, которым прибывают в Египет современные туристы. От Александрии люди древности начинали движение вверх по Нилу, перемещаясь из Нижнего Египта в Верхний и осматривая местные достопримечательности – города, храмы, памятники.

Ради познания мира древнегреческие мыслители часто отправлялись в далекие странствия. Философ *Фалес Милетский* (640/624-548/545 до н. э.) более 20 лет учился в Египте. Сюда же, чтобы ознакомиться с древними мистериями, приезжали философ и математик *Пифагор* (ок. 570 – ок. 500 до н. э.), законодатель *Солон* (между 640 и 635 – ок. 559 до н. э.). Известно, что философ *Платон* (428 или 427 до н. э. – 348 или 347 до н. э.), вернувшись домой после своего дальнего путешествия, основал философскую школу³.

¹ Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2008. – 352 с.

² Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с

³ Мирзаев Р. Путешественники и исследователи на Великом шелковом пути. - М.: ЗАО «Издательский дом «Муравей» 2005. 231с

«Отец истории» *Геродот* (484 до н. э. – 425 до н. э.), по одной из версий, возжелал посетить все те места, где мифический герой Геракл некогда совершал свои подвиги. Рожденный в состоятельной семье, Геродот мог себе это позволить. Он объехал всю Грецию и Малую Азию, посетил финикийский г. Тир и устремился на Восток, чтобы причаститься его богатым культурным наследием. Геродот побывал в Ливии, Вавилоне, но на целых три месяца остановился именно в Египте, чья история манила своей загадочностью. Именно Геродот считается первым греческим туристом, ведь он в отличие от других античных греков путешествовал просто так, ради удовольствия, из любопытства, совершенно не стремясь достичь каких-то целей.

Раз в четыре года в Греции проходили пятидневные спортивные состязания в Олимпии, на которые съезжались великие люди Греции – философы, известные ораторы, художники, правители и др. Туристы посещали ярмарку, осматривали древние храмы Олимпии, слушали рассказчика легенд («гида»), наблюдали за шествием жрецов, смотрели, как происходят жертвоприношения. Греки съезжались и на такие зрелищные события, как Истмийские (Коринфский перешеек), Немейские (Немейская долина Арголиды) и Пифийские (Фокида) игры.

Походы *Александра Македонского* (356–323 гг. до н. э.) привели по сути к возникновению – ни много ни мало – музееведения. Ознакомившись с иными культурами, греки и македонцы оставили свои воспоминания, в которых значительное место занимали описания чуждого захватчикам быта, традиций, одежды, еды и др. Заинтересованный в подробном изучении Азии, Александр велел своему учителю *Аристотелю* (384 г. до н. э. – 322 г. до н. э.) основать естественнонаучный музей, в котором собирались бы образцы диковинных для греков растений, шкуры или чучела неизвестных животных. Туда могли приходиться все желающие ознакомиться с чудесами Персии и Индии.

Однако говорить о зарождении индустрии туризма в целом можно лишь применительно к цивилизации Древнего Рима в эпоху ее расцвета (I–II вв. н. э.). Если в Древней Греции хороших дорог почти не было, что затрудняло

перемещение, то в Риме, в силу военной необходимости, строили прекрасные дороги, в ширину достигавшие нескольких метров, мосты и виадуки, аггеры (утрамбованные земляные насыпи, поверх которых укладывали камни). В древнегреческих гостиницах путникам не предлагали питание, а в древнеримских это упущение уже было исправлено. Через каждые 25 миль вдоль дорог стояли государственные гостиницы, для патрициев (мансионы) и для плебеев (стабулярии)⁴. Последние были в основном частными и представляли собой элементарные постоялые дворы, тогда как мансионы предлагали постояльцам услуги прачечных, таверны, комнаты для развлечений и др. Позднее вместе с описанием этих гостиниц и их преискурантом и появляются первые путеводители с перечислением достопримечательностей, которые можно увидеть в пути (например, путеводитель IV в. для паломников по маршруту Бордо – Иерусалим). Еще в I в. до н. э. возникли своего рода «туристские бюро», предоставлявшие путешественникам необходимые путеводители и справочники.

2.2. История развития экскурсионной деятельности в Российской империи и Советском Союзе

Первые сведения об экскурсиях в Российской империи появились во второй половине XVIII в. Это были школьные экскурсии, которые предшествовали появлению туризма. Русская туристско-экскурсионная школа обязана своим рождением пореформенным 60-70-м гг. XIX, становлением — первому десятилетию XX столетия, расцветом - отличающемуся бурным обновлением общественно-политической жизни и широкими возможностями расширения географических и мировоззренческих горизонтов послереволюционному пятнадцатилетию; созреванием — полувековому периоду активного строительства социализма; кризисом - времени, известному в новейшей истории как «период перестройки».

⁴ Аскарлов А.А. Некоторые аспекты изучения этнической истории узбекского народа. Т.: 1999

Историографию экскурсионного дела с некоторой долей условности можно разделить на четыре периода⁵:

Первый - «дореволюционный» (до 1917 г.), - характеризуется отсутствием какой-либо четкой фиксации истории зарождения и организации работы туристско-экскурсионных учреждений. Главное его отличие - активность периодической печати, публикующей еще «горячие материалы»: уставы и отчеты различных туристских обществ и клубов, а также отдельные статьи, авторы которых (А. Герд, И. Гревс, Е. Звягинцев, Б. Райков) осуществляли первые попытки анализа форм и методов практической деятельности, фиксируя современное им состояние туристско-экскурсионного дела.

По большей части, авторы этих работ не историки, а педагоги и музейеведы, и не удивительно, что они акцентировали внимание, главным образом, на методологической составляющей проведения экскурсий, по причине чего использовали для анализа материал музейно-экспозиционных экскурсий. Часто текст статей предваряла краткая историческая справка об экскурсоведении в России, но основным его контекстом было рассуждение о последовательно-поэтапном возрастании роли экскурсий и различных приемов их проведения. При этом в большинстве случаев, отмечалась ценность накопленного опыта, актуализируемого в то или иное время. Одним из первых организаторов и энтузиастов экскурсионной работы с детьми был декабрист И.Д. Якушкин. Находясь в ссылке, он работал в женской школе, практиковал летние походы и экскурсии со своими воспитанниками с целью изучения растительного мира.

Во второй половине XIX в. школьно-экскурсионное дело получило поддержку официальных властей, которые решили использовать экскурсии в качестве одного из средств морально-религиозного воздействия на учащихся. Школьные экскурсии проводились преимущественно с целью изучения окружающей природы и по историческим местам. С 1899 г. при педагогическом

⁵ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с

обществе в Москве работала комиссия по организации общеобразовательных экскурсий для учащихся гимназий, училищ и школ.

Активизация экскурсионной деятельности в XIX в. была связана с появлением ряда организаций, практиковавших экскурсионные походы. Интерес, который проявляли в конце XIX в. в Крыму, определил появление второго в России объединения любителей гор (первым был Кавказский горный клуб, основанный в 1877 г.). Клуб был основан в Одессе в 1890 г. и получил название Крымского горного клуба⁶.

Понимая, что для дальнейшего развития экскурсионного дела необходимо большое число подготовленных экскурсоводов, правление клуба начало с 1902 г. подготовку руководителей экскурсий из числа школьных учителей.

За время своей работы (более чем за 20 лет) Крымско-Кавказский горный клуб стал влиятельной экскурсионной организацией в России. Он заложил прочный фундамент экскурсионного дела в нашей стране.

Важным толчком к расширению экскурсионной деятельности стал циркуляр министра народного просвещения от 2 августа 1900 г. за № 20.185, которым отменялись летние каникулярные работы учеников, и взамен их рекомендовалось начальникам учебных заведений и педагогическим советам организовывать в период каникул для учащихся оздоровительные прогулки и путешествия.

Второй этап (1917-1930 гг.) «послереволюционный» выделяется появлением большого количества работ обобщающего характера, выполненных представителями «старой» дореволюционной школы I экскурсоведения. Это период разработки методологической, теоретической и практической базы отечественной экскурсионной школы. Начало туристской и экскурсионной работы в СССР было положено декретом СНК РСФСР² от 12 апреля 1918 г. «О снятии памятников, воздвигнутых в честь царей и их слуг, и выработке

⁶ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с

проектов памятников Российской социалистической революции». Обелиск около Кремля с увековеченными именами выдающихся революционеров стал одним из первых объектов «революционных» экскурсий. Период 1918—1935 гг. стал временем организационного становления массового экскурсионного и туристского движения в нашей стране. Так, в 1918 г. при Наркомате просвещения РСФСР организуется Бюро школьных экскурсий, а в 1919—1920 гг. в Петрограде и его окрестностях был создан ряд экскурсионных станций.

Через экскурсии решали новые, соответствующие революционной эпохе цели и задачи, что определило создание новой методологической основы экскурсионного дела и практику ее применения. При этом теоретико-методологическая база экскурсоведения создавалась посредством обобщения наработанного опыта на специализированных конференциях и претворения в жизнь соответствующих разработок, специально созданных профильных научно-исследовательских учреждений. Практическая организация экскурсионной деятельности осуществлялась через систему специализированных экскурсионных станций, что послужило разделению экскурсий по их содержанию, методам и формам.

В 1924 году в рамках Института было создано Бюро дальних экскурсий⁷. Организацией поездок по стране также занимались Экскурсионные бюро при Главполитпросвете и при музейном отделе Главнауки Наркомпроса РСФСР. В феврале 1926 г. эти учреждения вошли в состав Объединенного экскурсионного бюро Наркомпроса РСФСР. Комиссия по организации экскурсий для школьников действовала в рамках возобновившего свою деятельность в Москве в 1922—1923 гг. дореволюционного Российского общества туристов. Составной частью туристского движения в стране в 1920-е гг. стал туризм в Рабоче-крестьянской Красной Армии (РККА) и прежде всего конные и лыжные военизированные походы.

Зарождение советской туристско-экскурсионной системы происходит в либерализационных условиях НЭПа, при активном функционировании

⁷ Воронина В.Л. Узбекское народное жилище. Советская этнография. Т.: 1989

коммерческих организаций, предлагавшие платежеспособному населению Москвы и других крупных городов РСФСР путешествия и экскурсии познавательной направленности, а также отдых в Крыму и на Кавказе.

3 этап. Время начала 30-х и по 80-е года XX века можно определить как время пролетарской, а потом и советской школы экскурсоведения. Начало этого этапа отмечено созданием в конце 1927 года Бюро туризма при МК комсомола и аналогичной организации при ЦК ВЛКСМ (1928 г.). В ноябре 1929 года в стране появилось Общество пролетарского туризма РСФСР (сокращенно ОПТ), в силу недостатка специалистов занимавшееся организацией самодеятельных туристских походов. Несколько раньше, в 1928 году под эгидой Наркомпроса было учреждено государственное акционерное общество «Советский турист»⁸ или Совтур, обслуживающее группы туристов, экскурсантов и отдыхающих на заранее определенных, носящих в основном общеобразовательный и краеведческий характер туристско-экскурсионных маршрутах. Кроме того, Совтур как коммерческая организация, ориентирующаяся на обеспеченные слои населения, занималась строительством комфортабельных гостиниц и баз отдыха. В марте 1930 года оба общества были слиты в единую централизованную структуру - Всесоюзное добровольное общество пролетарского туризма и экскурсий (ОПТЭ), - жестко контролируемое партийно-правительственными органами.

С 1969 года во многих крупных городах начинают функционировать специализированные экскурсионные учреждения: Советы по туризму, Бюро путешествий и экскурсий и специализированные экскурсионные бюро. Резко возросло число городских туристских клубов, состоялись после многолетнего перерыва первые всероссийские слеты самодеятельных туристов.

С начала 70-х годов столь долго доминировавшая в отечественном туризме идеологическая составляющая начала уступать свое приоритетное положение рекреационной, что не замедлило сказаться на стиле и качестве отечественного туристско-экскурсионного сервиса.

⁸ Воронина В.Л. Узбекское народное жилище. Советская этнография. Т.: 1989

В короткий срок на основе «естественных» монополий государство создало единую широкомасштабную туристско-экскурсионную транспортную систему, вобравшую в себя все авиационные, автомобильные, речные, морские и железнодорожные перевозки. Это сразу положительно сказалось на росте темпов и количественных показателей туробслуживания и интересе к нему населения.

Следует отметить также, что в этот период времени большое внимание к туризму проявила наука, стала формироваться профессионального квалификационная структура надзора за спортивным туризмом, а также система непрерывной подготовки туристско-экскурсионных кадров.

Включение экскурсий в комплексные планы по воспитательной работе школ, профтехучилищ, высших и средних профессиональных учебных заведений; заключение договоров на экскурсионное обслуживание между профсоюзными комитетами и бюро путешествий и экскурсий; подготовка квалифицированных кадров; тотальный контроль за всеми формами услуг и жестко иерархическая структура организации системы туристско-экскурсионной деятельности позволили в 1986 году обслужить более 219 млн. человек, то есть, более 85 % населения Советского Союза⁹.

В 1965 годы началось проведение Всесоюзных туристских походов (слетов) по местам боевой, революционной и трудовой славы советского народа. Практическое руководство и организация этих массовых мероприятий осуществлял Центральный штаб Всесоюзного похода, а также региональные и местные штабы походов. В 1965—1987 гг. было проведено 12 Всесоюзных слетов (походов) в Бресте, Москве, Ленинграде, Киеве, Ульяновске, Волгограде, Иваново, Минске, Ереване, Туле и др. В СССР в 1970—1980-х гг. широко развилась сеть плановых всесоюзных маршрутов, которые были организованы практически во всех крупных регионах и союзных республиках. Во второй половине 1980-х гг. действовало более 300 всесоюзных маршрутов. С 1982 года начали действовать всесоюзные туристские маршруты для

⁹ Воронина В.Л. Узбекское народное жилище. Советская этнография. Т.: 1989

автолюбителей. К всесоюзным маршрутам организаторы относили маршруты внутреннего туризма, отвечающие по своему содержанию, качеству обслуживания и районам путешествия самым высоким требованиям. Планирование туристских маршрутов в системе профсоюзного туризма рассматривалась как важнейшая подсистема управления качеством обслуживания туристов и экскурсантов. Всего во второй половине 1980-х гг. действовало более 300 всесоюзных туристских маршрутов. Эти маршруты пользовались большим спросом и их всесоюзный статус, поддерживаемый организаторами и средствами массовой информации, высоко ценился среди любителей туристских путешествий. Путевки на большинство таких маршрутов быстро распространялись, поэтому их было трудно достать. Путевками на всесоюзные маршруты нередко награждались передовики производства. Распространение путевок на всесоюзные маршруты осуществлялось централизованно и преимущественно через профсоюзные комитеты предприятий и учреждений. Социальная сторона вопроса заключалась в том, что профсоюзные комитеты предприятий и учреждений частично, а иногда и стопроцентно, оплачивали отдых своих работников и членов их семей по туристским путевкам. Вместе с тем, специализированные туристские предприятия имели постоянную дотацию на заработную плату, продовольственные фонды, энергоносители от вышестоящих органов управления профсоюзным туризмом за счет не облагаемой налогом прибыли.

К середине 1980-х гг. туризм в СССР сформировался не только как самостоятельная отрасль, но и как системное звено народного хозяйства, общественной и культурной жизни¹⁰. В 1980 году число участников экскурсий в стране составило 173 млн. человек, а количество граждан, отдохнувших на туристских базах, достигло 22,5 млн. человек. Очередное постановление ЦК КПСС, Совмина СССР и ВЦСПС от 31 октября 1980 г. «О дальнейшем развитии и совершенствовании туристско-экскурсионного дела в стране» указало на необходимость расширения объемов туристского и экскурсионного

¹⁰ Воронина В.Л. Узбекское народное жилище. Советская этнография. Т.: 1989

обслуживания граждан, повышение качества обслуживания, совершенствованию видов и форм предоставляемых услуг. В числе прочих мер было признано необходимым разработать перспективные схемы развития туризма в республиках, краях и областях, а также создать при ВЦСПС межведомственный совет по туризму. В рамках деятельности ЦСТЭ ВЦСПС велась большая научно-методическая работа. Систематически издавались и обновлялись инструктивные и методические материалы и рекомендации по организации туризма и путешествий. Научно-практический опыт экскурсоведения обобщил в своих трудах крупнейший специалист и организатор экскурсионной работы в СССР последней трети XX в. Борис Васильевич Емельянов (1918—2001), руководитель Главного экскурсионного управления ЦСТЭ ВЦСПС, автор учебника «Экскурсоведение», ставшего настольной книгой многих поколений специалистов и студентов. С 1970-х годов получает развитие и система научного обеспечения в сфере туризма и экскурсий. Появляются первые теоретические исследования в области туризма и рекреации населения, экономики туризма. В Институте географии Академии наук СССР под руководством профессора В. С. Преображенского была сформулирована принципиальная модель территориальной рекреационной системы. В 1975 году в системе профсоюзного туризма образована специализированная научная организация — Всесоюзная научно-исследовательская лаборатория по туризму и экскурсиям Центрального совета по туризму и экскурсиям ВЦСПС (ВНИЛТЭ). Лаборатория в течение 16 лет, вплоть до ее ликвидации в 1991 г. в связи с распадом СССР, выполняла исследования по широкому спектру проблем туризма и отдыха. Проводились социологические исследования, предлагались и испытывались новые образцы туристского инвентаря и снаряжения, большим тиражом была издана настенная карта «Туризм и экскурсии в СССР»¹¹. ВНИЛТЭ положила начало отечественной школе стандартизации в сфере туризма. В 1990 году был утвержден разработанный при активном участии лаборатории первый,

¹¹ Воронина В.Л. Узбекское народное жилище. Советская этнография. Т.: 1989

основополагающий документ по стандартам в туризме — ГОСТ 28681.0—90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения». (Практикум. Кейс 1. Опыт ЦСТЭ)

2.3. Особенности развития экскурсионной деятельности в Республике Узбекистан

Ретроспективное изучение туристско-экскурсионного движения в Узбекистане представляет несомненный практический и теоретический интерес с разных точек зрения. Во-первых, оно дает возможность на конкретных примерах проследить генезис и тенденции исторического развития экскурсионной практики в Республике Узбекистан и ее связи с образованием, элитарной и массовой культурой, институциональной организацией социума и государственной политикой. Во-вторых, существенно раздвигает хронологические и пространственные рамки привычного представления о динамике общественной жизни. В-третьих, позволяет собрать воедино и сравнить познавательный, эмоциональный, институционально-организационный и административно-политический опыт, как минимум, пяти поколений людей и двух систем государственно-политического и социально-иерархического устройства страны. В-четвертых, открывает новые грани отечественной коммуникативно-просветительной культуры последнего столетия, возвращая отвергнутый всеми революциями XX века, но исторически и практически ценный интеллектуальный багаж.

Не секрет, что начало туристско-экскурсионного дела в Республике Узбекистан связано с возрастанием самосознания и поисками национальной идентичности, мощно захлестнувшими общество в-период либеральных реформ XIX века. Уже в конце 80-х гг. на волне усиления интереса к отечественному и мировому культурному опыту и с целью создания наиболее благоприятных условий для практического ознакомления с историей, географией и культурой интеллигенция республики стала организовывать

специализированные туристско-экскурсионные общества¹². Их количество постепенно увеличивалось, деятельность ширилась и, получив всеобщее признание, вылилась в XX столетии в глобальное социальное явление, отразившее психофизический и интеллектуальный настрой значительной части разновозрастного населения страны.

Даже поверхностный анализ функций и структуры разноуровневых государственных, общественных и частных туристско-экскурсионных институтов того времени выявляет их активную роль в стимулировании развития новых направлений естественно-экспериментального и гуманитарного знания, расширении всесторонней научной деятельности и формировании национальной (общественной и государственной) музейной сети. Рисует яркую картину успешного применения экскурсионного метода в системе школьного и внешкольного образования и целенаправленной подготовки специалистов-организаторов экскурсий в отечественных учреждениях системы сохранения и передачи культурного наследия.

При этом отношение к экскурсионной практике и мера влияния на нее официально-административных органов в различные исторические периоды и в разных сферах социальной жизни значительно различались. От недопонимания и неприятия к осознанию действенности и эффективности, а также признанию абсолютной общественно-воспитательной полезности особенно в годы «развитого» социализма.

С развитием туризма во всем мире с каждым годом количество туристов, желающих посетить Узбекистан увеличивается, и это не случайно, так как Узбекистан славится такими древнейшими историческими городами как Самарканд, Бухара, Хива, известными по всему миру и включенными ООН и ЮНЕСКО в перечень всемирного исторического и культурного наследия¹³.

Правительство Узбекистана в достаточной степени осознает всю ценность наследия узбекского народа и серьезно подходит к развитию туристского

¹² Воронина В.Л. Народные традиции архитектуры Узбекистана. переиздан Т.: 1995.

¹³ Бабажанова Г. И. и др. По древним городам Узбекистана: Ташкент, Самарканд, Шахрисабз, Бухара, Хива. – М.: Профиздат, 2001, 260 с.

бизнеса в республике. На сегодняшний день принято множество законодательных актов, создающих все условия для развития частного туристского бизнеса в стране, таких как: Постановление Кабинета Министров «О совершенствовании деятельности НК «Узбектуризм»» 2004 года, Указы Президента Республики Узбекистан направленные на активизацию участия Республики Узбекистан в возрождении Великого шелкового пути и развития международного туризма в Республике Узбекистан, на оптимизацию сервисной деятельности в стране и др.

Благодаря Великому шелковому пути народы Средней Азии познакомились с достижениями экономики, культуры Запада и Востока, а народы Запада открыли для себя высокий уровень развития среднеазиатского региона¹⁴.

Интерес к истории Великого шёлкового пути в настоящее время неизмеримо возрос, и это неслучайно. С первых дней независимости нашим государством взят курс на проведение открытой внешней политики, на расширение многостороннего политического, торгово-экономического, военного, культурного сотрудничества со сторонами Запада и Востока, целью которого является интеграция Узбекистана в мировое сообщество, без которой невозможно осуществление тех широкомасштабных преобразований по реформированию и обновлению общества, которые проводятся в стране.

И в этом смысле исторический опыт Великого шёлкового пути и его использование на современном этапе общественного развития имеет неопределимое значение, ибо самой историей предопределено, что Узбекистан находится на перекрестке узловых дорог Центральной Евразии. Это позволяет выдвинуть в качестве стратегической перспективы внешней политики республики налаживание евразийского экономического и культурного моста, аналога “Великого Шёлкового пути”¹⁵.

¹⁴ Мирзаев Р. Путешественники и исследователи на Великом шелковом пути. - М.: ЗАО «Издательский дом «Муравей» 2005. 231с.

¹⁵ Разина В.Г., Туляганов Л.А., Хусанбаев Б.М. Дорогами Великого Шелкового пути Т.: 1996.

Поэтому Узбекистан стал инициатором разработки проектов его возрождения с целью превращения Шёлкового пути в путь дружбы и сотрудничества с участием всех заинтересованных стран. В древности наиболее протяженный участок Шёлкового пути проходил через территорию Средней Азии и Казахстана. Опорными пунктами Шёлкового пути были исторические города Узбекистана.

Одним из важнейших условий расцвета культуры в Средней Азии стало функционирование Великого Шелкового Пути – первой в истории человечества трансконтинентальной дороги, объединившей Восток и Запад. Великий Шёлковый путь - одно из наиболее значительных достижений в истории мировой цивилизации. Разветвленные трассы караванных дорог пересекали Европу и Азию от Средиземноморья до Китая и служили в эпоху древности и средневековья важным средством торговых связей и диалога между культурами Запада и Востока¹⁶. История Великого шёлкового пути - это своеобразная история народов Запада и Востока, история широкого экономического и духовного, культурного взаимодействия и взаимообмена между ними. Она являет собой исторический пример, доказывающий, что только тесное сотрудничество и взаимообогащение культур являются основой мира и прогресса для всего человечества.

Средняя Азия оказалась в центре пересечения основных направлений Великого шёлкового пути, поэтому он сыграл большую роль в развитии науки, отраслей экономики, искусства, духовности среднеазиатских народов, их обычаев и традиций. Великий шёлковый путь послужил более тесному сотрудничеству и взаимообогащению не только в области всевозможных достижений лучших умов человечества, но и помог возникновению и укреплению родственных отношений, международных связей и их дальнейшему развитию.

Тур по Шёлковому пути чаще всего начинается с памятников Ташкента.

¹⁶ Разина В.Г., Туляганов Л.А., Хусанбаев Б.М. Дорогами Великого Шелкового пути Т.: 1996.

В глубь веков уходит история Ташкента - одного из крупнейших городов современности. В разные периоды его называли по-разному: Чач, Шаш, Бинкент и другими именами. Ташкент возник на стыке важных торговых путей, он имеет выгодное положение между оазисом и степью, на перекрестке Великого Шелкового пути (2 в. до н.э.) и был всегда в поле зрения завоевателей, т.к. Ташкент всегда был торговым и ремесленным центром, что привлекало внимание иноземцев. Самое крупное завоевание, которому подвергся Ташкент было тюркским нашествием (5-7вв.). При правлении тюркского каганата произошел расцвет культуры и письменности. 8 век связан с арабским завоеванием и внедрением новой религии –ислам, которая положила конец всем другим религиям на территории Ташкента. Появились новые традиции, обычаи, культура, архитектура. Город начал развиваться и получил большое развитие в период правления саманидов. 13 в. в историю Ташкента вошел как время монголо-татарского нашествия, при котором подверглись разрушению многие города и Ташкент в том числе. В 14 веке город возрождается из руин, границы его расширяются, возрождается торговля, что связано с правлением тимуридов. Но только в 16 веке при династии Шейбанидов Ташкент начинает застраиваться монументальными сооружениями, некоторые из них мы с вами увидим¹⁷.

В течение 3-х столетий с 17 по 19 века Ташкент испытывал постоянные завоевания. Это было время 3-х ханств. Город входил то в Кокандское, Хивинское, Бухарское ханства. К моменту завоевания Царской Россией Ташкент входил в состав Кокандского Ханства.

В 1867 году Ташкент стал центром Туркестанского генерал-губернаторства. После революции в 1917 году город находился под протекторатом России. В 1918 году Ташкент стал столицей Туркестанской автономной республики. С 1930 года Ташкент –столица Узбекистана,

¹⁷ Бабажанова Г. И. и др. По древним городам Узбекистана: Ташкент, Самарканд, Шахрисабз, Бухара, Хива. – М.: Профиздат, 2001, 260 с

масштабы города стали расширяться, город начал обустраиваться, появились заводы, высшие учебные заведения и другие объекты.

Сегодня Ташкент известен как мировой центр науки и культуры.

Комплекс Шейхантаур (II пол. XV) – один из главных исторических заповедников Ташкента.

Мавзолей Калдыргач-бия (пер. пол. XV в.) Самый старый из сохранившихся памятников на территории Ташкента. Мавзолей Калдыргач-бия – единственный в Ташкенте образец центрического однокамерного мавзолея со склепом и редким в этом краю многогранным шатровым двойным куполом.

Мавзолей Юнус хана (конец XV в.). Один из древних и немногочисленных на территории Ташкента памятников эпохи темуридов. Это – редкий в Средней Азии тип мавзолея – ханака Т-образного плана (аналог – в Иране) Купол расположен на пересекающихся арках. Мавзолей не был декорирован.

Комплекс Хазрет Имам (XV век). Дает более полную картину о сложившихся архитектурных формах средневекового Ташкента.

Мавзолей Абубекра Мухаммад Каффаль Шаши представляет собой редкую разновидность многокамерных мавзолеев-ханака середины XVI в. с ассиметричной планировкой. Он сохранил уникальный для Ташкента декор – майолику XVI века с исторической надписью, содержащей имя мастеров-зодчих и дату постройки.

Медресе Барак-хана (30-50г.г. XVIв.). здесь располагается Духовное Управление Мусульман Узбекистана.

Мечеть Тилля-шейха (1856-57 гг). Расположена напротив медресе Барак-хана. Она была построена кокандским ханом Мирза Ахмед Кушбеги. Во дворе мечети находятся зимнее и летнее помещения для молитв; невысокие минареты; хозяйственные помещения и библиотека. В здании библиотеки, в специальном сейфе, где поддерживается определенный температурный режим и влажность, хранится знаменитый Коран Османа, датируемый VII веком.

Медресе Кукельдаш (XVI в.). Здание было построено на высоком холме, рядом с городскими стенами. Сегодня медресе Кукельдаш является действующим учебным заведением.

Мечеть Джамии (XV –XIX вв.) была построена рядом с медресе Кукельдаш. Это был единственный в Ташкенте образец пятничной мечети дворового типа.

Комплекс Занги-Ата (XIV –XIX вв.). Находится в селение Занги-Ата близ Ташкента. Комплекс Занги-ата является действующим и пользуется большим уважением и почитанием среди мусульман¹⁸.

Монумент «Мужество» (1976 г.). Установлен на месте символического эпицентра землетрясения 1966 года, в память о мужестве местных жителей, об уважении ко всем, кто помог отстроить Ташкент.

«Площадь Истиклол» (1983 г.) Киноконцертный зал Истиклол (1983 г.) Самый крупный в Средней Азии дворец был построен к празднованию 2000-летия города.

Государственный Академический Большой театр (ГАБТ) им. А.Навои (1947 г.) Это самое нарядное театральное здание – каждое из шести его фойе можно назвать залами музея, где экспонатами является ручная отделка стен и потолков. Здесь представлены и резные работы по ганчу, дереву, камню, и настенная роспись.

Стоит также заметить, что многие современные здания имеют ярко выраженный восточный характер (например, Ташкентский городской и областной хокимияты, консерватория и др.), что вызывает восхищение у западных посетителей. Так, например, группа туристов из Германии, которая прибыла в Ташкент, чтобы изучить специфику современного градостроительства, интересовалась не столько историческими местами, сколько новой частью города, в частности, девятиэтажными и четырехэтажными домами 1970-1980-х годов, хрущевками 1950-х, двухэтажными кирпичными зданиями 1940-х годов, а также административными сооружениями.

¹⁸ Воронина В.Л. Народные традиции архитектуры Узбекистана. переиздан Т.: 1995.

Большой интерес у туристов вызывает Ташкентский метрополитен – уникальное архитектурное сооружение, каждая станция которого – неповторимый шедевр. Некоторые турфирмы включают в экскурсионную программу посещение метрополитена. В Узбекистане пользуются успехом и тематические виды туризма в рамках городов. Например, некоторые фирмы предлагают туры по мастерским, где вышиваются женские одеяния различного покроя, демонстрируются обычаи их ношения, рассказываются истории появления того или иного наряда. Есть также туры для интересующихся ремеслами, фольклором, музыкой и танцами. Не менее популярными являются и гастрономические туры. Но к сожалению, доля таких специализированных форм туризма не превышает 1% от общего объема. Зачастую эти туры являются лишь составной частью обширной программы городского туризма.

В знаменитом Британском музее Лондона некоторое время назад была открыта выставка “Великий Шелковый Путь: торговля, путешествие, война и вера”¹⁹. Она была организована на основе экспонатов этого музея. Охватывая обширную территорию с Китая до древнего Месопотамия, Великий Шелковый Путь проходил через древние города Узбекистана, такие как Самарканд, Бухара и Термез. Поэтому специальное место было предоставлено на выставке экспонатом отражающий историю этих древних городов и сегодняшний день. Особенно отдел Самарканда вызвал большой интерес у более тысячи посетителей. Один из организаторов этого мероприятия профессор Франсес Грилед отметил, что Узбекистан, земля древней культуры и искусства, а также религиозной терпимости. Всемирно известные памятники архитектуры Самарканда – его главная площадь Регистан, мавзолей Гур-Эмир, мечеть Биби-Ханым, мавзолей Шахи-Зинда, обсерватория Улугбека и другие великолепные сооружения эпохи Темуридов дадут представление об одном из периодов расцвета этого замечательного города – средневековой столицы Средней Азии 14-16 вв. Раскопки Афросиаба расскажут о более древней жизни города в период до арабского нашествия.

¹⁹ Travel Guide Uzbekistan – Tashkent: National Company Uzbekturizm 2005 -106.

Экскурсия по Самарканду начинается с площади Регистан, что в переводе означает «Песчаное место». Бывшую когда-то базарную площадь Регистан сегодня с трех сторон украшают величественные здания: медресе Улугбека (1417 – 1420), медресе Шердор (1619 – 1636), медресе Тилля-Кари (1647 – 1660)²⁰.

Площадь Регистан, в переводе означает «Песчаное место». Бывшую когда-то базарную площадь Регистан сегодня с трех сторон украшают величественные здания: медресе Улугбека (1417 – 1420), медресе Шердор (1619 – 1636), медресе Тилля-Кари (1647 – 1660).

Первоначально было построено медресе Улугбека, в котором насчитывалось пятьдесят худжр-келий, где проживало свыше ста студентов. Среди них, по преданию, жил и учился знаменитый таджикский поэт Джами.

В XVII веке на Регистане были построены еще два медресе – Шердор и ий-Кари. Они отличаются внушительными размерами и роскошью отделки. Наиболее значительное из медресе носит название Шердор – то есть «Имеющее львов». Оно строилось почти 17 лет по проекту самаркандского правителя эмира Ялангтуша. По изяществу, легкости, красоте изразцовой отделки оно превосходило все существующие здания.

Соборная мечеть Биби-Ханым (1399-1404 гг.). По замыслу Тимура мечеть Биби-Ханым должна была затмить все виденное им в других землях. К участию в строительстве были привлечены зодчие, художники, мастера и ремесленники из многих стран Востока. Было задействовано более 700 человек.

Вход во двор был оформлен в виде величественного портала с двумя круглыми минаретами, достигавшими пятидесяти метров высоты.

Стены всех помещений снаружи были богато декорированы разноцветными глазурованными кирпичами. Роскошная и богатая отделка внутренних помещений состояла из облицовки майоликовой мозаикой, резным мрамором, тиснением на папье-маше, позолоченными узорами. Величественная

²⁰ Бабажанова Г. И. и др. По древним городам Узбекистана: Ташкент, Самарканд, Шахрисабз, Бухара, Хива. – М.: Профиздат, 2001, 260 с.

красота этого сооружения породила множество легенд, связанных с талантливым зодчим и красавицей Биби Ханым.

История не знает имени Биби Ханым. Известно, что старшую жену Тимура звали Сарай-Мульк-Ханум.

Некрополь Шахи-Зинда (XIV – XV вв). Он состоит из одиннадцати мавзолеев, последовательно пристраивавшихся один к другому в течение веков. Входной портал Шахи-Зинда, завершающий весь ансамбль, является позднейшим сооружением. Надпись над входом гласит: «Это величественное здание основано Абдулазизханом, сыном Улугбека – Гурагана, сыном Шахруха, сына Амира Темура – Гурагана, в 883 г. (1434 г.).

Долгое время считалось, что в первом мавзолее слева погребен друг Улугбека, сотоварищ по научной деятельности знаменитый астроном Казызаде Руми. Однако, исследования ученых доказали, что в этом мавзолее имеются женские захоронения.

Поднявшись по тридцати шести ступеням старинной лестницы, посетитель попадает в открытую галерею. Тут слева и справа расположены мавзолеи-усыпальницы ближайших родственников Темура, в том числе его жены Туман-ака и сестры Ширин-бика-ака. Галерея заканчивается круглым двориком со сводчатой аркой. Под ней справа имеется старинная резная дверь, ведущая к самому древнему сооружению ансамбля Шахи-Зинда – мавзолею Кусам ибн-Аббаса. Он объявлен «святым» за проповедь и насаждение ислама в Самарканде после завоевания его арабами. Гробница Кусам ибн-Аббаса, отгороженная от дворика резной деревянной решеткой, облицована изразцами с арабскими надписями.

Архитектурный ансамбль Шахи-Зинда представляет собой уникальный музей глазурованного декора XIV – XV вв. Здесь можно найти и поливную резную терракоту, и прекрасные образцы наборной мозаики, и крупную мозаику из поливных кирпичей. По тонкости, изяществу и разнообразию форм ни один архитектурный памятник Самарканда не может сравниться с мавзолеями Шахи-Зинда.

Мавзолей Гур Эмир (1404г.) По велению Темура был воздвигнут мавзолей Ибн-Эмир – Могила Эмира – для праха любимого его внука Мухаммеда Султана.

Величие и легкость архитектурных линий и форм, богатство разноцветной мозаики – все это делает мавзолей уникальным памятником среднеазиатского зодчества.

Мавзолей Ак-Сарай (XV в). Отсутствие исторических данных делает постройку несколько загадочной. Предполагают, что мавзолей мог служить фамильной усыпальницей для потомков Темуридов по мужской линии. Она была воздвигнута в 70-х гг. XV в., когда погребения заполнили Гур-Эмир и прилежащие к нему помещения. Внешне Ак-Сарай кажется непривлекательным – лишен декора, купол остался недостроенным. Чувствуется какая-то незавершенность. Однако с точки зрения архитектурного строительства он является уникальным – здесь использовались новые технические конструкции и приемы. Внутреннее убранство не соответствует внешнему виду – стены, паруса и купол покрывает орнаментальная живопись, исполненная в технике “кундаль” с обильным применением золота. Рельефность, золото, обширная гамма цветовой тональности в окраске пышных растительных узоров напоминают богатые ковровые ткани²¹.

На одной линии с мавзолеем Гур Эмир находится еще один, более ранний мавзолей, построенный по распоряжению Амира Темура над могилой известного шейха XIV века Бурханеддина Сагараджи и называется Рухабад. Мавзолей шейха и Гур-Эмир расположены на одной оси, чем подчеркивалась духовная связь Темуридов с высокочтимыми шейхами. Мавзолей Рухабад (1380-е гг.) Название переводится, как «Обитель духа». Мавзолей сооружен из кирпича в виде куба, на котором установлен восьмигранный барабан и купол. Здание выглядит аскетично, так как у мавзолея нет оформленных порталов, практически полностью отсутствует декор.

²¹ Воронина В.Л. Народные традиции архитектуры Узбекистана. переиздан Т.: 1995.

Мечеть Хазрет-Хызр (XIX в.), почитаемого в исламе легендарного старца-странника, культ которого уходит в доисламские времена. Он, также является хранителем воды. Считалось, что встреча с Хазрет-Хызром бывает неожиданной и всегда приносит счастье людям. Мечеть неоднократно перестраивалась и ныне включает в себя порталный вход, дарвазахану, вестибюль, перекрытый ребристым куполом на многогранном барабане, ханаку и колонный айван. В декоре использованы резкой ганч и потолочная роспись. Мечеть является прекрасным образцом народной архитектуры Самаркандской школы. Величие и легкость архитектурных линий и форм, богатство разноцветной мозаики – все это делает мавзолей уникальным памятником среднеазиатского зодчества.

Обсерватория Улугбека (1428-1429 гг). Сооружена на одном из холмов Самарканда. Это было трехэтажное, покрытое цветными изразцами здание круглой формы диаметром 46м и высотой не менее 30м. В главном зале помещался громадный инструмент для наблюдения за Солнцем, Луной и другими светилами небесного свода.

В 1996 году, когда город был награжден орденом Амира Темура за номером один, Первый Президент Узбекистана Ислам Каримов сказал: «Самарканд – это город со славным прошлым, счастливым настоящим и вечным будущим»²².

Бухара - город-музей под открытым небом. Варахшанский дворец Бухары (V в- IX в). Расположен у южной крепостной стены городища к западу от цитадели.

Арк – цитадель (VII в.) Этот холм представляет собой наслоение монументальных сооружений цитадели города наслаивавшихся друг на друга на протяжении более 2000 лет. Крепость возвышается над площадью Регистан символом величия, власти неприступности. Парадный въезд в Арк архитектурно оформлен в виде двух столбообразных башен. Верхняя часть башни соединена галерей, над которой построено помещение с террасами. Подъезд к воротам Арка представляет собой пандус или постепенно

²² Воронина В.Л. Народные традиции архитектуры Узбекистана. переиздан Т.: 1995.

поднимающуюся дорожку, которая ведёт через крытый длинный коридор к мечети Джамии.

В Арке расположен большой комплекс зданий. Восточная половина в настоящее время является археологическим памятником. Здесь сохранилась мечеть Чильдухтарон.

Сегодня здесь расположен историко-краеведческий музей. Напротив Арка расположился единственный сохранившийся на Регистане памятник – мечеть Болохауз.

Минарет Калян (1127г.), воздвигнут Караханидом Арсланханом. Новый минарет строили целиком из жженого кирпича. Высота здания 46,5 м, а вся его фундаментальная часть уходит на глубину до 10м. Диаметр у цоколя достигает 9 м.

В наши дни во дворе для туристов устраиваются концерты мастеров Бухары, показ модной одежды, выполненных сугубо из натуральных тканей Узбекистана, которую можно приобрести по окончании демонстрации. Зачастую работники турфирм организуют в этом месте и ужин национальной кухни.

Мавзолей Исмаила Самани (X в). Памятник свидетельствует о большом развитии строительной техники и высоком уровне архитектурного искусства. Мавзолей представляет собой тип центрического сооружения, стены которого слегка скошены. Переход от квадрата стен к куполу осуществлен с помощью угловых тропов – инженерная конструкция, известная в Средней Азии с доарабских времен.

Мавзолей Саманидов, построенный на рубеже X века был возведён Исмаилом Самани основателем Саманидского государства. Позднее мавзолей стал фамильной усыпальницей Саманидов: в ней был погребён сам Исмаил, а затем внук Исмаила.

Специфика архитектурного наследия Хивы²³. Первое, что отличает Хиву от других городов - крепостные стены Ичан-калы, редкостно сохранившиеся до наших дней как образец средневековых фортификационных сооружений. Основание их поднято над уровнем Дишан-калы, возможно, за счет естественного рельефа (ведь и по преданию город был основан на песчаном холме).

Медресе Ширгази-хана (1718 – 1720 гг.). Самое старое в Хиве, расположенное в центре Ичан-калы. Его строили рабы, захваченные Ширгази-ханом в походе на Хорасан.

Медресе Алла-кули-хана (1834-1835 гг.) находится напротив Кутлуг-Мурад-инака и является одним из самых богатых по отделке.

В 2003 году в Хиве состоялся семинар по сохранению культурного наследия в Центральной Азии. Он был организован Национальной комиссией Республики Узбекистан по делам ЮНЕСКО и финансировался Фондом всемирного наследия ЮНЕСКО. Архитекторы, реставраторы, археологи и другие специалисты, представлявшие на семинаре Узбекистан, Казахстан, Кыргызстан, Таджикистан, обсудили проблемы сохранности, реставрации и консервации сырцовых памятников архитектуры. По сообщениям УзА, одним из важных итогов семинара стало определение доноров и источников финансирования совместных действий. В каждой из стран определены по два сырцовых памятника древней архитектуры, на которых намечено произвести соответствующие исследования и работы по реставрации и консервации. В Узбекистане это “Дишан-кала” в Хиве и древняя крепость Аяз-кала в Элликкалинском районе Каракалпакстана. Хива – наиболее «многоступенчатый» город из всех исторических городов Узбекистана. В создании неповторимого силуэта Хивы исключительная роль принадлежит минаретам – возносящимся в небо вертикалям, отмечающим места бывших общественных центров. Их ритм в Хиве отсчитывает крупный

²³ Бабажанова Г. И. и др. По древним городам Узбекистана: Ташкент, Самарканд, Шахрисабз, Бухара, Хива. – М.: Профиздат, 2001, 260 с.

градостроительный модуль: минареты следуют сквозь Дишан-калу и Ичан-калу с интервалом ровно 200 м. При подъезде к городу с востока, в пролете ворот Кой-дарваза, улавливается в едином кадре вся их цепочка.

В Республике Узбекистан в русле общего процесса реформ в области нравственности и просветительства, осуществляемого в годы независимости, развивалось и театральное искусство.

В экскурсионных экспонатах музея Амира Темура, который очень популярен среди туристов, представлены фотографии раскопок захоронения, многочисленные изделия из золота и серебра, а также предметы бытового характера: украшения, зеркало, бронзовый котел. Из оружия здесь представлены стрелы от лука. Заканчивается экспозиция находками археологов, относящихся к более поздним временам: элементами конской упряжи, монетами, вооружением монголо-татарских племен. Если анализировать работу экскурсовода можно обратить внимание на ряд особенностей, т.е. полное сочетание показа и рассказа у экскурсовода должно быть в течении всей экскурсии. Контактировать с группой экскурсовод должен также в процессе экскурсии, и отвечать на вопросы группы. Чистота речи экскурсовода, научность ее, богатый лексикон – все это должно быть на высоте.

Контрольные вопросы:

1. Этапы развития туристско-экскурсионной практики в Российской империи.
2. Докажите преемственность экскурсионной теории и практики в Советском Союзе по отношению к дореволюционному периоду.
3. Особенности развития экскурсоведения в Узбекистане. Покажите примеры преемственности экскурсионной теории и практики в Республике Узбекистан по отношению к советскому периоду.
4. Какие города и области стран СНГ включают в программы глобального туристского проекта «Великий Шелковый Путь»?

ГЛАВА 3. ОБЪЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ПОКАЗА И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА

3.1. Недвижимые и движимые экскурсионные объекты

Все объекты, используемые в познавательной-культурной рекреации, подразделяются на 2 группы – движимые и недвижимые

Движимые объекты – это памятники искусства, археологические находки, минералогические, ботанические и зоологические коллекции, документальные памятники и другие вещи, предметы и документы, которые можно легко перемещать. Потребление рекреационных ресурсов этой группы связано с посещением музеев, библиотек и архивов, где они обычно концентрируются.

К недвижимым объектам относятся памятники истории, градостроительства и архитектуры, археологии и монументального искусства и другие сооружения, в том числе и те памятники искусства, которые составляют неотъемлемую часть архитектуры. С позиций познавательной-культурной рекреации важно то обстоятельство, что объекты этой группы представляют собой самостоятельные одиночные или групповые образования.

Анализ огромного количества разнородных объектов, составляющих культурно-исторические рекреационные ресурсы, с позиций рекреационной отрасли хозяйства должен включать их учет, характеристику и типологию. При учете и характеристике культурно-исторических объектов надо указать название объекта, его местоположение, маркировку, владельца, литературные и прочие источники по объекту, схему местоположения и дать краткую характеристику объекта.

Материал экскурсий должен быть увязан с жизнью, действительностью, практикой хозяйственного и культурного строительства, с теми переменами, которые происходят в России. Изложение фактического материала должно сопровождаться обобщениями и выводами с учетом законов, которые лежат в основе исторических и других процессов.

Определенные трудности появляются при попытке увязать излагаемый материал с современностью. Нужно иметь в виду, что прошлое и настоящее в

экскурсии, независимо от освещаемой темы, так или иначе, увязываются между собой. Материал, характеризующий современность в экскурсиях, находит отражение в трех аспектах: *первый аспект* – вся тема экскурсии целиком посвящена событиям современности, *второй аспект* – современности посвящена часть экскурсии, одна или несколько подтем. Эта форма характерна для обзорной экскурсии по городу, району. В экскурсии показывается прошлое (история), настоящее (современность) и будущее города, района (перспектива). Показу современности отведена часть экскурсии. *Третий аспект* – экскурсия полностью посвящена показу исторических событий, памятников истории. Связь с сегодняшним днем находит выражение в том, что события прошлого (порой многовековой давности) оцениваются с позиции современности, на основе достижений науки. Комментарии и выводы учитывают доминирующие точки зрения сегодняшнего дня.

Эффективность экскурсии зависит от того, насколько понятно излагается материал, насколько он по своему содержанию доступен для данной аудитории. Материал должен излагаться с учетом подготовленности аудитории, ее общеобразовательного уровня, жизненного опыта.

Убедительность экскурсионного материала обеспечивается также: отбором наиболее важных фактов, раскрывающих тему; использованием убедительных сравнений; умелым подбором доказательств; ссылками на авторитетные источники, воспоминания участников и очевидцев событий; демонстрацией фотографий, копий подлинных документов, карт, схем.

Цель связана с понятиями цель и идея и предусматривает изложение не только определенного материала, но и четких идейных позиций. Идея - замысел экскурсии, ее главная мысль. Тема и идея составляют идейно-тематическую основу произведения (экскурсии).

Для оценки объектов, которые включаются в экскурсию, рекомендуется использовать следующие критерии:

Познавательная ценность – связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля

науки и культуры, художественные достоинства памятника, возможность их использования в эстетическом воспитании участников экскурсии.

Известность объекта, его популярность среди населения.

Необычность (экзотичность) объекта. Имеется в виду особенность, неповторимость памятника истории и культуры, здания. Необычность объекта может быть также связана с каким-то историческим событием, которое произошло в данном здании, на месте установки данного памятника, с легендой или историческим событием.

Выразительность объекта, т.е. внешняя выразительность объекта, его взаимодействие с фоном, окружающей средой, зданиями, сооружениями и природой. Преимущество отдается тому объекту, который наилучшим образом вписывается в местность, гармонирует с другими объектами, с ландшафтом.

Сохранность объекта. Производится оценка состояния объекта в данный момент, его подготовленности к показу экскурсантам.

Местонахождение объекта. При отборе объектов должны учитываться расстояние до памятника, удобство подъезда к нему, пригодность дороги для автотранспорта, возможность подвоза к объекту экскурсантов, природная обстановка, окружающая данный объект, наличие места, пригодного для расположения группы с целью наблюдения.

Временное ограничение показа объекта (по времени суток, по дням, месяцам и сезонам) – это когда посещение и осмотр объекта невозможны из-за плохой видимости или сезонности.

Создание новой экскурсии – сложный и длительный процесс, часто требующий участия нескольких человек. В процессе подготовки новой экскурсии выделяют этапы²⁴:

- 1) определение цели и задач экскурсии;
- 2) выбор темы;
- 3) определение источников экскурсионного материала;

²⁴ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.

- 4) отбор и изучение экскурсионных объектов;
- 5) составление маршрута экскурсии;
- 6) объезд или обход маршрута;
- 7) подготовка текста экскурсии;
- 8) комплектование «портфеля экскурсовода»;
- 9) прием (сдача) экскурсии и утверждение экскурсии.

Рассмотрим перечисленные этапы подготовки экскурсии по порядку.

Определение цели экскурсии

Цель – это то, к чему стремятся, чего хотят достичь. Правильно сформулированная цель имеет значение, как при создании экскурсии, так и при ее дальнейшем проведении. Цели подчиняется все, о чем рассказывает экскурсовод.

У одной экскурсии может быть несколько целей, но ставить более трех целей нецелесообразно, можно не достигнуть ни одной.

Выбор темы

Каждая экскурсия имеет свою определенную тему. Это то, что положено в ее основу, то на чем строится показ и рассказ. Она является критерием для отбора экскурсионных объектов, определяет содержание рассказа экскурсовода.

Определение источников экскурсионного материала

Помимо литературы, материалы по теме экскурсии могут находиться и в других источниках, к которым относятся государственные и личные архивы, экспозиции и фонды музеев, хроникально-документальные, научно-популярные, художественные, компьютерные энциклопедии, фотодокументы и т. п.

Отбор и изучение экскурсионных объектов

В качестве экскурсионных объектов могут выступать²⁵:

- ✓ памятники архитектуры и градостроительства;
- ✓ памятники археологии;

²⁵ Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2008. – 352 с.

- ✓ памятники искусства;
- ✓ памятники природы;
- ✓ экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей,

постоянных и временных выставок.

✓ памятные места – места, связанные с важнейшими событиями в жизни страны, развитием общества и государства.

При подготовке экскурсии основная задача – из множества памятников отобрать самые интересные по внешнему облику и той информации, которую они несут, поскольку правильный отбор объектов, их количества, последовательность показа влияют на качество и эффективность экскурсии.

Одинаковых экскурсий не существует, они различаются, прежде всего, по теме. Слово «тема» в переводе с греческого означает «то, что положено в основу». Тема представляет собой понятие, относящееся к содержанию чего-либо. Это понятие содержит указания:

- какому именно кругу явлений посвящается данное произведение;
- к чему стремится автор (привлечь внимание читателей, слушателей, зрителей);
- что именно и с каких позиций хочет автор осмыслить в своем произведении.

Цель связана с понятиями цель и идея и предусматривает изложение не только определенного материала, но и четких идейных позиций. Идея – замысел экскурсии, ее главная мысль. Тема и идея составляют идейно-тематическую основу произведения (экскурсии).

Каждая экскурсия должна иметь свою четко определенную тему. *Тема в экскурсии* – предмет показа и рассказа. Формирование темы представляет собой краткое и концентрированное изложение основного содержания экскурсии.

Подготовка новой темы содержания экскурсии - это многомесячный напряженный труд коллектива работников. Особенностью каждой экскурсионной темы является то, что она тесно связана с объектами показа и с тем экскурсионным материалом, который насыщает ее содержание. Этот

материал должен быть подан в таком объеме, который может быть усвоен экскурсантами при показе объектов.

Тема играет решающую роль в объединении внешне разрозненных частей экскурсии в единое целое. Она регулирует рассказ, не давая возможности экскурсоводу рассказать об объекте все, что он о нем знает, особенно в тех случаях, когда объект бывает многоплановым и содержит обширную информацию. Именно темой экскурсии определяется – как показать объект, какую часть информации дать экскурсантам в данном случае.

Некоторые объекты показываются в нескольких экскурсиях. И в каждой из них об одном и том же объекте дается разный объем информации, в рассказах он освещается в различных ракурсах. Большое значение имеет выдержанность тематики экскурсии. Весь рассказ и показ должен «работать» на ее основную тему. По пути следования группы в экскурсию могут «вторгаться» объекты, расположенные на данном маршруте, но не относящиеся к выбранной теме. Сведения о таких объектах могут быть очень интересными, но второстепенными к конкретно рассматриваемой теме. Поэтому экскурсовод может сообщить о них экскурсантам только в качестве ответов на вопросы.

Каждая тема представляет собой совокупность целого ряда подтем. У каждой подтемы должна быть полнота и логическая завершенность. Правильно разработанная подтема должна восприниматься экскурсантами не сама по себе, а вместе с другими подтемами, в композиции.

Композицией экскурсии называют расположение, последовательность и соотношение подтем, основных вопросов, вступления и заключительной части экскурсии. *Ведущая подтема* – композиционный центр экскурсии, вокруг которого строится весь рассказ экскурсии. Она способствует более глубокому раскрытию содержания экскурсии, делает ее убедительной и запоминающейся.

Многотемье обзорной экскурсии не дает возможности достаточно глубоко раскрыть содержание каждой подтемы, дать более глубокое толкование событий. В такой экскурсии обычно бывает больше фактов без их толкования. Однако обзорная экскурсия имеет большое значение для развития

экскурсионной тематики, так как почти каждая ее подтема может в дальнейшем стать темой для разработки самостоятельной экскурсии.

Название экскурсии – это языковое выражение, в прямой и косвенной форме обозначающее содержание. Название экскурсии должно выражать смысл. Оно должно быть точным, не допускающим двоякого толкования. У одной и той же темы может быть несколько названий в зависимости от состава участников и поставленной задачи

Показ объектов, как уже отмечалось, является частью, занимающей главенствующее положение в экскурсии. Правильный отбор объектов, их количество, последовательность показа оказывают влияние на качество экскурсии.

Отбор объектов заканчивается составлением карточки (паспорта) на каждый из них. Данные карточки используются как для конкретно разрабатываемой темы, так и для будущих экскурсий.

В карточку объектов вносятся следующие данные²⁶:

- 1) наименование объекта (первоначальное и современное), а также название, под которым памятник известен у населения;
- 2) историческое событие, с которым связан памятник, дата события;
- 3) местонахождение объекта, его почтовый адрес, на чьей территории памятник расположен (город, поселок, промышленное предприятие и т. д.);
- 4) описание памятника (подъезд к нему, его автор, дата сооружения, из каких материалов изготовлен, текст мемориальной надписи);
- 5) источник сведений о памятнике (литература, где описан памятник и события, связанные с ним, архивные данные, устные предания, основные печатные работы и места хранения неопубликованных работ);
- 6) сохранность памятника (состояние памятника и территории, на которой он находится, дата последнего ремонта, реставрации);
- 7) охрана памятника (на кого возложена);

²⁶ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.

8) в каких экскурсиях памятник используется;

9) дата составления карточки, фамилия и должность составителя.

К карточке прикрепляется фотография объекта, воспроизводящая его нынешний и прежние виды. В карточке на архитектурные, природные, археологические объекты могут быть включены и другие сведения. Например, в карточку на памятник архитектуры (здание) включаются сведения о наличии скульптуры, изразцов, стенописи в декоративном убранстве памятника (снаружи, внутри), о типе и конструкции здания, техническом состоянии его (степени сохранности). Наличие карточек на все экскурсионные объекты, расположенные на территории данного края, ускоряет разработку новых экскурсионных тем, позволяет разнообразить использование памятников в экскурсиях на разные темы, делает их показ более активным.

Вопросы к теме:

1. Какие данные вносятся в карточку объектов?

2. По каким особенностям осуществляется отбор и изучение экскурсионных объектов?

3. Какие объекты в экскурсии относятся к недвижимым объектам?

3.2. Классификация объектов экскурсионного показа

Объекты экскурсионного показа классифицируются следующим образом²⁷:

✓ *исторические*, связанные с историческими событиями в жизни нашего народа, развитием общества и государства;

✓ *архитектурные или мемориальные памятники*, связанные с жизнью и деятельностью выдающихся личностей, произведения архитектуры и градостроительства, жилые и общественные здания, здания промышленных предприятий, инженерные сооружения (крепости, мосты, башни), мавзолеи, здания культурного назначения и другие постройки;

²⁷ Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2008. – 352 с.

✓ *природные объекты* – леса, рощи, парки, реки, озера, пруды, заповедники и заказники, а также отдельные деревья, реликтовые растения и т.д.;

✓ *искусствоведческие или экспозиции* государственных и народных музеев картинных галерей, постоянных и временных выставок;

✓ *археологические*, т.е. городища, древние стоянки, поселения, курганы с захоронениями, земляные валы, дороги, горные выработки, загоны, святилища, каналы и др.;

✓ *памятники искусства* – произведения изобразительного, декоративно-прикладного искусства, скульптура, садово-парковое и др. искусство.

Экскурсионные объекты классифицируются:

✓ *по содержанию* – одноплановые (произведение живописи, река, растение, животное, дом) и многоплановые (архитектурный ансамбль, лес, поле, улица, площадь города);

✓ *по функциональному назначению* – основные, которые служат основой для раскрытия подтем, и дополнительные, показываемые во время переездов (переходов) между основными объектами в ходе логических переходов в рассказе;

✓ *по степени сохранности* – полностью сохранившиеся, дошедшие до наших дней со значительными изменениями, частично сохранившиеся, утраченные.

Перед экскурсионными работниками при создании экскурсии стоит задача – отобрать из множества объектов самые интересные и по внешнему виду, и по той информации, которую они с собой несут. Правильный отбор объектов обеспечит зрительную основу восприятия экскурсионного материала и глубокое раскрытие темы. Следует так организовать это дело, чтобы одни и те же объекты не кочевали из экскурсии в экскурсию. По возможности у каждой темы должны быть «свои» объекты. Разнообразие объектов дает возможность обеспечить правильное чередование впечатлений у экскурсантов, позволяет сохранить элемент новизны при изучении различных тем.

В практике подготовки экскурсий выработана определенная методика оценки экскурсионных объектов. Применение этой методики особенно важно в тех случаях, когда создатели новой экскурсии, встречаясь на маршруте с несколькими объектами, сходными по содержанию, могут выбрать те из них, которые наиболее интересны для данной темы.

Для оценки объектов, которые включаются в экскурсию, рекомендуется использовать следующие критерии:

Познавательная ценность – связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля науки и культуры, художественные достоинства памятника, возможность их использования в эстетическом воспитании участников экскурсии.

Известность объекта, его популярность среди населения.

Необычность (экзотичность) объекта. Имеется в виду особенность, неповторимость памятника истории и культуры, здания, сооружения (например, цельносварной мост имени Е.О. Патона через Днепр в Киеве). Необычность объекта может быть также связана с каким-то историческим событием, которое произошло в данном здании, на месте установки данного памятника, с легендой или историческим событием. Экзотичность может быть природного характера (например, сталактито-сталагмитовые карстовые пещеры в Новом Афоне, в Абхазии).

Выразительность объекта, т. е. внешняя выразительность объекта, его взаимодействие с фоном, окружающей средой – зданиями, сооружениями, природой. Преимущество отдается тому объекту, который наилучшим образом вписывается в местность, гармонирует с другими объектами, с ландшафтом.

Сохранность объекта. Производится оценка состояния объекта в данный момент, его подготовленности к показу экскурсантам.

Местонахождение объекта. При отборе объектов должны учитываться расстояние до памятника, удобство подъезда к нему, пригодность дороги для автотранспорта, возможность подвоза к объекту экскурсантов, природная

обстановка, окружающая данный объект, наличие места, пригодного для расположения группы с целью наблюдения.

Временное ограничение показа объекта (по времени суток, по дням, месяцам и сезонам) – это когда посещение и осмотр объекта невозможны из-за плохой видимости или сезонности.

Экскурсия не должна быть перегружена большим количеством посещаемых объектов, так как это увеличивает ее длительность и вызывает утомляемость экскурсантов, а внимание и интерес при этом ослабевают. Оптимальная продолжительность городской экскурсии составляет 2-4 академических часа, при этом экскурсанты с интересом воспринимают не более 15-20 экскурсионных объектов.

В экскурсию могут входить объекты как одной группы (например, памятники архитектуры), так и нескольких групп (памятные места, исторические памятники, жилые здания, природные объекты). Набор объектов зависит от темы экскурсии, ее содержания, состава экскурсионной группы. Неправильно, например, когда вся обзорная экскурсия построена исключительно на показе скульптурных памятников и монументов. Следует избегать однообразия построения зрительного ряда. Зрительные впечатления экскурсантов будут неполными, если в маршрут наряду с памятниками и монументами не будет введен показ отдельных зданий и улиц, площадей, памятных мест, объектов природы.

В ходе подготовки новой экскурсии больше внимания следует уделить изучению объектов на месте, в их естественной обстановке. Необходимые исходные данные дает изучение объектов по источникам - книгам, альбомам, фотографиям. Встреча с экскурсионным объектом непосредственно на месте его расположения, изучение различных его сторон позволяют экскурсоводу в будущем при работе с группой свободно ориентироваться у памятника, квалифицированно вести его показ.

Вопросы к теме:

1. Какие критерии оценки объектов экскурсии используются в настоящее время?
2. По каким особенностям классифицируются экскурсионные объекты?
3. Какие бывают экскурсии по функциональному назначению?

3.3. Классификация памятников истории и культуры

Самые различные по тематике экскурсии можно объединить в группы по составу экскурсантов, по методике показа или рассказа, по отбору экскурсионных объектов. Основные признаки, используемые для классификации экскурсий:

- 1) по содержанию;
- 2) по способу передвижения;
- 3) по месту проведения;
- 4) по составу участников;
- 5) по продолжительности;
- 6) по форме проведения.

У каждой из названных групп имеются свои специфические принципы подготовки и проведения, свои особенности²⁸.

1. В первую очередь в рекламной продукции указывается вид экскурсий *в зависимости от ее содержания*: тематическая и обзорная.

Обзорные экскурсии в настоящее время составляют подавляющее большинство экскурсий, продаваемых на рынке туруслуг. Это связано с тем, что большинство туристов пользуются той или иной экскурсией всего лишь один раз.

Обзорные экскурсии, как правило, многогранны. Не случайно их называют многоплановыми. В них используется исторический и современный материал. Строится такая экскурсия на показе самых различных объектов. Это памятники истории и культуры, здания и сооружения, природные объекты,

²⁸ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.

места знаменательных событий, элементы благоустройства города, промышленные и сельскохозяйственные предприятия и т.д. Словом, все самое интересное в городе. В обзорных экскурсиях события излагаются крупным планом. Это дает общее представление о городе, крае, области, республике, государстве в целом и отражает его имидж.

Хронологические рамки такой экскурсии – время существования города с первого упоминания о нем до сегодняшнего дня и перспективы развития.

Каждая обзорная экскурсия освещает несколько обязательных подтем. В том числе – история города, краткая характеристика промышленности, науки, культуры, народного образования. В то же время у обзорных экскурсий, проводимых в различных городах, имеются свои изюминки, отличающиеся теми особенностями в историческом развитии, которые присущи данному городу, области, краю.

Например, историко-военную подтему включают в обзорные экскурсии городов, на территории областей которых проходили военные сражения. Литературные подтемы присутствуют в обзорных экскурсиях городов, связанных с жизнью и деятельностью великих писателей, поэтов и т.д. Почти в каждой обзорной экскурсии одна из подтем в силу своей значимости становится композиционным центром экскурсии, она получает название ведущей. Ведущая подтема способствует более глубокому раскрытию содержания экскурсии, делает ее более убедительной и запоминающейся.

Несколько подтем обзорной экскурсии не дают возможность достаточно глубоко раскрыть содержание каждой подтемы, дать более глубокое толкование событий. В такой экскурсии обычно бывает больше фактов, реконструированных экскурсов в историю и пр. Об этом говорит и само название – обзорная (дается обзор достопримечательностей и интересных событий). Оптимальная продолжительность городской экскурсии составляет 2-3 часа, при этом экскурсанты с интересом воспринимают не более 15-20 экскурсионных объектов. С точки зрения методик, обзорная экскурсия универсальна, она имеет большое значение для развития экскурсионной

тематики, так как почти каждая ее подтема может в дальнейшем стать темой для разработки самостоятельной экскурсии.

Тематическая экскурсия встречается гораздо реже. Ее предназначение – дать углубленные знания по какой-либо проблеме. Тематические экскурсии бывают по отдельным видам знаний или человеческой деятельности.

Тематические экскурсии посвящены раскрытию какой-либо одной темы в области истории, культуры, природопользования того или иного содержательного аспекта в тематической экскурсии, ее традиционно относят к одному из типов²⁹:

- ✓ исторические,
- ✓ архитектурно-градостроительные,
- ✓ искусствоведческие, литературные;
- ✓ природоведческие;
- ✓ производственные (технологические).

По своему содержанию *исторические экскурсии* подразделяются на:

- ✓ историко-краеведческие;
- ✓ археологические (с показом вещественных исторических источников – раскопок);
- ✓ этнографические, рассказывающие о нравах и обычаях разных народов;
- ✓ военно-исторические, которые проводятся по местам боевой славы;
- ✓ историко-биографические (по местам, связанным с жизнью и деятельностью известных людей);
- ✓ экскурсии в исторические музеи.

Архитектурно-градостроительные экскурсии делятся на экскурсии с показом архитектурного облика данного города; экскурсии с показом памятников архитектуры определенного исторического периода; экскурсии, дающие представление о творчестве какого-либо архитектора; экскурсии с демонстрацией образцов современной архитектуры; экскурсии, знакомящие с

²⁹ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.

планировкой и застройкой городов по генеральным планам; экскурсии по новостройкам.

Искусствоведческие экскурсии имеют следующие подтемы: историко-театральные, историко-музыкальные, по местам бытования народных художественных промыслов, по местам жизни деятелей искусства, экскурсии в картинные галереи, выставочные залы, искусствоведческие музеи, в мастерские художников и скульпторов.

Литературные экскурсии подразделяются на литературно-биографические (по местам, хранящим память о жизни и творчестве писателя, поэта, драматурга); историко-литературные, посвященные определенным периодам развития русской литературы; литературно-художественные (по местам, которые были местом действия в произведениях того или иного писателя).

Природоведческие экскурсии делятся на ботанические, зоологические, гидрологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы.

Производственные экскурсии могут быть производственно-историческими, производственно-экономическими, производственно-техническими и профессионально-ориентационными для учащихся.

Следует отметить, что тематические экскурсии того или иного типа редко существуют изолированно, практика показывает, что границы между ними бывают размыты. Так, исторический материал используется в архитектурно-градостроительных, искусствоведческих, литературных, производственных экскурсиях.

2. По способу передвижения.

В экскурсоведении сложилась традиция обязательно указывать для потребителя способ передвижения в экскурсии. Раньше широко были распространены железнодорожные экскурсии, которые сейчас из-за дороговизны резко сократились или стали спецификой в турбизнесе отдельных

регионов (например, в этом году относительно широко предлагались туры в Забайкалье, с включением экскурсий по Кругобайкальской железной дороге).

Пешеходная экскурсия предназначается для детального осмотра группы памятников, расположенных на относительно небольшом пространстве. Ее недостатками является невозможность показать крупные города.

3. По месту проведения:

- музейные экскурсии;
- городские;
- загородные.

4. По составу участников.

По составу участников в первую очередь различают экскурсии для взрослых и детей, местных жителей и туристов (иностранцев), городского населения и сельского, организованных, однородных групп (по заявкам учреждений) и одиночных, незнакомых друг с другом экскурсантов.

5. По форме проведения.

По форме проведения помимо традиционных экскурсий (обзорных и тематических) выделяются экскурсии-прогулки, в основном на природоведческие темы, в лес, в парк, на озеро, по морю, по реке. Во время экскурсий-прогулок осмотр достопримечательностей сочетается с отдыхом.

В 60-80-е гг. XX в. проводились экскурсии-массовки, участники которых одновременно передвигались по маршруту на 10-20 автобусах, в каждом из которых работал экскурсовод. В такие экскурсии, кроме осмотра объектов, могли входить: проведение митингов у памятников, мест захоронений, встреч с героями и участниками исторических событий, выступление участников художественной самодеятельности, участие в фольклорных праздниках и театрализованных представлениях.

Экскурсия-концерт посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса во время дальней экскурсии.

Рекламная экскурсия проводится с целью привлечения клиентов или деловых партнеров.

Экскурсия может рассматриваться как форма учебной деятельности для различных групп экскурсантов. С этой точки зрения выделяются:

- *экскурсия-урок*, представляющая собой форму сообщения знаний в соответствии с учебной программой того или иного учебного заведения;

- *экскурсия-демонстрация* в наиболее наглядной форме знакомит группу с природными явлениями или производственными процессами;

- *пробная экскурсия* проводится на завершающем этапе индивидуальной работы по подготовке и проведению экскурсий и представляет собой форму проверки знаний и навыков у студентов или работающих экскурсоводов при разработке ими новой экскурсионной темы.

В заключении еще раз отметим, что деление экскурсий на четко определенные группы на практике носит условный характер, однако оно необходимо, т.к. имеет большое значение для деятельности экскурсионных учреждений.

Вопросы к теме:

1. В чем отличие тематической экскурсии от обзорной?
2. Как могут классифицироваться экскурсии?
3. Что такое «маршрут экскурсии»?
4. Каковы правила составления маршрута экскурсии?
5. Охарактеризуйте основные части текста экскурсовода.
6. Чем отличается индивидуальный текст экскурсовода от контрольного?
7. Что такое «портфель экскурсовода»?
8. Назовите основные правила демонстрации материала из портфеля экскурсовода.

3.4. Особенности организации экскурсионного обслуживания в музеях

Современный музейный мир России – это, прежде всего, 2027 музеев системы Министерства культуры РФ, среди которых музеи федерального подчинения, местного и крупнейшие ведомственные музеи. В них

сосредоточено около 60 миллионов единиц хранения, ежегодно их посещают около 70 миллионов человек³⁰.

Наиболее универсальной является классификация музеев по профилю. Она отражает связь музеев с определенной отраслью научного знания, производственной деятельности, видом искусства, отраслью культуры или производства. Профиль музея определяет состав коллекций, тематику экспозиций, содержание научных исследований и оказывает влияние на основные направления и формы музейной деятельности.

Развитие науки, культуры и производства приводит к выделению новых профильных дисциплин, что соответственно отражается и на данной классификации – профильных групп становится все больше. При всех сложностях создания полноценной классификации можно выделить следующие *профильные группы музеев*:

I. Гуманитарные музеи: исторические музеи, музеи искусства (художественные, театральные, музыкальные, музеи киноискусства), литературные музеи.

II. Естественнонаучные музеи: биологические (ботанические, зоологические, музеи живых объектов), геологические (палеонтологические, минералогические), музеи почвоведения.

III. Музеи науки и техники (научно-технические музеи): многопрофильные (политехнические) музеи, отраслевые музеи.

В зависимости от структуры профильной дисциплины или отрасли знаний музеи разделяются на профильные группы, внутри которых можно выделить более узкую специализацию. Впоследствии эти подгруппы могут преобразоваться в новую профильную группу музеев.

I. Исторические музеи. Их коллекции документируют историю человечества с древнейших времен, могут включать материал по истории человечества в целом, ориентироваться только на национальную историю, могут быть и узкоспециализированными.

³⁰ <http://www.museum.ru/rme/musworld.asp>

В целом, исторические музеи подразделяются на *общеисторические* (вся история человечества); *национальной истории* (история отдельных стран); *региональной истории* (история отдельного края); *узкоспециализированные: военно-исторические, этнографические, историко-бытовые, археологические, музеи истории религии* и т.д.

На современном этапе существует возможность музеефикации многих знаменитых полей сражений, таких как Невская Битва, Ледовое побоище, места сражений времен наполеоновских войн и Великой Отечественной войны.

Этнографические музеи – это группа исторических музеев, собирающих, хранящих, изучающих и экспонирующих этнографические коллекции, документирующие процессы этногенеза, быт и культуру различных этнических общностей.

Историко-бытовые музеи – группа исторических музеев, которые воссоздают или сохраняют картину быта различных слоев населения. В отличие от этнографических музеев документируют не этнические, а социально-психологические особенности быта (дворянский, купеческий быт), которые наиболее ярко проявляются в интерьерах жилищ. В нашем крае пример историко-бытового музея – музей городского быта «Старый Владимир».

Археологические музеи собирают, хранят, изучают и экспонируют предметы, обнаруженные в результате археологических исследований. Объектами музеефикации могут стать также недвижимые археологические памятники (древние городища, погребения, различные сооружения).

Художественные музеи составляют более 17% всей музейной сети. Они хранят коллекции, документирующие историю развития изобразительного искусства и призванные удовлетворять эстетические потребности человека.

Среди музеев этой профильной группы выделяют *музеи изобразительного искусства* (в целом), *национального, зарубежного искусства; музеи слепков* (возникли в XVI в. в Европе как собрания точных воспроизведений предметов декоративно-прикладного искусства и

скульптуры); *музеи декоративно-прикладного искусства; художественно-промышленные музеи; музеи народного искусства, мемориальные музеи выдающихся художников* (дома-музеи, музеи-квартиры, музеи-мастерские).

Литературные музеи – это музеи, специализирующиеся на сборе, хранении и экспонировании материалов, связанных с историей литературы и творческого процесса. Могут заниматься историей литературы (мировой, национальной); литературных направлений или течений; творчеством отдельных писателей.

Близки к группе литературных музеев *музеи книги*, документирующие развитие книги как явления духовной и материальной жизни культуры. Они подразделяются на *музеи истории книги, истории книгопечатания и полиграфической техники, книжной графики и репродукционной техники, музеи печати* и более специализированные музеи (переплета, шрифта, бумаги).

К отдельной подгруппе искусствоведческих музеев можно отнести *музеи театрального и музыкального искусства. Театральные музеи* – документируют историю театра и театрального искусства.

Мемориальные музеи – наиболее распространенная группа театральных музеев. Они посвящены режиссерам (дом-музей К.С. Станиславского, музей-квартира В.И. Немировича-Данченко) и актерам театра (например, Государственный культурный Центр-музей В.С. Высоцкого).

Музыкальные музеи документируют историю музыкальной культуры. Профильная группа объединяет *музеи музыкальной культуры и истории музыки* (мировой и отдельных национальных музыкальных культур); *музеи при музыкальных театрах, концертных залах, консерваториях; мемориальные музеи выдающихся музыкантов, композиторов и т.п.* Численно преобладают *мемориальные музеи*.

К отдельным профильным группам гуманитарных музеев можно отнести педагогические музеи и музеи физкультуры и спорта.

Педагогические музеи документируют историю и современное состояние народного образования, педагогической науки. К данной профильной группе относят и мемориальные музеи выдающихся педагогов.

Музеи физкультуры и спорта – документируют историю развития олимпийского движения, историю спорта, массового физкультурного движения. Музеи этой группы появились в нашей стране только в 1980-е гг.

II. Естественнонаучные музеи документируют процессы, происходящие в природе, в том числе в ходе взаимодействия человека и общества с окружающей средой (составляют около 5 % всех музеев России).

Выделяют *комплексные музеи*, ведущие коллекционирование сразу по нескольким естественнонаучным направлениям; и музеи, имеющие коллекции в рамках отдельной дисциплины: *биологические* (ботанические, зоологические), *геологические* (палеонтологические, минералогические), *музеи почвоведения*, *медицинские* и т.д.

Биологические музеи, в свою очередь, могут быть общебиологическими (Дарвиновский музей в Москве); специализированными ботаническими (Ботанический музей Ботанического института им. В.Л. Комарова в Петербурге, основанный в 1714 г. Петром I как Аптекарский огород) или зоологическими (Зоологический музей МГУ им. М.В. Ломоносова).

Среди *геологических музеев* выделяются *собственно геологические музеи* (Геологический музей им. В.И. Вернадского в Москве); *специализированные музеи* (Рудно-петрографический музей в Москве); *палеонтологические* (Палеонтологический музей им. Ю.А. Орлова в Москве).

На современном этапе активно развиваются *музеи «живых объектов»* (музеи-аквариумы, музеи-террариумы, музеи-дендрарии, ботанические сады, зоопарки), национальные парки и тому подобное.

Сельскохозяйственные музеи – это группа музеев, как правило, естественнонаучного профиля, собрания которых документируют историю развития и современный уровень сельского хозяйства и сельскохозяйственного

производства в целом или его отдельных отраслей. В случае экспонирования сельхозтехники музей может быть отнесен к группе технических музеев.

Появление первого сельскохозяйственных музеев в России было связано с деятельностью Вольного экономического общества, учрежденного Екатериной II в 1765 г. с целью усовершенствования аграрного сектора. В его собрания входили коллекции моделей сельхозорудий и машин, а также образцы почв, минералогические и зоологические коллекции. Музей носил закрытый характер: допускались только члены Общества с целью изучения экспонатов. Коллекции стали доступны для публики с 1803 г.

III. Профильная группа музеев науки и техники (научно-технических музеев) документирует историю развития и современное состояние науки и техники (или отдельных технологий) и их влияние на эволюцию человеческого общества.

Многопрофильные музеи документируют историю науки и техники в целом (Политехнический музей в Москве); *отраслевые музеи* – отдельные отрасли науки, техники и технологии, промышленного производства: музеи *связи* (Центральный музей связи им. А.С. Попова); *авиации* (Музей военно-воздушных сил в пос. Монино Московской обл.); *транспорта* (Центральный музей железнодорожного транспорта в Петербурге); *космонавтики* (Государственный музей истории космонавтики им. К.Э. Циолковского в Калуге).

Промышленные музеи документируют историю развития и современное состояние отраслей производства (ремесленного, кустарного, мануфактурного и фабрично-заводского), отдельных предприятий. Включают собственно промышленные и художественно-промышленные музеи, музеи истории предприятий, музеефицированные промышленные объекты.

Формирование музеев данного профиля было связано с осознанием необходимости содействия развитию различных видов производства и отличалось исключительной практической направленностью. Первый такой

музей, Консерватория искусств и ремёсел, был открыт в 1793 г. в Париже для сохранения образцов изделий средневековых ремесленников.

На современном этапе сложились достаточные предпосылки для отнесения *исторических производственных территорий* к историко-культурным заповедникам и создания на их базе музеев-заповедников. Например, к таким регионам относится Урал, где сохранились старинные рудники, исторические заводские комплексы (заводы с прилегающими поселками). Именно там существует возможность воссоздания старинных механизмов и технологий, включая художественные промыслы (чугунное литье, изделия из жести и другие виды).

Комплексные музеи – музеи, собрания которых документируют социально значимые феномены, относящиеся к разным профильным дисциплинам. В их коллекциях представлены источники различных отраслей знания. Деятельность такого рода музея может быть представлена комплексом гуманитарных и естественнонаучных (как в краеведческих музеях), только гуманитарных (историко-художественные, историко-архитектурные, литературно-художественные и другие музеи), или только естественнонаучных дисциплин (музеи науки и техники, политехнические музеи и так далее).

Комплексные музеи – многочисленная и постоянно растущая группа, к которой относится большинство краеведческих музеев, ансамблевых и средовых музеев, музеев-заповедников, экомузеев.

Наиболее распространенный вид комплексных музеев – краеведческие музеи. *Краеведческие музеи* документируют особенности природного развития, истории, хозяйственной жизни, культуры и быта определенной территории или населенного пункта (республики, края, области, района, города, села). Краеведческие музеи – самая массовая и активно развивающаяся группа в музейной сети России.

Современный этап развития краеведческих музеев характеризуется поиском новых форм музейной работы, стремлением выявить природное и культурное своеобразие своего региона. Они участвуют в жизни регионов,

проводят научно-исследовательскую работу, ведут наблюдения за природно-историческими объектами, организуют археологические раскопки и научные экспедиции. На базе краеведческих музеев проводятся научные съезды и конференции.

К комплексным музеям относятся *экомузеи*. Они освещают культуру конкретного региона, основные занятия, жизнь и быт его населения. Облик такого музея определяется традиционной народной архитектурой, содержание деятельности учитывает особенности ландшафта, образ жизни и склад мышления (менталитет) местного населения.

Популярность экомузеев объясняется их соответствием идеям охраны окружающей среды. Они направлены на сохранение культуры определенного этноса, в духе понимания разнообразия культур и уважения национальной самобытности. На базе экомузеев создаются центры местных ремесел, проводятся циклы народных праздников.

Первые экомузеи создавались во Франции на базе региональных природных парков (авторы проектов Ж.-А. Ривьер и Ю. де Варин). В 1971 г. на огромной территории (500 тыс. кв. км) был создан музей с центром в фабрично-заводском городе Ле-Крезо.

Вслед за Францией экомузеи распространились в Канаде (музей От-Бос в провинции Квебек), Португалии (Сейшальский музей).

В нашей стране ближе всего к этому типу оказались небольшие этномузеи Сибири – так называемые «живые музеи» народной культуры малочисленных коренных народов.

В последнее время в сторону экомузеев эволюционировали некоторые музеи-заповедники, отличающиеся активным участием местного населения в сохранении культурного и природного наследия («Кижский», «Шушенское», Соловецкий историко-архитектурный и природный музей-заповедник).

К комплексным музеям можно отнести и большую часть *мемориальных музеев*. Как и краеведческие они не являются профильными группами,

выделены в отдельную группу (не по связи с определенной отраслью) в связи с общими особенностями документирования.

Мемориальные музеи документируют жизнь и деятельность представителей всех сфер человеческой жизни. Создаются с целью увековечивания памяти о выдающихся людях и представлены практически во всех профильных группах.

Среди современных мемориальных музеев преобладают такие виды, как музеи-мастерские, музеи-квартиры, дома-музеи, музеи-усадыбы. В последние десятилетия XX в. в связи с тенденцией к комплексному сохранению среды многие мемориальные музеи стали многопрофильными и получили статус музеев-заповедников.

Особое место в музейном и образовательном пространстве занимают *школьные музеи*. Школьный музей (музей образовательного учреждения) – это центр краеведческой, музейно-педагогической работы в школе, основными элементами которого являются музейное собрание, экспозиция и музейный актив. В школьном музее осуществляется сотворчество детей и взрослых (учителей, родителей, общественности) в процессе комплектования, учета, хранения и использования музейных коллекций. Школьный музей – это общественная организация, возникающая при взаимном сотрудничестве детей и взрослых, в результате их взаимодействия. Эта деятельность способствует углублению знаний, развитию творчества, познавательной активности, профессиональной ориентации школьников.

Впервые термин «школьный музей» был употреблен в 1913 г. учителем истории из Казани. По мнению организатора, целью создания музея такого рода являлось изучение курса истории.

После Великой Отечественной войны начался новый период в развитии школьных музеев. В 1945 г. было издано Положение о массовом туристском походе под названием «Поход пионеров и школьников по изучению родного края», главной задачей которого провозглашалось создание краеведческих музеев в школе.

За десять послевоенных лет в стране появилось множество школьных музеев. В начале 1960-х гг. начался период подъема школьных музеев. Каждый третий музей посвящался Великой Отечественной войне. Усиление интереса было связано с необходимостью увековечить память о трагических событиях военных лет. В процессе создания музеев была велика роль ветеранов, которые с большим желанием помогали учителям в создании экспозиций. В школах появились комнаты славы, где экспонировались личные вещи, фронтовые письма ветеранов. Как следствие, музеи стали меньше походить на учебные кабинеты и становились центром общественной жизни школы.

Сеть музеев образовательных учреждений стремительно развивалась. Лучшие музеи удостоивались звания «Народный музей». Главными критериями их деятельности – наличие и постоянное увеличение фондов; проведение на базе музея различных мероприятий (например, недели «Музей и дети», школьных краеведческих конференций), разработка методического материала педагогами (сценариев игр, вечеров).

С середины 1980-х гг. происходило становление материальной и инструктивно-методической базы школьных музеев, проводилась целенаправленная подготовка кадров, появились новые направления в сети школьных музеев: литературные, историко-краеведческие, политехнические, естественнонаучные, спортивные и другие. Большой размах набирала поисковая работа, маршруты экспедиционных отрядов проходили по всей стране. Результатом этих походов и экспедиций стал сбор научной информации и подлинных предметов, которые пополняли фонды школьных музеев.

В 90-е гг. XX в. в связи с кризисными явлениями в российском обществе, деятельность по созданию школьных музеев стала менее значима. В 1995 г. количество музеев уменьшилось в два – три раза. Финансовые трудности, нехватка помещений, отсутствие интереса стали основными причинами, оказавшими негативное влияние на развитие школьных музеев.

Начиная с 1996 г. наблюдалось возрождение школьных музеев: происходило восстановление закрытых музеев, их преобразование и переоборудование, изменение направленности.

В последние годы школьные музеи значительно изменились, изменились их экспозиции, как внешне, так и по содержанию. На современном этапе школьный музей – ценностно-ориентационный компонент всей системы образования.

Вопросы к теме:

1. Что такое профиль музея?
2. Какие основные группы музеев выделяют в соответствии с научной классификацией музеев по профилю?
3. Какие экспозиции представлены в монографических литературных музеях?
4. Каковы основные направления деятельности Государственного литературного музея?

Глава 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРОЕКТИРОВАНИЮ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

4.1. Субъекты туристкой индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экскурсионные услуги входят в перечень туристских услуг. В соответствии с нормативно-правовыми актами, действующими в РУз, четко не определены предприятия, специализирующиеся на оказании экскурсионных услуг. В соответствии с ГОСТ РУз: «Проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов». В соответствии с ГОСТом Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования «Экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий».

Однако такое утверждение представляется не совсем верным в силу следующих причин. Основной объект реализации туристской услуги - туристский продукт. В качестве такового Закон «О туризме» определяет: «комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта». Соответственно, экскурсионные услуги представлены в качестве составляющей части туристского продукта. Это указывает на специфичность экскурсионной деятельности, но определяют ее в качестве подвида туристской.

Экскурсионная деятельность – это деятельность по организации ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного пребывания без предоставления услуг размещения. Организованная экскурсионная деятельность должна осуществляться квалифицированными работниками, знающими требования, предъявляемые к технологии создания экскурсионных услуг и обслуживания экскурсантов, и затрагивать самые широкие слои населения. Под организованной экскурсионной деятельностью понимается предложение стандартизированной экскурсионной программы или отдельных экскурсий как разновидности туристских групп.

Предприятия, организующие экскурсионную деятельность, комбинируют услуги непосредственных производителей (музейных, транспортных, зрелищных организаций) по своему усмотрению и по желанию потребителей, а также сами создают и предоставляют туристско-экскурсионные услуги, то есть являются туроператорами.

Экскурсионные компании или бюро обычно организуют экскурсионное обслуживание туристов в местах их временного пребывания.

Экскурсионная программа обслуживания – это план экскурсионных мероприятий, реализуемых для удовлетворения конкретных или специализированных познавательных запросов и интересов местного населения, туристов или экскурсантов в зависимости от целей их пребывания. Комплекс услуг, входящих в состав программы, является продуктом экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы). Структура экскурсионной программы приведена на рис. 1.



Рис. 1. Структура экскурсионной программы обслуживания

Экскурсионные программы включают в себя услуги³¹:

- ✓ по организации и проведению экскурсий;
- ✓ экскурсовода (гида);
- ✓ гида-переводчика;
- ✓ сопровождающего.

Услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, физические лица, имеющие соответствующую квалификацию (экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики).

Услуги гида-переводчика представляют собой деятельность по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с объектами экскурсионного показа, осуществляемую посредством последовательного и (или) синхронного перевода информации (доклада, лекции, сообщения и др.) специалистом, обладающим соответствующей квалификацией, на языке туристов (экскурсантов).

³¹ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 192 с.

Услуги сопровождающего заключаются в сопровождении экскурсантов, оказании им информационных, организационных услуг и квалифицированной помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях в период проведения экскурсии.

Экскурсионные программы предоставляют юридические лица и индивидуальные предприниматели (далее – исполнители экскурсионных услуг) в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами.

Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:

- ✓ соответствие функциональному назначению (информационная наполненность);
- ✓ точность и своевременность выполнения;
- ✓ соответствие требованиям безопасности;
- ✓ качество обслуживания.

Экскурсионные программы должны соответствовать функциональному назначению – соответствие темы экскурсии, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий.

Исполнители экскурсионных программы должны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах в соответствии с действующим законодательством, правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, в том числе инструкции для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии и пр.

При предоставлении экскурсионных услуг следует соблюдать требования точности и своевременности выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором на оказание экскурсионных услуг.

Экскурсионные программы должны соответствовать требованиям безопасности.

Качество обслуживания обеспечивается исполнителем экскурсионных услуг с использованием материально-технической и научно-методической баз и

высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и сопровождающих.

Материально-техническая база исполнителя экскурсионных услуг должна позволять разрабатывать и реализовать экскурсионные услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров.

Экскурсионное обслуживание как субъект туристической индустрии является специфическим видом деятельности, которая осуществляется как для группы лиц, так и, возможно, для отдельного лица. Однако четких норм на осуществление экскурсионной деятельности законом и другими нормативными актами не предусмотрено.

Отличает экскурсионное обслуживание от туристического продолжительность (не более 24 часов) и отсутствие компонентов размещения для временного проживания.

Относительно компонентов обслуживания питанием предполагается, что по месту посещения имеются соответствующие предприятия (кафе, буфеты, столовые) или экскурсантам выдаются скомплектованные продукты для употребления в ходе экскурсии.

В случаях, когда экскурсионное обслуживание является частью программы обслуживания, гостиница или туроператор заключает договор с экскурсионной организацией.

Если договор на экскурсионное обслуживание не заключается, то туристы или посетители могут воспользоваться теми экскурсиями, которые проводятся экскурсионной организацией самостоятельно в дистанции или в местах, удаленных от нее и доступных как с использованием местных транспортных средств, так и пешеходным способом.

Главное условие – экскурсии проводятся в течение ограниченного времени и различными способами перемещения туристов к местам посещения, осмотра или показа.

В практике используется немало различных методов познания: индуктивный, дедуктивный, аналитический, синтетический, методы абстрагирования, аналогии, моделирования, обобщения, эксперимента и др. Все эти методы в той или иной мере используются при проведении экскурсий.

Метод для деятельности не может быть избран произвольно. Главное требование к методу – он должен обеспечить достижение цели с наибольшей эффективностью и наименьшими затратами ресурсов.

В экскурсиях в число таких ресурсов входит словесный материал (рассказ), демонстрируемые объекты (показ), транспортные средства, рабочее время экскурсовода.

Экскурсионный анализ построен на действии методов анализа и синтеза. Не менее активно в экскурсионной методике используется метод аналогии. Применяя аналогию в показе и рассказе, экскурсовод обращает внимание группы на сходство и различие памятников, на единство времени разных действий и места, где расположены объекты.

Аналогия в экскурсиях не сводится к демонстрациям внешне схожих объектов. Это могут быть разные по форме и строению объекты, но аналогичные по выполняемым функциям.

В узком смысле экскурсионный метод представляет собой совокупность методических приемов, которые применяют на экскурсиях. В широком смысле – это комплексный метод, он имеет ряд особенностей: выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного; увязывание вновь изучаемого материала с ранее полученным экскурсантами опытом и знаниями и др.

Для экскурсионного метода характерен учет таких признаков экскурсии, как предметность, вещественная доказательность (наглядность). Экскурсионный метод построен на примате (преобладании, первенствующем значении) показа.

Комплексный характер экскурсионного метода находит свое выражение в действии механизмов сообщения знаний экскурсоводом и усвоения этих знаний экскурсантами.

4.2. Этапы разработки экскурсии

Создание новой экскурсии – сложный и длительный процесс, часто требующий участия нескольких человек. В процессе подготовки новой экскурсии выделяют этапы³²:

- 1) определение цели и задач экскурсии;
- 2) выбор темы;
- 3) определение источников экскурсионного материала;
- 4) отбор и изучение экскурсионных объектов;
- 5) составление маршрута экскурсии;
- 6) объезд или обход маршрута;
- 7) подготовка текста экскурсии;
- 8) комплектование «портфеля экскурсовода»;
- 9) прием (сдача) экскурсии и утверждение экскурсии.

При подготовке экскурсии основная задача – из множества памятников отобрать самые интересные по внешнему облику и той информации, которую они несут, поскольку правильный отбор объектов, их количества, последовательность показа влияют на качество и эффективность экскурсии.

Для оценки объектов, которые потенциально могут быть включены в экскурсию, рекомендуется применять следующие критерии³³:

- ✓ познавательная ценность;
- ✓ известность;
- ✓ необычность (экзотичность) объекта;
- ✓ выразительность объекта;
- ✓ сохранность объекта;
- ✓ месторасположение объекта;
- ✓ временное ограничение показа объекта.

³² Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2018. – 352 с.

³³ Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2018. – 352 с.

Практически вся экскурсионная теория всего лишь анализ действия экскурсионного метода. Цель экскурсионного метода – обучение (передача определенной системы знаний) и воспитание (формирование всесторонне развитой личности).

В отличие от учебного заведения воспитание на экскурсии проходит в ходе обучения, в процессе общения с экскурсионными объектами, во время рассказа экскурсовода и его действий при показе объектов. Содержание сообщаемых экскурсоводом знаний вырабатывает у обучаемых определенный подход к объяснению явлений природы, пониманию хода и логики развития общества, подводит к оценке исторических событий.

В настоящее время экскурсионные учреждения в своей деятельности руководствуются следующими основными положениями:

а) в основе любой экскурсии лежит один экскурсионный метод сообщения знаний;

б) показ и рассказ – составные части экскурсии и основные элементы;

в) движение (моторность) – один из признаков экскурсии;

г) экскурсионная методика является частной методикой и состоит из двух частей – методики подготовки и методики проведения экскурсий;

д) методика проведения экскурсий представляет собой совокупность методических приемов показа экскурсионных объектов и рассказа о них и событиях, с ними связанных.

Экскурсионный метод, являясь активным способом практических действий экскурсовода и экскурсантов, создает условия для их общения с объектами и для организованной и эффективной деятельности экскурсантов. Опыт экскурсионной работы убедительно свидетельствует о том, что лишь те экскурсии достигают поставленной цели, которые построены с учетом особенностей и требований экскурсионного метода.

В основу экскурсии положены принципы пропаганды, научность, идейность, связь с жизнью, доходчивость и убедительность. Эти принципы выражают существо пропаганды, позволяют выделить в ней главное. Их

следует рассматривать в совокупности, т. е. во взаимной связи друг с другом. Экскурсия не должна быть перегружена большим количеством посещаемых объектов, так как это увеличивает ее длительность и вызывает утомляемость экскурсантов, а внимание и интерес при этом ослабевают. Оптимальная продолжительность городской экскурсии составляет 2-4 академических часа, при этом экскурсанты с интересом воспринимают не более 15-20 экскурсионных объектов.

В экскурсию могут входить объекты как одной группы (например, памятники архитектуры), так и нескольких групп (памятные места, исторические памятники, жилые здания, природные объекты). Набор объектов зависит от темы экскурсии, ее содержания, состава экскурсионной группы. Неправильно, например, когда вся обзорная экскурсия построена исключительно на показе скульптурных памятников и монументов. Следует избегать однообразия построения зрительного ряда. Зрительные впечатления экскурсантов будут неполными, если в маршрут наряду с памятниками и монументами не будет введен показ отдельных зданий и улиц, площадей, памятных мест, объектов природы.

В ходе подготовки новой экскурсии больше внимания следует уделить изучению объектов на месте, в их естественной обстановке. Необходимые исходные данные дает изучение объектов по источникам - книгам, альбомам, фотографиям. Встреча с экскурсионным объектом непосредственно на месте его расположения, изучение различных его сторон позволяют экскурсоводу в будущем при работе с группой свободно ориентироваться у памятника, квалифицированно вести его показ.

Отбор объектов заканчивается составлением карточки (паспорта) на каждый из них. Данные карточки используются как для конкретно разрабатываемой темы, так и для будущих экскурсий.

Экскурсионная деятельность становится одной из важнейших составляющей туристского продукта. Почти все виды туров предусматривают

экскурсии – экологические, этнографические, историко-культурные, военно-исторические, искусствоведческие.

Прежде чем перейти к этапам разработки экскурсии следует разобраться, что такое экскурсия. В толковом словаре Д.Н. Ушакова дано такое объяснение этого понятия: экскурсия – это коллективная поездка или прогулка куда-нибудь с научно-образовательной или увеселительной целью. В Большой Советской Энциклопедии дана такая трактовка этого понятия: экскурсия – это (от лат. *excursio* – поездка, вылазка)³⁴, посещение достопримечательных чем-либо объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и т.д.), форма и метод приобретения знаний. Проводится, как правило, коллективно под руководством специалиста-экскурсовода. Борис Емельянов определили экскурсию – как целенаправленный наглядный процесс познания окружающего мира (история, культура, традиции). Это процесс, который построен на заранее подобранных объектах и мастерстве экскурсовода. В Малой советской энциклопедии сказано, что «экскурсия – коллективная поездка или поход в достопримечательные места с научной, общеобразовательной или культурно-просветительной целью».

В приведенных определениях слова «экскурсия» существуют разногласия. Например, у Б.В. Емельянова, в Малой Энциклопедии и в Большой Энциклопедии экскурсия имеет научную и образовательную цель, а в толковом словаре Д.Н. Ушакова экскурсия, кроме образовательной цели, имеет увеселительную цель. Различия в формулировках целей, задач и форм проведения экскурсий возникают из-за различного времени их создания. В разные периоды времени экскурсии давали различные цели и задачи.

Впервые понятие «этапы подготовки экскурсии» было использовано в 1976 г.³⁵. Тогда было определено пятнадцать этапов:

1. Определение цели и задач экскурсии.
2. Выбор темы.

³⁴ Емельянова Б.В. «Экскурсоведение». – М.: ИНФРА-М, 2018. – 352 с.

³⁵ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 192 с.

3. Отбор литературы и составление библиографии.
4. Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме.
5. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
6. Составление маршрута экскурсии.
7. Объезд или обход маршрута.
8. Подготовка контрольного текста экскурсии.
9. Комплектование «портфеля экскурсовода».
10. Определение методических приемов проведения экскурсии.
11. Определение техники ведения экскурсии.
12. Составление методической разработки.
13. Составление индивидуальных текстов.
14. Прием (сдача) экскурсии.
15. Утверждение экскурсии.

Первый этап подготовки экскурсии помогает творческой группе более организовано и осмысленно осуществлять свою деятельность. Цель экскурсии – это то ради чего будет проводиться будущая экскурсия. Существуют следующие цели:

- ✓ патриотическое воспитание;
- ✓ расширение кругозора;
- ✓ привить уважение к другому народу, культуре и обычаям.

Определение цели является очень важным этапом в разработке новой экскурсии, потому что, поставив четкую цель можно более четко определиться с темой экскурсии. Выбор темы напрямую зависит от спроса потребителей или индивидуального заказа. Тема экскурсии является связывающим звеном в подборе объектов, то есть она объединяет объекты в единое целое. Для большей раскрываемости темы экскурсии необходимо правильно подобрать материал (литературу, схемы, фотографии).

В процессе разработки новой экскурсии составляется список библиографии, состоящий из книг, журналов, газет и брошюр. Список

необходим для того, чтобы оказать помощь экскурсоводам в написании текста и оценить объем работы с источниками. Весь перечень литературы размножается для удобства работы группы. В списке называются автор, название, год издания, а также главы, разделы, страницы. Главным источником является архив.

Кроме письменных источников используются и такие источники получения информации, как фильм о каком-либо объекте. Иногда, если есть такая возможность, берут интервью у родственников человека имеющего отношение к данному объекту или у очевидцев какого-либо события.

После того как были выбраны источники информации творческая группа переходит к следующему очень важному этапу, а именно к выбору объектов показа. От правильности подбора объектов зависит, то насколько хорошо будет воспринята экскурсия экскурсантами. Задачей экскурсоводов в данном этапе является отбор наиболее интересных объектов отвечающих выбранной теме и поставленной цели

В качестве объектов могут выступать:

- ✓ природные объекты – парки, леса, водоемы;
- ✓ здания и сооружения – мавзолеи, памятники, церкви, старинные постройки;
- ✓ памятники археологии – захоронения, древние поселения, каналы, городища.

Этот этап заканчивается составлением карточки объектов. В нее вносят следующую информацию:

- а) наименование объекта (первоначальное и современное), а также название, под которым памятник известен у населения;
- б) историческое событие, связанное с памятником, дата события;
- в) местонахождение объекта (город, поселок и т.д.);
- г) описание памятника (подъезд к нему, его автор, дата сооружения, из каких материалов изготовлен, текст мемориальной надписи);

д) источник сведений о памятнике (литература, где описан памятник и события, связанные с ним)

е) сохранность памятника;

ж) охрана памятника (на кого возложена);

з) в каких экскурсиях памятник используется;

и) дата составления карточки, фамилия и должность составителя.

На основе отобранных объектов показа составляется маршрут экскурсии. Он представляет собой наиболее удобный путь следования туристической группы, согласно выбранной теме. Одной из задач маршрута является раскрытие наиболее полно темы экскурсии. Маршрут должен отвечать требованиям безопасности, быть логичным. Расстояния от одного объекта до другого не должны быть слишком большими, время переезда не более 15 минут. Возле объекта должна находиться смотровая площадка, благоустроенная парковка, санитарная зона.

В экскурсоведении выделяют три вида построения маршрута: хронологический, тематический и тематико-хронологический. Экскурсия, в которой используют хронологический маршрут, объекты выстраиваются в соответствии с проживанием человека какого-либо этапа или в соответствии с ходом каких-либо действий. Примером может служить экскурсия, посвященная жизни и творчеству А.С. Пушкина. По тематическому принципу построены экскурсии, связанные с раскрытием определенной темы в жизни человека или города. Последний вид используется при проведении обзорных экскурсий. Хронология соблюдается только при раскрытии подтемы. Рекомендуется разрабатывать несколько вариантов движения группы, учитывая особенности города.

После составления маршрута экскурсии экскурсоводы переходят к этапу объезда маршрута. В этой процедуре принимают участие представители

творческой группы, экскурсовод, водитель, руководитель экскурсионного бюро. При совершении объезда ставятся задачи³⁶:

- 1) ознакомиться с улицами, площадями, по которым проложен маршрут;
- 2) уточнить место расположения объекта и место предполагаемой остановки;
- 3) освоить подъезд на автобусе к объектам или местам стоянок;
- 4) провести хронометраж времени, необходимого для показа объектов, их словесной характеристики и передвижения автобуса (пешеходной группы), а также уточнить продолжительность экскурсии в целом;
- 5) проверить целесообразность использования намеченных объектов показа;
- 6) выбрать лучшие точки для показа объектов и варианты расположения экскурсионной группы;
- 7) выбрать методику ознакомления с объектом;
- 8) в целях безопасности передвижения туристов по маршруту выявить потенциально опасные места и принять меры.

Далее составляется контрольный текст экскурсии. Он призван раскрыть все подтемы входящие в экскурсию, определить тематическую направленность, сформировать определенную точку зрения на события и факты. Краткость, четкость формулировок, необходимое количество фактического материала, наличие информации по теме, полное раскрытие темы, художественно-публицистический стиль написания - это основные требования к тексту.

Теперь творческая группа приступает к формированию «портфеля экскурсовода». Необходимо сначала разобраться, что означает данный термин. «Портфель экскурсовода» – это условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии. Эти пособия обычно помещаются в папке или небольшом портфеле.

³⁶ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 192 с.

Одной из задач «портфеля экскурсовода» является восстановление недостающих звеньев экскурсии, показ первоначального облика объекта или будущего. В него входят фотографии, схемы, макеты, муляжи, копии документов, рисунки, образцы продукции, географические карты. Содержание портфеля основывается на тему экскурсии.

Последующим этапом в работе творческой группы будет выбор методических приемов проведения экскурсии. Работая над этим этапом, экскурсоводы отбирают наиболее эффективные методы показа и рассказа, которые в свою очередь зависят от аудитории и времени проведения экскурсии. Так же здесь проводится работа над определением приемов сохранения внимания и активизации процесса восприятия экскурсионного материала.

Следующее над чем начинают работать экскурсоводы – это выбор техники ведения экскурсии. Она представляет собой все организационные моменты экскурсионного процесса. К организационным моментам относят: выход экскурсантов из автобуса, место остановки автобуса, скорость движения автобуса на определенных участках маршрута, знакомство экскурсовода с группой, расстановка экскурсионной группы у объекта, ответы на вопросы экскурсантов, движение группы у объекта, средства показа. Эти моменты записываются в графу методической разработки «Организационные указания».

Определив технику ведения экскурсии, начинают работать над составлением методической разработки. Итак, методическая разработка – это документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ памятников, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно. Она излагает требования экскурсионной методики с учетом особенностей демонстрируемых объектов и дисциплинирует экскурсовода. Она отвечает следующим требованиям:

- ✓ подсказать экскурсоводу пути для раскрытия темы;
- ✓ дать экскурсоводу наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа;
- ✓ содержать четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии;

✓ соединять показ и рассказ в единое целое.

Методическая разработка состоит из трёх частей: вступления, основной и заключительной части. Вступление и заключительная части оформляются в виде краткого плана, а основная часть в виде таблицы из семи граф-колонок.

Вступление:

– познакомиться с группой, представив себя и водителя;
– напомнить правила поведения на улице, в автобусе, при выходе из автобуса;

– назвать тему экскурсии;

– охарактеризовать маршрут экскурсии;

Заключение:

– подвести итоги экскурсии;

– сделать вывод по теме экскурсии;

– предложить экскурсантам задать интересующие их вопросы по теме экскурсии

Одним из важнейших этапов в разработке новой экскурсии является составление индивидуального текста экскурсовода. Экскурсоводы составляют его самостоятельно и в основу для него берут контрольный текст, разработанный творческой группой. Индивидуальный текст отличается от контрольного тем, что он построен в соответствии с методической разработкой, материал идет в той последовательности, в которой идут объекты и имеет четкое деление на части. В процессе ведения экскурсии экскурсовод может пользоваться индивидуальным текстом. Для удобства его переносят на специальные карточки, где записываются краткие данные об объекте, основные мысли рассказа, отдельные цитаты, исторические даты.

Особо важным элементом в экскурсии является логический переход. Хорошо составленный логический переход придает экскурсии стройность, дает гарантию того, что следующая подтема будет воспринята с интересом. Часто в экскурсиях пользуются формальными переходами. «Формальным называется такой переход, который не связан с содержанием экскурсии и не является

«переходным мостиком» от одной части экскурсии к другой» (например, «Теперь мы пройдем немного дальше...»). Такие переходы необходимы, если расстояние от одного объекта к другому очень маленькое. Более эффективен логический переход, связанный с темой. Он может начаться до передвижения группы к следующей остановке или закончиться возле объекта. Он диктуется содержанием темы экскурсии и особенностями объекта. Длительность перехода обычно равна длительности перехода от объекта к объекту.

После написания индивидуального текста начинается подготовка заключительных этапов. Один из них это прием (сдача) экскурсии. Она поручается руководителю творческой группы, так же в этом процессе участвуют члены творческой группы и методического отдела, руководитель экскурсионного учреждения и руководители других секций. Прием (сдача) экскурсии проводится в форме творческой дискуссии, обмена мнениями и исправления недочетов. Участники должны быть предварительно ознакомлены с контрольным текстом, методическими разработками, схемой маршрута, списком литературы.

Последним этапом в разработке экскурсии является утверждение экскурсии. При положительном заключении о контрольном тексте и методических разработках, а также при расчете стоимости и определения нормы прибыли руководителем экскурсионного бюро издается приказ об утверждении новой экскурсионной темы и списка экскурсоводов допущенных до ее проведения.

Таким образом, составление новой экскурсионной темы, безусловно, занимает много времени. В этом процессе все этапы взаимосвязаны и один этап вытекает из другого. Если какой-либо этап будет выполнен некачественно, то это повлияет на качество всей экскурсии. Эта деятельность считается завершенной, когда будут готовы все необходимые документы.

Вопросы к теме:

1. Перечислите основные этапы подготовки и проведения новой экскурсии.
2. Какие требования предъявляются к формулировке темы экскурсии.

3. Что может служить источником информации для подготовки экскурсии?
4. Что такое «объект показа» в экскурсии?
5. Назовите основные факторы, которые необходимо учитывать при выборе объектов показа.

4.3. Техника проведения экскурсии

Экскурсионная методика – совокупность требований и правил, предъявляемых к экскурсии, а также сумма методических приемов подготовки и проведения экскурсии. Это основа профессионального мастерства экскурсовода, а также процесс упорядочения его деятельности.

В отечественном экскурсоведении существуют четко разработанные методики подготовки экскурсии. Современное законодательство в области туризма рекомендует создание на предприятиях, реализующих экскурсионные услуги, экскурсионно-методического отдела или методиста (в обязанности которых входит отбор экскурсоводов, подготовка и повышение квалификации экскурсоводов, создание базы данных экскурсионных объектов и формирование библио-, видео- и фонотеки для проведения экскурсий, подготовка контрольных текстов экскурсии и разработка новых экскурсионных продуктов, контроль за качеством экскурсионных услуг).

Согласно п.3.1. ГОСТа проектирование туристских услуг (туристского продукта): «Подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия».

В соответствии с п. 6.6.1 результатом проектирования услуги «Экскурсия» являются следующие технологические документы:

- технологические карты экскурсии;
- контрольный текст экскурсии;
- материалы «портфеля экскурсовода»;
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии;

– перечень основного и вспомогательного персонала (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающего оказание экскурсионных услуг, с указанием требований к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;

– инструкции для экскурсантов (о правилах пользования снаряжением, правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);

– инструкции для персонала;

– стандарты работы персонала;

– дополнительная информация.

В экскурсионистике выделяют 15 этапов подготовки экскурсии, которые впервые были сформулированы Емельяновым Б.В. и впервые были введены в обиход в 1976 г., а именно:

1. Определение цели и задач экскурсии.

2. Выбор темы.

3. Отбор литературы и составление библиографии.

4. Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме.

5. Отбор и изучение экскурсионных объектов.

6. Составление маршрута экскурсии.

7. Объезд или обход маршрута.

8. Подготовка контрольного текста экскурсии.

9. Комплектование «портфеля экскурсовода».

10. Определение методических приемов проведения экскурсии.

11. Определение техники ведения экскурсии.

12. Составление методической разработки.

13. Составление индивидуальных текстов.

14. Прием (сдача) экскурсии.

15. Утверждение экскурсии.

Представляется необходимым несколько модернизировать этот процесс, приведя его в соответствие с современными реалиями, сократив количество этих этапов до 11 (таблица 1).

Состав проектных документов и их формы определяются ГОСТ 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Таблица 1

Этапы проектирования экскурсии и проектные документы

п/п	Этап	Документ
1	Определение темы экскурсии, её продолжительности, особенностей (транспорт, особые условия проведения)	Концепция экскурсии
2	Отбор и изучение литературы и источников	
3	Отбор экскурсионных объектов и их изучение	Карточки экскурсионных объектов
4	Составление маршрута экскурсии	Карта-схема маршрута экскурсии
5	Обход / объезд маршрута	Уточнение маршрута
6	Определение хронометража экскурсии и методов показа и рассказа	Технологическая карта маршрута
7	Написание текста экскурсии	Контрольный текст экскурсии
8	Комплектование портфеля экскурсовода	Фото- и видеоматериалы
9	Составление методической разработки экскурсии	Комплект методической документации
10	Составление индивидуального текста экскурсии	
11	Прием-сдача экскурсии, её утверждение	

Содержание и ключевые особенности этапов подготовки экскурсии³⁷

1-й этап. Определение темы экскурсии, её продолжительности, особенностей. Выбор темы зависит от:

- а) потенциального спроса;
- б) возможностей дестинации и создателей экскурсии.

Тематика экскурсий определяет содержание показа и рассказа, критерии отбора экскурсионных объектов. Рекомендуется наряду с формулировкой технического названия (например, «Архитектурные памятники Красной площади XV-IX вв.») создавать привлекательное для потребителя название (например, «Московское купечество»). Даже в обзорных экскурсиях

³⁷ Кулаева К.В. «Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы» Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 192 с.

формулируется название, а внутреннее содержание экскурсии группируется по подтемам. При определении хронометража экскурсии важно помнить, что рассказ в процессе её реализации занимает не более 50% всего времени экскурсии. Остальное время отводится на показ, паузы, переход между объектами, свободное время.

2- этап. Изучение литературы и источников. В ходе подготовки проектирующей экскурсию специалист выявляет, а затем изучает исторический, географический, биографический и др. материал по теме экскурсии. Классификация источников: нормативно-правовые акты; повествовательные (нарративные) – летописи, источники личного происхождения; статистические источники; публицистика. Литература: научно-методическая, краеведческая. Справочная литература: путеводители, энциклопедические издания. Карты, схемы, нетекстовая информация (звуко-и видео- записи, иллюстрации и т. д.).

3-й этап. Отбор экскурсионных объектов и их изучение. Это ключевой этап в подготовке экскурсии. При отборе памятников для показа необходимо учитывать художественную ценность, воспитательное значение, сохранность объекта, его привлекательность.

Требования к отбору экскурсионных объектов:

1) познавательная ценность, т.е. связь объекта с конкретным историческим событием, жизнью и творчеством известного деятеля науки или культуры;

2) необычность (экзотичность);

3) выразительность;

4) доступность экскурсионного объекта, удобное месторасположение на маршруте;

5) безопасность.

Оценка каждого объекта по названным показателям позволяет экскурсионным работникам отобрать нужные экскурсионные объекты.

При отборе экскурсионных объектов нужно учитывать, что существуют временные ограничения при посещении некоторых объектов: время суток, погодные условия, сезон.

В качестве экскурсионного объекта может выступать любой объект или территория – всё зависит лишь от темы экскурсии и выдумки экскурсовода.

Отбор экскурсионных объектов заканчивается составлением карточки экскурсионного объекта, которая может быть выполнена как в бумажном, так и электронном варианте.

4-й этап. Составление маршрута экскурсии. Маршрут экскурсии – продуманный, наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Траектория маршрута обуславливается содержательными аспектами: темой экскурсии, логикой показа; организационно-техническими требованиями: правилами дорожного движения, комфортностью и безопасностью передвижения группы, наличием оборудованных мест санитарных остановок, наличием парковок (в автобусных экскурсиях). Важным требованием, повышающим эффективность маршрута, является минимизация так называемых «петель» (проходов – проездов несколько раз по одним и тем же местам).

Существует несколько принципов создания маршрута: географический, тематический, тематико-хронологический, хронологический. При этом на практике маршрут не может быть неизменной величиной – важно, чтобы экскурсовод по требованию заказчика мог начать экскурсию с любого места и закончить ее также в любом месте. Следует продумывать дополнительные маршруты движения группы на случай непредвиденных обстоятельств (ремонт дороги, авария, массовые мероприятия и т. д.).

Созданный маршрут экскурсии оформляется в виде карты-схемы маршрута с указанием траектории и способов передвижения, способов осмотра объектов, мест остановок.

Условные обозначения в картах-схемах:

_____ транспортная часть экскурсии;

----- пешеходная часть экскурсии;

➤ осмотр объекта с выходом из транспорта или основного объекта в пешеходной части экскурсии;

■ осмотр объекта с остановкой транспорта или дополнительного объекта в пешеходной части экскурсии;

□ осмотр объекта при замедленном движении транспорта (15-20 км/час);

— осмотр объекта при обычном движении транспорта.

5-й этап. Объезд (обход) маршрута. Проводится для знакомства с объектами на местности, планировкой улиц, площадей, по которым проходит экскурсия; для определения наиболее удобных и эффектных точек показа, уточнения хронометража экскурсии, выявления наиболее удобных мест передвижения группы, трудностей при передвижении группы и показе (шум, правила дорожного движения). Результатом обхода-объезда маршрута является уточнение карты-схемы маршрута экскурсии, которую после этого желательно утвердить в городском УГИБДД ГУ МВД России, что позволит получить преимущества в его эксплуатации (например, проезд под знак «Движение запрещено»).

6-й этап. Определение хронометража экскурсии и методов показа и рассказа. Методические приемы и способы показа и рассказа будут изложены в следующей теме. Итогом данного этапа проектирования экскурсии является создание документа «Технологическая карта экскурсии». Это документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой. Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр.

7-й этап. Подготовка контрольного текста экскурсии. Контрольный текст экскурсии – технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.

Это не речь конкретного экскурсовода, а образцовый текст-основа, дающий экскурсоводу возможность за короткое время подготовиться к конкретной экскурсии, получить необходимый минимум информации об объектах и методах показа и рассказа.

В контрольном тексте материал излагается в разговорном стиле, содержатся варианты логических переходов. Организационные и методические указания помещаются прямо в тексте в скобках, выделяются курсивом. Обязательно наличие тематического вступления к экскурсии и заключения, которое даст информационное и эмоциональное завершение экскурсии. Для убедительности контрольный текст экскурсии должен содержать ссылки на источники и литературу, которой пользовался автор контрольного текста при его создании.

8-й этап. Комплектование «портфеля экскурсовода». «Портфель экскурсовода» – комплект информационных материалов, используемых им в ходе проведения экскурсии. Главная функция «портфеля экскурсовода» – восстановление недостающих звеньев показа. Чаще всего это иллюстративный материал: старые фотографии, гравюры или научные реконструкции утраченного или перестроенного здания; несостоявшиеся проекты; портреты личностей, связанных с объектом; старинные карты. Иллюстративный материал размещается на листах формата А4, должен быть контрастным, изображенные на нем детали – достаточно крупными. Желательно ламинирование иллюстраций во избежание их порчи при сильном ветре или осадках. В качестве материалов «портфеля экскурсовода» активно используются аудио- и видеозаписи. Использование музыки в экскурсии оказывает сильное эмоциональное воздействие. Современные звукоусиливающие устройства позволяют делать музыкальные вставки в речь гида, использовать музыку в качестве фона к его речи. Использование в экскурсии смартфонов и планшетных компьютеров нежелательно: динамики в них слабы для группового прослушивания, а демонстрируемые на них изображения бликуют.

Поэтому видеозаписи эффективнее демонстрировать в салоне транспортного средства.

Нужно помнить, что «портфель экскурсовода» – всего лишь дополнение к основному визуальному ряду экскурсии (самим объектам показа), поэтому демонстрация материалов такого «портфеля» не должна быть самоцелью.

9-й этап. Составление методической разработки экскурсии. Она представляет собой сведение в единый комплект всей созданной ранее проектной документации по экскурсии и её окончательную выверку. В методической разработке экскурсии должны быть представлены:

- а) титульный лист, включающий наименование экскурсии, название учреждения, разработавшего экскурсию, имена разработчиков;
- б) технологическая карта экскурсии;
- в) карта-схема маршрута экскурсии;
- г) карточки экскурсионных объектов;
- д) контрольный текст экскурсии;
- е) материалы «портфеля экскурсовода».

10-й этап. Составление индивидуального текста экскурсии. Индивидуальный текст экскурсии – это текст конкретного экскурсовода, произносимый перед конкретной аудиторией в конкретных обстоятельствах. Излагается в разговорной форме от первого лица, содержит субъективные оценки гида.

11-й этап. Сдача экскурсии и её утверждение. В данный момент в российском законодательстве отсутствует единая установленная для всех форма данной процедуры. В советские годы прием экскурсии проводился экскурсионно-методическим советом городских (областных) экскурсионных бюро или крупнейших музеев. В современных государственных музеях такая система сохранилась до нынешнего дня. В ряде регионов России введены экспертные советы, принимающие экскурсию и выносящие решение о профессиональной компетентности экскурсоводов. Прием экскурсии осуществляется как специальными методистами, так и опытными

экскурсоводами. Сначала изучается документация – методическая разработка экскурсии. Затем, после внесения в неё поправок и утверждения, экскурсовод проводит пробную экскурсию, которую прослушивают члены экскурсионно-методического (экспертного) совета. Здесь уже оценивается не только содержание экскурсии, но и методика его подачи. Если экскурсия проведена на должном уровне, экскурсовод получает право на проведение её для экскурсантов.

Экскурсовод, утвержденный в качестве ответственного за тему, регулярно вносит изменения и дополнения в контрольный текст экскурсии, в методическую разработку, в содержание карточек экскурсионных объектов.

4.4. Как создать авторский экскурсионный маршрут: практика, рекомендации

Выбор темы и названия экскурсии

Выбору темы предшествует определение цели экскурсии, без которой экскурсию невозможно представить. Целью может быть, например, знакомство экскурсантов с купеческим или дворянским бытом Москвы. Тема является краеугольным камнем экскурсии, ее основой, на которой строится рассказ. Тема сужает цель экскурсии. К примеру, знакомство с дворянским бытом на примере улицы Мясницкой.

Название экскурсии должно быть запоминающимся, благозвучным, емким, содержательным и образным. Оно не должно содержать негативной коннотации.

Выбор объектов

Объекты для экскурсионного маршрута должны выбираться строго определенным образом. Выбор объектов должен быть обоснован. Не только история объекта должна быть исполнена интересными событиями, но и сам объект должен представлять произведение искусства. Однако высококлассной экскурсии не получится, если каждый из ее «героев» просто представляет собой шедевр архитектуры. Необходимо, чтобы все они складывались в единую

картину, составляли композиционные части цельного экскурсионного маршрута.

Важнейшие элементы выбора достойного объекта для экскурсии:

✓ архитектурные особенностям памятника (экскурсовод должен великолепно разбираться в терминах архитектуры и архитектурных стилях и объяснить каждому (даже ребенку), что такое фронтоны или апсиды);

✓ главные вехи истории объекта (постройка, перестройка, изменение облика, смена функций и т.д.);

✓ исторические события, которые непосредственно повлияли на объект (например, Московский пожар 1812 года);

✓ известные люди, которые были причастны к истории объекта (здесь необходима прямая связь судеб и биографий памятника и человека);

✓ типичные черты и историко-культурные особенности, свойственные всем памятникам подобного рода, построенным в Москве в конкретную историческую эпоху;

✓ выразительность объекта – связь с окружающей застройкой и даже с природой конкретной местности.

Выбор маршрута

Маршрут строится исходя из трех вариантов построения: хронологический, тематический и представляющий синтез, сочетание первых двух. Маршрут нужно продумывать до мелочей. Иногда на экскурсиях рассказывается о замечательных памятниках архитектуры и искусства, однако путь от одного до другого объекта проходит через не самые живописные части города. Во время переходов экскурсант не должен чувствовать себя обделенным. Это не значит, что экскурсоводу необходимо непрерывно рассказывать об объектах во время переходов. Но даже во время пешей части зрительный ряд должен быть подобран так, чтобы экскурсант получал эстетическое удовольствие, хоть и без информации о памятнике. Продолжительность переходов не должна превышать определенного (сравнительного небольшого – меньше 10 минут) количества времени. Если

переход большой, то в течение этого времени иногда целесообразно показывать дополнительные объекты, которые представляют интерес, но рассказывать не так подробно, как об основных. Маршрут не должен быть перегружен объектами. Слишком много памятников может вызвать путаницу и даже утомить экскурсантов.

Построение маршрута сродни построению композиции в литературном произведении. Необходимы и экспозиция, прекрасно раскрывающая тему, и интересная завязка, и кульминационный момент, и эффектная концовка. Маршрут подразумевает показ объектов в логической последовательности.

Выбор места демонстрации объекта

Демонстрация объекта – процесс многоплановый. Каждая из остановок маршрута должна быть обоснованной и удобной для расположения и, что очень важно, безопасности экскурсантов. Даже правильный ракурс во многом способствует раскрытию темы. Место остановки должно быть подобрано так, чтобы именно с этой точки экскурсанты увидели те качества памятника, которые необходимы для раскрытия темы экскурсии. Причем, объект должен быть представлен в естественной исторической или даже природной обстановке (например, многие белокаменные церкви в Москве зимой становились как будто, частью природы). Экскурсовод обязан уметь показать такие детали, которые незаметны при первом взгляде на объект (например, мелкие элементы декора, год постройки или зашифрованное послание архитектора). Необходимо, чтобы была возможность обойти объект вокруг или подойти к другому фасаду, если там есть интересные детали.

Составление текста экскурсии и работа с источниками

Не нужно превращать экскурсии в лекции. Не нужно забывать, что главное на экскурсии – это увидеть! А потом услышать. Однако важнейший этап разработки экскурсионного маршрута – составление текста. Текст тоже помогает раскрытию темы экскурсии и обеспечивает направленность экскурсионному маршруту. Текст экскурсии напрямую связан с рассказом экскурсовода на экскурсии. Он помогает дополнить, пояснить,

прокомментировать увиденное, воссоздать и реконструировать недостающие звенья зрительного ряда. Текст (как и рассказ) должен быть точным, четким, убедительным, доступным для понимания (даже школьникам), законченным и не выходящим за рамки темы экскурсии. Текст должен быть привязан к демонстрации объекта. Во время рассказа экскурсовод непременно обращает внимание на черты и детали, о которых говорит. Доказательства в тексте сугубо зрительные. Если говорится, что здание построено в эпоху классицизма, необходимо показать колонны, лепные украшения аллегорического содержания и другие важные составляющие этого стиля.

Литературно написанный текст – первый и важный шаг к грамотной подаче материала и правильной речи экскурсовода. Он способствует появлению выразительных средств в рассказе во время экскурсии. Важно работать с проверенными и авторитетными историческими источниками, и материалами. Не стоит злоупотреблять легендами и байками ради привлечения внимания. Знания экскурсовода должны быть основательными. В самой жизни и истории масса событий, достойных рассказа. В случае использования легенд стоит ссылаться на источник и оговаривать спорность данных сведений. Экскурсанты не должны получать непроверенной информации. Экскурсовод представляет достоверную картину событий.

Формирование иллюстративного материала

Это совокупность наглядных пособий, которые усиливают выразительность фотографии, иллюстрации, репродукции картин и гравюр, карты и т.д. Иллюстративный материал необходим для зрительного сравнения объекта с этим же объектом, но в рассматриваемую эпоху. Главная цель иллюстративного материала – дать полнейшее зрительное представление об объекте и восстановить недостающие звенья зрительного ряда в том случае, если объект экскурсии дошел до нашего времени не в первоначальном виде, а с изменениями. Особенно важно показать здание в том виде, в котором оно представало в описываемую историческую эпоху или во время конкретного события.

Очень важно применение так называемого зрительного монтажа: когда используя и сохранившийся объект и иллюстрации, экскурсовод создает нужный исторический образ памятника. Если речь на экскурсии идет о каком-нибудь выдающемся человеке, который связан с объектом, нелишним будет продемонстрировать фотографии или портрет героя. Особенно, если на иллюстрации запечатлены и человек, и объект экскурсии. Иллюстраций не должно быть слишком много, чтобы они не рассеивали внимание и не слишком отвлекали экскурсантов от реального объекта. Если нет возможности показать иллюстрации, нужно постараться восстановить первоначальный вид памятника с помощью красочного устного описания. Но в этом случае применим и другой прием – прием аналогии. Объект, о котором рассказывается на экскурсии, сравнивается с изображением памятника, схожего с первым по стилистике и деталям. Не обязательно они должны принадлежать одной эпохе и даже стилю. Иногда архитекторы просто копируют здание, построенное на той же улице их предшественниками.

4.5. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта

Когда речь идет о планировании путешествия, в первую очередь, люди думают о таких вещах, как билеты, отели, страховки, трансферы. Но это лишь способы добраться до места и чувствовать себя в этом месте комфортно. Путешествие – это эмоции и впечатления. Поэтому сложно представить путешествия без увлекательных экскурсий и развлечений. Даже отдыхающие по пакетам «все включено» берут экскурсии, не говоря о самостоятельно путешествующих.

Маркетинговая характеристика экскурсионных продуктов:

1. Большой рынок.

По данным аналитического агентства Phocus Wright глобальный рынок экскурсий и развлечений – это третий по величине рынок после авиабилетов и отелей. Он больше рынка аренды автомобилей и круизов вместе взятых.

Онлайн-сегмент рынка экскурсий и развлечений растет на 13% в год – это выше, чем в среднем по отрасли.

2. Высокий потенциал для роста онлайн-продаж.

Доля онлайн-бронирований экскурсий и развлечений в Европе составляет около 25% и продолжает расти. В России эта цифра на сегодняшний день составляет всего 5%. Это значит, что рынок онлайн-бронирования экскурсий для русскоязычной аудитории имеет потенциал роста минимум в 5 раз. Постепенно туристы начнут бронировать экскурсии и развлечения онлайн так же, как авиабилеты и отели сейчас.

3. Затраты на экскурсии и развлечения составляют минимум 30% от бюджета путешествия.

4. Низкая конкуренция.

В то время как на тревел-рынке наблюдается довольно сильная конкуренция по авиабилетам, отелям и турам, рынок экскурсий пока недостаточно сильно занят. Существует множество направлений, по которым низкая конкуренция.

Эффективные методы продажи экскурсионного продукта:

Приоритетные направления.

Очень хорошо продаются европейские и российские экскурсионные города: Санкт-Петербург, Москва, Прага, Будапешт, Париж, Рим, Милан, Венеция, Вена, Берлин, Мюнхен, Лондон, Таллин. Другие европейские города продаются хуже, но на них тоже стоит обратить внимание, так как работа по улучшению европейских городов ведется постоянно.

Выявление конкурентных преимуществ выбранных экскурсий для определенных целевых групп потребителей.

Общий список преимуществ для клиента выглядит следующим образом:

- удобно покупать заранее из дома без очередей и стресса;
- уверенность в том, что посетите мероприятие. Билетов на месте может не быть;

- экскурсии на русском языке, а не на английском/немецком/французском и т.д.;

- большой выбор событий;
- отзывы реальных людей;
- гарантия возврата денег;
- мгновенное подтверждение бронирования.

Существуют и другие преимущества, суть которых можно понять, изучив описание каждой конкретной экскурсии.

Например, сегмент выездных групповых экскурсий бывает выгодной альтернативой трансферам и автобусам до места. Так, экскурсия из Праги в Дрезден стоит 47 евро, в то время как билет на автобус в обе стороны стоит 30-34 евро. Доплатив 17 евро, клиент получает экскурсионное обслуживание во время путешествия на комфортабельном автобусе. При этом ему не нужно будет искать экскурсию по Вене, прибыв на место.

Формирование рейтинга экскурсий для стимулирования спроса.

Подборки вида «Топ 20 экскурсий в Москве», «Лучшие пешеходные экскурсии в Париже» и т.д. стимулирует дополнительный спрос и помогает продвигать не только самые популярные маршруты, но и инновационные программы.

Подготовка статей в путеводители.

Статьи вида «что посмотреть в Праге за 3 дня», «куда сходить в Будапеште» также показывают хорошие результаты. Перед написанием подобных статей изучите ассортимент экскурсий, представленных на сайте Sputnik8.com, выберите подходящие и придумайте, как органично их встроить в текст. Для встраивания лучше всего подойдут ссылки или виджеты.

Создание сайтов по экскурсиям в одном городе.

Поисковые системы ценят узкую специализацию и глубину ресурсов в сети Интернет. Создавая сайт, посвященный экскурсиям в конкретном городе, производитель имеет возможность обойти крупные тревел-сайты с широким семантическим ядром. Практика показывает, что даже с одностраничным

сайтом с подборкой экскурсий по Москве можно пробиться в топ поисковой выдачи. Если же сделать рерайт описаний экскурсий и добавить 25-50 страниц по одному городу, вероятность попасть в топ повысится.

Использование в рекламных материалах максимально качественных фотографий и видеороликов.

Учет сезонности. В Европе поток туристов хуже летом, в Москве и Санкт-Петербурге – зимой. Поток экскурсантов перед праздниками и во время праздников всегда растет.

Контрольные вопросы:

1. Из каких составляющих состоит экскурсионная программа?
2. Какие услуги входят в экскурсионную программу?
3. Опишите требования, предъявляемые к экскурсионным услугам?
4. В каком документе изложены требования к процессу проектирования экскурсии и к проектной документации?
5. Назовите критерии отбора экскурсионных объектов.

ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Принципы дифференциации потребителей экскурсионного продукта

Успешное проведение экскурсии во многом зависит от того, насколько быстро и точно экскурсоводу удастся разобраться в особенностях экскурсионной группы как целевой аудитории.

Под целевой аудиторией понимается конкретная экскурсионная группа людей, психология и поведение которых выступают объектом особого внимания и целенаправленного воздействия в целях формирования у них желаемого мнения, установок и позитивного отношения к проводимой экскурсии и экскурсоводу.

По степени вовлеченности в коммуникационный процесс целевые аудитории подразделяются на первичные (ключевые, «ядерные»), которые в наибольшей степени заинтересованы в получении информации, и вторичные, для которых получение информации не является приоритетной задачей. По степени важности для организации управления экскурсионной группой целевая аудитория делится на лидеров мнений (группа лиц, которые оказывают влияние на других участников экскурсии), тех, кто им доверяет и подчиняется, и тех, кто ведет себя автономно. По отношению к экскурсоводу экскурсионная группа разделяется на тех, кто настроен позитивно, негативно или нейтрально. На коммуникационный процесс большое влияние оказывают тендерные, возрастные, этнические, социально-психологические, образовательные и другие характеристики экскурсионной группы.

Гендерные (социально-биологические) особенности обусловлены закономерностями и потребностями природы. Например, ученые отмечают большую психическую устойчивость женщин, усредненность параметров их психики и психологическую индивидуализированность мужчин.

Различные функциональные и социальные роли мужчин и женщин привели к различным особенностям в строении их мозга. Например, у женщин

в некоторых участках мозолистого тела больше нервных волокон, чем у мужчин, почему межполушарные связи у женщин более многочисленны и у них лучше происходит синтез информации, накапливающейся в обоих полушариях (так называемая женская интуиция). Кроме того, у женщин выявлены более высокие показатели, связанные с лингвистическими функциями, памятью, вниманием и тонким ручным манипулированием, что объясняется относительно большей активностью левого полушария их мозга. Как правило, женщины превосходят мужчин и в вербальных способностях. Зато творческие (художественные, математические и визуально-пространственные) способности заметно лучше у мужчин. Этим мужчины обязаны более развитому правому полушарию мозга.

Гендерные различия в психике проявляются и в том, что мужчины уже с юных лет утверждают свою индивидуальность, стремясь к независимости, они более властны и агрессивны. В разговорах мужчины чаще сосредоточивают внимание на важных, глобальных, стратегических проблемах, их беседы более информативны и аналитичны. Для женщин более характерна взаимозависимость, они обретают собственную индивидуальность в социальных связях. В их разговорах больше доверительности и интимности, они сосредоточиваются на взаимоотношениях между людьми, им важнее поделиться с подругами, получить помощь или оказать поддержку, проявить заботу. Женщины менее склонны к риску, чем мужчины. Это обусловлено природной заботой об уже рожденных и возможных будущих детях. Поэтому и безопасность они ценят гораздо выше, чем мужчины.

Особенности мужского и женского начал отчетливо наблюдаются в межполовых взаимоотношениях, протекании различных психических процессов. Мужчины стремятся к лидерству, выступают инициаторами большинства деловых свиданий, склонны к авторитарности, а женщины – к демократичности. Мужчинам свойственно навязывать свою волю, перебивать собеседника, касаться его руками, твердо смотреть в глаза, реже улыбаться и плакать. Женщины в большей степени склонны к эмпатии, пониманию чувств

других и ответному проявлению своих чувств, они более восприимчивы к сигналам невербального общения, менее агрессивны.

Гендерные различия проявляются и в сексуальных взаимоотношениях. За редким исключением мужчины во всем мире чаще выступают инициаторами в ухаживаниях и половой близости, чем женщины. Мужчины стремятся предложить то, что ценится женщинами, – обеспеченность и физическую защиту, а женщины стараются выглядеть для мужчин молодыми и здоровыми (что предполагает плодовитость), т.е. привлекательными для воспроизведения потомства.

Мужчины более влюбчивы, чем женщины, медленнее выходят из состояния влюбленности. Их более занимает физическая и игровая стороны отношений. В отличие от мужчин женщины фокусируют внимание на интимной доверительности отношений, заботе о своем партнере. При вступлении в брак у абсолютного большинства женщин на первом месте стоит семья, у мужчин только у каждого третьего она является приоритетом. Женщины легче, чем мужчины, приспосабливаются к социальным изменениям.

Не менее важно учитывать возрастные особенности экскурсантов, поскольку поведение людей во многом зависит от жизненного и социального опыта, развития психики, самореализации в обществе. Например, для молодежи характерны следующие психологические особенности:

- повышенное стремление к самоутверждению, проявлению своей индивидуальности, признанию со стороны окружающих своих личностных достоинств, приобретению популярности;
- желание активно познавать окружающий мир, развивать свои способности;
- быстрый рост самосознания, связанный с использованием противоречивых, иногда опасных форм самопроверки и самооценки, переоценка своих возможностей и способностей;

- стремление быть в коллективе, ориентация на собирательный образ идеального героя, способного найти выход из любой ситуации, обладающего привлекательной внешностью, благородством и др.;

- критическое отношение к наставлениям и нравоучениям, повышенная требовательность к наставникам в отношении единства слова и дела;

- стремление к доверительным, искренним, эмоционально теплым отношениям, потребность в людях, с которыми можно поделиться любыми переживаниями;

- повышенная эмоциональность, склонность к крайности суждений и действий, максимализм в оценках;

- склонность к сильным внутренним переживаниям, сомнениям, раздумьям, опасениям, тревожности, болезненное отношение к несправедливости;

- противоречивость внутренних начал, чувств, поступков и т.д.

Общая тенденция изменения жизненной стратегии по мере возрастного развития человека может быть описана так: от свободной и часто не до конца обдуманной растраты жизненной энергии до ее максимальной экономии.

Человек достигает ранней зрелости в период между 25 - 35 годами, когда устанавливаются прочные социальные связи, стиль жизни, происходит профессиональное становление. В промежутке между 35-45 годами наступает время переоценки целей и притязаний. В этом возрасте человек более чем когда-либо способен управлять своей жизнью, и большинство людей пытается сформулировать свою точку зрения о внешнем мире и своем участии в нем. В то же время человек может испытывать «кризис середины жизни», сопровождаемый ответом на вопрос: что достигнуто и что не достигнуто, что в действительности означает жизнь? Негативными последствиями этого кризиса могут стать выработанные установки: «уже поздно что-либо менять» и «уже не успеть».

Такие установки приводят, как правило, к пассивности в возрасте 45-60 лет. Если учесть, что в это время начинают затвердевать взгляды человека, его

высказывания становятся все более жесткими, а отношение к другим мнениям все более нетерпимым, то возникает значительная угроза разрыва прежних социальных связей, развития конфликтности и старческой усталости. Успешная самореализация личности на этом этапе значительно снижает страх перед смертью, часто наступает второй пик творческой активности.

Между 60 и 70 годами у человека на первый план выступает стремление взглянуть на прошлую жизнь, поиск ее смысла. В этом возрасте отчетливо проявляется желание поделиться воспоминаниями и получить от более молодых подтверждение, что жизнь прожита не зря. Главным фактором продления жизни становится психическая активность человека, а также наличие таких черт, как жизнерадостность, отсутствие завистливости, неподатливость мрачным настроениям и способность к быстрому восстановлению равновесия после перенесенных психических травм.

Установка на прекращение трудовой деятельности и выход на пенсию обуславливают падение социального престижа, повышают тревожность и ухудшают самочувствия. Опыт свидетельствует, что люди, не уменьшающие активность после выхода на пенсию, могут жить еще долгие годы. Кроме того, после 75 лет наступает еще один подъем творческой активности.

В это время человеку свойственны обостренная чувствительность, острая потребность в общении, боязнь одиночества. Часто пожилые люди мнительны, обидчивы, настороженны, у них может появиться подозрительность и недоверчивость, некоторое замедление восприятия, ухудшение произвольного запоминания, субъективность суждений, излишняя их категоричность. Они с трудом адаптируются к жизненным переменам.

Известно, что люди, принадлежащие к разным этническим группам, отличаются друг от друга нравами, обычаями, поведением. В этническом портрете человека находят свое отражение национальный характер и темперамент, национальные чувства и традиции.

Национальный характер – это исторически сложившаяся совокупность устойчивых психологических черт представителей той или иной этнической

группы, определяющих манеру их поведения и типичный образ действий. Принято считать, например, что жители средней полосы России по темпераменту – сангвиники, представители кавказских народов – холерики. Прибалтийские народы отличаются некоторой флегматичностью. Однако это не исключает наличия среди этих наций людей других темпераментов.

Национальные чувства выражают, прежде всего, эмоциональное отношение к своей этнической общности, гордость за свой народ, приверженность к национальным ценностям и традициям. Выделяют три основных типа этнической идентичности: этноцентрическую, полиэтническую и трансэтническую.

Этноцентрическая идентичность обозначает ориентацию личности только на свою этническую общность. Все свое, «наше» считается самым лучшим, превосходит все остальное. Но бывают случаи, когда люди не только не считают свою культуру, нравы, обычаи самыми лучшими, но, напротив, обнаруживают нечто вроде комплекса неполноценности, благоговея перед всем чужеземным.

Полиэтническая идентичность характеризуется равноценным отношением к нескольким этносам, знанием или желанием знать несколько языков, желанием одновременно пребывать в двух или нескольких культурных средах. Такой тип идентичности характерен для жителей Швейцарии, США, некоторых других стран.

Трансэтническая идентичность проявляется тогда, когда личность, не причисляя себя ни к одному этносу, относит себя ко всему человечеству, выходя на надэтнический уровень представления о своем «я» как о субъекте мирового сообщества (гражданин мира).

В социально-психологических характеристиках экскурсионной группы отражаются отношения между экскурсантами, групповые потребности, интересы, цели, мнения, все они влияют на психологический климат, деление на микрогруппы.

Вопросы к теме:

1. Какую аудиторию можно назвать экскурсионной?
2. Что может объединять и разъединять экскурсионную аудиторию?
3. Что должен учесть экскурсовод при подготовке и проведении экскурсий для разных групп экскурсионной аудитории?

5.2. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе

Ожидания оказывают непосредственное влияние на отношение экскурсантов к экскурсии. Она оценивается в зависимости от того, насколько будут удовлетворены личные ожидания. Причем каждый ищет и находит в ходе экскурсии что-то свое. Для одних она – вариант отдыха в сочетании с познанием чего-то нового, для других – средство удовлетворения доведенной до фанатизма потребности в познании и передвижении, для третьих – побочный «продукт» делового тура. При этом участники экскурсии надеются, что ее не осложнят внешние препятствия (погода, неожиданности), группа будет сплоченной и бесконфликтной, управляемой компетентным экскурсоводом, программа экскурсии – интересной.

Очевидно, что ситуация, полностью совпадающая с ожиданиями или превосходящая их, вызовет у экскурсанта удовольствие. Общее впечатление может быть положительным, и в том случае, если несбывшиеся надежды компенсирует высокий профессионализм экскурсовода.

К сожалению, экскурсанты обычно не склонны фиксировать внимание на заслугах экскурсовода, что нередко создает у него впечатление недооценки его роли, чувство обиды на «черную неблагодарность». Однако это вполне объяснимо, если учитывать особенности формирования психологической атмосферы в экскурсионной группе.

Между людьми, имеющими сходные ожидания, легче устанавливается взаимопонимание, рождается симпатия. Происходит их сближение, объединение. Первоначально сформировавшаяся на основе единых ожиданий и симпатий группа не имеет официальной структуры. Она может быть

непостоянной по численности и составу. Чем крупнее экскурсионная группа, тем больше образуется в ней малых групп.

Взаимоотношения между первичными группами могут строиться по-разному. Прежде всего, в каждой группе обычно происходит противопоставление остальным, разделение на «мы» и «они». Продуктивному взаимодействию малых групп способствует, во-первых, возникновение интереса, внимания к другим группам или отдельным их представителям и, во-вторых, желание привлечь внимание к себе, произвести впечатление на других.

Чем живее интерес малых групп друг к другу, чем выше уровень взаимного уважения и межгрупповых контактов, тем менее возможно появление каких-либо противоречий или столкновений интересов. Значительно хуже вариант нейтрального сосуществования малых групп, имеющих разную нацеленность, без общих задач и интереса друг к другу. В подобных условиях легко может вспыхнуть антагонизм. Общие нормы, стиль поведения всей группы формируются из сочетания влияний каждой малой группы и представляют собой как бы «равнодействующую» отдельных группировок.

В центре каждой малой группы обозначается лидер, организующий ее деятельность, направленную на достижение общих целей. Он – выразитель групповых интересов и оценочных мнений, блюститель норм, принятых в этой группе. Он может выдвигаться изнутри – из числа объединившихся на равных членов группы, а может доминировать с самого начала, собирая группу вокруг себя. При нормальных взаимоотношениях в основной группе влияние одного из таких лидеров может быть признано большинством экскурсантов, и тогда появляется общий лидер.

Степень значимости группы (референтным мнением которой человек дорожит, принадлежность к которой старается сохранить) для ее членов может быть разной. Группы воздействуют на своих членов и обеспечивают соблюдение ими групповых норм, т.е. осуществляют социальный контроль. Для этого используются разные средства: признание, уважение, почитание, одобрение, санкции и др.

Человек, попавший в группу, нормы которой не вполне соответствуют его ценностям, приспосабливается к пребыванию к ней по-разному. Он может сознательно временно принять групповые нормы, сохранив внутреннюю приверженность собственным принципам в замаскированном виде. Другой вариант заключается в отказе от прежних собственных норм в пользу новых, групповых. Однако, если человек не может (или не хочет) поступиться своими принципами, он игнорирует групповые нормы и не принимает предъявляемых к нему требований. Иногда человек, не разделяющий установившиеся моральные нормы, в значимой ситуации будет демонстрировать свою приверженность общепринятым принципам.

Экскурсионная группа представляет собой временное и чаще всего случайное объединение людей. Случайность подбора определяет весьма неустойчивые средние нормы, которые устанавливаются в такой группе. Следует отметить, что для большинства экскурсантов группа обладает достаточной референтностью и люди стараются приспособиться друг к другу на срок проведения экскурсии. Но встречаются лица, не желающие принимать даже и «облегченные» нормы – остальные участники не являются для них значимыми лицами. Так как применение серьезных санкций в ходе экскурсии маловероятно, то между экскурсантами на этой почве могут возникать конфликты.

Дезорганизатор может не просто действовать по-своему, а настойчиво стараться склонить на свою сторону других туристов. Нередко ему это удается, и он получает эпизодическую или постоянную поддержку части группы.

От дезорганизатора следует отличать людей, которые нарушают принятые нормы поведения с целью обратить на себя внимание или произвести на кого-то впечатление. Чаще всего они стремятся привлечь внимание лиц противоположного пола. Такое поведение довольно легко упорядочить.

В каждом деле кто-то всегда остается последним. Хорошо, когда в разных эпизодах и делах на это место попадают разные люди. Хуже, если такая

позиция прочно закрепляется за одним из экскурсантов, и он становится объектом насмешек.

Следует учитывать, что во взаимоотношениях людей всегда заложен потенциал конфликтных отношений. Условно их причины можно объединить в три группы:

- несущие реальную угрозу ущемления или неудовлетворения каких-либо интересов;
- приписывание кому-либо какой-то позиции, направленной против него;
- психологическая несовместимость.

Предвзятое отношение к человеку в связи с образом его мыслей, интересами или поступками начинают вызывать неприятные ассоциации или раздражают сами по себе. Источником непереносимости человека могут стать и такие его поступки, которые отражают его удачливость, успешность или, наоборот, обнажают его слабости, демонстрируют недостатки.

Конфликт, в котором у оппонентов разные основания, выступает как наиболее сложный. Например, кто-то по какой-то причине испытывает неприязненное чувство к другому экскурсанту, который высказал в тактичной форме свою претензию в адрес первого.

Развитие начавшегося конфликта (его реализация) протекает разными способами. Чаще это поступательное, логическое или «игровое» развитие. Конфликт как бы разыгрывается противниками. Каждый из них поочередно делает ходы, придерживаясь каких-то правил, ограничений и запретов. Поступки участников конфликта сохраняют связь с ситуацией, достаточно последовательны.

Бурное, лавинообразное развитие, когда начавшись, порой, с малозначительных пререканий, конфликт стремительно набирает силу, разрастается и приобретает неуправляемый характер. Действия и высказывания участников при таком развитии конфликта прямолинейны, перенасыщены эмоциями.

Встречается взрывное развитие конфликта, когда он почти мгновенно достигает максимума. Действиям свойственны глобальность, разрушительность, завершенность. Возможны смешанные варианты развития конфликта.

Для преодоления конфликтов в экскурсионной практике используют:

- посредничество третьего лица;
- разъединение конфликтующих;
- благоприятствование свободному развитию и завершению конфликта;
- немедленное пресечение конфликта.

Экскурсоводу удастся компенсировать изначальную непрочность, присущую экскурсионной группе, избежать разброда, добиться от каждого участника самоограничения и подчинения установленным нормам поведения и правилам лишь в том случае, если все участники осознают необходимость сохранения единства действий и понимают, что без такого единства не может быть даже частичного удовлетворения чьих-то интересов. Поэтому уже при знакомстве с группой экскурсовод четко обозначает такую позицию. Существенную роль играет программа экскурсии, которую лучше обсудить с группой, предложив наиболее интересный и оптимальный маршрут. Важно предусмотреть, как группе лучше всего проводить свободное время – запланированное или вынужденное. Отдельное место в программе экскурсии принадлежит «гастрономической» составляющей (особенно, в туристской поездке). Питание должно служить не только целью восполнения энергетических затрат, но и доставлять удовольствие.

Одним из важнейших факторов групповой сплоченности выступает поведение самого экскурсовода. Успех или неудача руководства группой зависит от того, сумеет ли руководитель закрепить за собой позицию лидера группы. Базой для лидерства могут стать высокие компетентность, организаторские способности, доброжелательное отношение к экскурсантам.

Для того чтобы работа с людьми была возможно более продуктивной, требуется соблюдать как минимум ряд основополагающих правил.

1. Выдвижение реальных задач. Постановка нереальной задачи ведет не только к напрасной трате сил и времени, но может обернуться осложнениями.

2. Правильная оценка тех, кем предстоит руководить, проводя экскурсию. Основная причина ошибочного истолкования чужого поведения — незнание мотивов, лежащих в его основе. Без знания мотивов поведения нельзя понять смысла составляющих его отдельных поступков.

3. Правильная оценка себя и своего влияния на другого человека (или группу). Это тем более важно, что эталоном в оценке чужих действий человек обычно вольно или невольно избирает собственную персону. Значит, чтобы хорошо разбираться в людях, надо основательно изучить себя.

4. Учет расхождения вероятностных прогнозов ситуации у руководителя и участника туристического похода.

5. Учет рефлексии – способности партнеров учитывать точки зрения, интересы, намерения друг друга. Это может происходить интуитивно, как бы само собой, а может становиться результатом целенаправленной работы мысли.

6. Выбор оптимального способа воздействия. Здесь особенно важно воздержаться от поступков и высказываний, которые затрудняют взаимопонимание. Пользоваться в полемике следует надежными безупречными аргументами, поскольку слабый аргумент немедленно становится мишенью для возражений, а опровержение хотя бы одного аргумента часто выглядит как опровержение всего доказательства. Никакие хорошие поступки не следует оставлять незамеченными. Не следует превращать похвалу в наказание — не противопоставлять того, кого отмечаешь, другим, дабы их не сталкивать. Чтобы добиться чего-либо от человека, надо стараться вызвать у него соответствующее побуждение, действуя по формуле: «Человек сам должен захотеть поступать так, как мне нужно». Выражая недовольство, делая замечание, нельзя затрагивать личное достоинство человека, т.е. осуждать

только поступки. Критика допустима только сочувственная, доброжелательная и уважительная.

7. Учет эффекта (рефлексия результата) своих действий. Удалось ли добиться намеченного? Если да, то насколько и что именно определило успех? Если нет, то почему и нет ли возможности решить задачу другим способом или частично? Какие уроки можно извлечь из успеха или неудачи?

5.3. Методика и технология общения с экскурсантами: эффективные приемы, типичные ошибки, рекомендации

Обычно человек более ориентирован на один из каналов – он проводит в нем больше времени, лучше соображает, и этот способ восприятия него как бы более важен, чем остальные. Это совершенно не означает, что визуал ничего не слышит и не чувствует. Это означает только, что зрение для него более важно.

Таблица 4 – Психотипы экскурсантов

Паттерны	Визуал	Кинестетик	Аудиал	Дигитал
ПРЕДИКАТЫ	кажется взгляд яркий перспектива фокус красочный	чувствую схватывать касание прочный теплый спокойно	тон громкий отзвук послышалось звучит как ... ритмичный	предикатов нет
Поза	Прямая, расправленна я, голова и плечи приподняты	Расслабленна я, голова и плечи опущены. Сидит с наклоном вперед	Голова набок, «телефонная поза», посадка прямая	Скрещенные руки, прямая осанка, поднятая голова
ТИП ТЕЛА	Как «тощий» так и «тучный»	Пухлый, округлый, мягкий	Четкой зависимости нет	Мягкое, полное
ДВИЖЕНИЕ	Скованные, судорожные, на уровне верхней части туловища	Свободные, плавные, обычно на уровне нижней части туловища	То зажатые, то свободные, на уровне средней части туловища	Движения не гибкие, обычно застывшая поза
ФОРМА ГУБ	Тонкие, узкие	Пухлые, мягкие	Различная	Узкие, стянутые
ДЫХАНИЕ	Высокое,	Низкое,	В полном объеме	Ограниченное

	грудное	брюшное		
ГОЛОС	Высокий, чистый, быстрый, громкий	Низкий, медленный, хриплый	Мелодичный, ритмичный, меняющийся	Монотонный, прерывистый, густой
НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА	Над окружающими	Под окружающими	Глаза опущены	Смотрит над головой
ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ	«Посмотри, чтобы услышать»	Скорее прикоснется, нежели посмотрит	«Чтобы услышать, не смотри»	Никакого зрительного контакта
ДИСТАНЦИЯ	Большая, чтобы видеть. Прикосновения не любят	Очень близкая, чтобы коснуться	Небольшая, но предохраняются от прикосновений	Отдаленная
ХАРАКТЕРНАЯ ЧЕРТА	Не хотят быть ниже собеседника	Из стресса выходят, беря вину на себя	Очень многословны, нет риторических вопросов	При стрессе становятся сверхрациональными
ГЛАВНОЕ СЛОВО	КРАСИВО	УДОБНО	ТИХО	ФУНКЦИОНАЛЬНО

В зависимости от типа личности экскурсантов зависит их поведение во время экскурсии. Эти типы в меньшей степени определяются психофизиологическими, а в большей — уровнем образования и воспитания.

Практики выделяют следующие типы:

1. *Настойчиво-требовательный* – их легко узнать, они ясно говорят, что хотят, выглядят грубоватыми, уверенны и решительны. Могут лезть через голову. Слушайте. И поймете. Будьте на шаг сзади, но тоже настойчивы. Пользуйтесь закрытыми вопросами. Будьте доброжелательны, но без лишних слов. Будьте вежливы.

2. *Агрессивные* – с ними сложно, но есть жесткие правила. Слушайте, дайте договорить, поймите, в чем проблема. Часто эгоистичны. Извинитесь, за других или за себя, он станет спокойнее. Установите контакт, высказывая сожаление, что есть проблема. Сохраняйте хладнокровие, не поддавайтесь, не отражайте. Будьте вежливы. Старайтесь говорить негромко и немного медленнее, чем собеседник. Большое уважение.

3. *Пассивные* – с ними легко договориться, они обычно всем довольны. Проблема – если им что-то не понравится, они уйдут и все. Больше не вернуться. Они сначала ждут, потом уходят. Если вы это заметите и их остановите, они будут рады.

4. *Разговорчивые* – очень много времени отнимают. С ними можно говорить час без толку. Не втягивайтесь в разговоры, не имеющие для вас значения. Задавайте закрытые вопросы. Следите за паузами. Сразу вступайте после его остановки, начинайте фразу или задавайте вопросы.

5. *Неуверенные* – этих людей надо постоянно поддерживать. Если Вы поймали его взгляд на Вас или Ваш стенд, поддержите его невербально, улыбнитесь, кивните. Покажите ему всем Вашим видом, что у Вас есть нужное именно ему. Просто поддержите его, расскажите ему о Ваших преимуществах, о Вашей истории, о Ваших достижениях, дайте свою визитку, предложите обращаться к Вам за помощью. Могут подождать, пока Вы освободитесь.

Типология, в основу которой положены два параметра поведения – активность и эмоциональная отзывчивость – выделяет следующие типы клиентов:

- *«аналитик»* – пассивный и неотзывчивый – обожает детали, не смотрит в глаза, осторожный, часто без чувства юмора. Не работаем с эмоциями, он любит детали, факты, точность, пунктуальность, бесполезно пытаться стать его другом. Скорее интроверт;

- *«энтузиаст»* – активный и отзывчивый, энергичный, живой, выразительный, забывчив, непунктуален, не собран, пропускает ценную информацию, часто хронофаг, его трудно остановить, иногда он требует невозможного. «Энтузиаст» может быть: невнимательным к подробностям, склонным к преувеличениям и обобщениям, неорганизованным, поверхностным и непредсказуемым, импульсивным и нетерпеливым;

- *«активист»* – активный и неотзывчивый. «Активиста» можно узнать по энергичности и решительности. Внешне он напоминает начальников или высокопоставленных персон и любит производить впечатление, задает

вопросы. «Активист» может быть: самоуверенным и независимым, упрямым, вспыльчивым и даже грубым, категоричным в словах и оценках. Громко говорит. Но в целом, если с ним быть доброжелательным и приветливым, работать достаточно просто.

- «добряк» – пассивный и отзывчивый. С ним нет никаких проблем.

Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов.

Говорун-террорист – постоянно и непрестанно говорит, в своей наиболее утомительной форме это крикун, а в более мирном, но не менее опасном виде это болтун. При возникновении разговорного террора группа ждет, что гид призовет такого участника к порядку.

Причины такого поведения – отсутствие ощущения безопасности, разговорчивый участник чувствует, что должен утвердиться перед лицом гида/группы. Любимые выражения: «Я считаю, что буду прав, если скажу», «То, что Я делаю всегда ...», «Я бы на Вашем месте задал бы здесь вопросы».

Формы контроля:

– ищите возможность перебить его, используя малейшие паузы, поблагодарите его за вопрос и затем, обратив на себя внимание группы, направьте разговор в другое русло;

– переспросите, а затем переведите разговор в группу;

– поговорите с ним во время перерыва, объяснив, что вам приятно видеть его на экскурсии, но гид – здесь Вы, и поэтому люди будут слушать Вас;

– направляйте его энергию в другое русло, попросите поддержать материал.

Великий ворчун (нытик, иногда агрессор). Если дать ему возможность поговорить о наболевшем, его негативизм может полностью подавить энтузиазм остальной части группы. Для него необходимо удостовериться в том, что он имеет право видеть вещи именно в таком свете, и что другие разделяют

его убеждения. Любимые выражения: «Проблема в том ...», «Ну ладно, это все прекрасно ...», «Но».

Формы контроля:

– не попадите в ловушку, не вступайте с ним в дискуссию, вместо того, чтобы заниматься запланированными вопросами;

– позвольте ему выговориться и двигайтесь дальше: «Да это важно, но, к сожалению, история не имеет сослагательных наклонений».

– поверните проблему другой стороной, спросите, что он хотел бы сделать для ее решения;

– примите позитивное решение, сводящее проблему к минимуму: «Да это важная проблема, давайте во время обеда обсудим, как можно ее решить, чем мы можем заменить этот объект».

Фома неверующий (нытик, неуверенный в себе). Генри Форд идеально описал этот тип людей фразой – «Если Вы думаете, что можете, или думаете, что не можете, – Вы, наверное, правы». Любимая фраза: «Ничего никогда уже не изменится».

Формы контроля:

– шаг за шагом добивайтесь принятия идеи или согласитесь, что бывают разные мнения;

– если Фома упорно отказывается верить в достоверность факта, попросите его точно обосновать свою позицию, аргументировать ее.

Цветочек – пассивный клиент – назван так потому, что отделенный от группы и похожий на декоративное растение. Вносит маленький вклад в общую работу. Существует много причин такого поведения: может тема не является интересной, может он считает, что если выскажется, то выставит себя на посмешище, а может ему трудно выражать свои мысли или он просто предпочитает слушать. Вы можете не обращать на него никакого внимания. Вы можете вызвать его на беседу, задать вопрос. Любимая фраза: «Извините».

Формы контроля:

– подход зависит от причин такого поведения;

– если это вызвано отсутствием чувства безопасности, дайте ему почувствовать себя более уверенно;

– если причина апатии недостаток мотивации, объясните актуальность;

– если причина отчужденности в неспособности выразить мысли задайте ему такие вопросы, ответ, на который требует краткого объяснения.

Шут. Хронофаг в положительном ключе, агрессор в отрицательном. Шутки уместны в небольших дозах, когда они льются, не прерываясь, это может только усугубить климат в группе, его поведение диктуется одной целью – быть «одним из парней» и считаться частью группы. Любимые фразы: «Это напоминает мне ...», «Я однажды знал такого человека ..».

Формы контроля:

– сложность заключается в балансировании между смехом и снисходительностью;

– как только Шут готовится рассказать какую-нибудь историю или байку, ему надо объяснить, что такая возможность представится во время перерыва;

– другой подход – использования влияния на группу для создания условий, в которых Шуту не захочется делать необдуманные заявления.

Конспираторы – настойчивые, если им что-то не подходит, хронофаги, если их не слушают другие. Конспираторы не могут действовать в одиночку, их должно быть несколько. Они объединяются в небольшую группу и ведут частную дискуссию, абсолютно сбивая Вас. Часто цель такой беседы – прояснить некий вопрос, в котором не сведущ. Любимая фраза: «О чем мы?».

Формы контроля:

– если причина таких переговоров объяснение материала, стоит задуматься, доступно ли вы его излагаете, в любом случае стоит спросить о причинах обсуждения;

– если это не связано с экскурсией и беседа подходит к концу, проигнорируйте ее;

– либо можете прекратить рассказ и направить взгляд на конспираторов;

– спросить их, есть ли вопрос, который они хотели бы обсудить;
– можно просто обратиться к одному из них с вопросом по теме экскурсии.

Вопросы к теме:

1. Каковы особенности экскурсионной группы как социально-психологической общности людей?
2. Что должен знать экскурсовод для установления психологического контакта с экскурсионной группой?
3. Причины возникновения конфликтов в экскурсионной группе.
4. Какие правила должен соблюдать экскурсовод при работе с группами?

5.4. Методические подходы к организации «обратной связи» экскурсовода с группой на экскурсии

Обратная связь чрезвычайно важна, так как только отклики экскурсантов позволяют экскурсоводу оценить качество своей работы, понять, насколько его экскурсия интересна, познавательна, востребована. Чрезвычайно приятно, когда туристы после экскурсии благодарят экскурсовода, рекомендуют его своим знакомым, приходят вторично.

Первыми слушателями и оценщиками экскурсовода выступают его коллеги, прослушивая пробную экскурсию, оценивая ее, высказывая рекомендации по ее улучшению. Рецензия составляется также и в том случае, если молодые экскурсоводы слушают более опытного, если проводится пробная экскурсия на новую тему.

При оценке работы экскурсовода необходимо отметить актуальность темы, источниковую базу, научный уровень рассказа и освещения исторических событий и фактов, использование новейших данных по теме.

Оцениваются воспитательная и познавательная направленность экскурсии, применяемые методические приемы, композиция (вступление, основная часть, заключение, логические переходы, выводы), сочетание показа с

рассказом. Рецензент должен обратить внимание на эмоциональную сторону экскурсии: проводилась ли она эмоционально или монотонно, как экскурсовод отвечал на вопросы туристов (был ли интерес к экскурсии), насколько его ответы были правильными, четкими, имели ли отношение к теме.

Далее следует отметить погрешности в работе экскурсовода (не полностью раскрыта тема, отсутствовало вступление, нечетко сформулированы подтемы, плохой показ объектов, отсутствие современного материала, выводов, несоблюдение логических переходов, отрыв рассказа от показа объектов, речевые ошибки и др.). Отмечаются также недостатки речи – картавость, шепелявость, слишком быстрый темп, многословие. По итогам прослушивания составляется рецензия по форме, приведенной далее.

Примерное содержание рецензии на работу экскурсовода

Ф.И.О. экскурсовода _____

Дата прослушивания _____

Название и тема экскурсии _____

Продолжительность _____

Вид экскурсии (в соответствии с классификацией) _____

Состав и количество участников _____

Анализ экскурсии. Правильность формулировки цели, темы и задач экскурсии; научность; актуальность; соответствие технологической карте, обоснованность отступлений от нее.

Структура экскурсии, оценка основных ее частей: вступления, основной части, заключения. Отмечаются фактические ошибки, недостатки, неточности, подчеркиваются положительные стороны экскурсии. Оценки подтверждаются примерами.

Методика проведения: сочетание показа с рассказом; анализ экскурсионных объектов (общий материал, внешний вид объекта, локальный материал, обобщения и выводы); соотношение общего и локального материала; качество логических переходов; выводы и обобщения по подтемам;

использование методических приемов показа, рассказа, движения; «портфеля экскурсовода».

Культура речи. Общая характеристика речи, особые стилистические приемы, использование жестов, мимики.

Контакт с группой: умение заинтересовать, создать обстановку, донести знания, снять напряжение; активизация экскурсантов; владение вниманием.

Техника проведения: контроль за временем; выбор места для осмотра объекта; расстановка группы; использование микрофона; контакт с водителем автобуса и работниками музеев.

Реклама туристско-экскурсионных возможностей края, других экскурсий.

Общая оценка, в том числе профессионального потенциала экскурсовода.

Экскурсию прослушал _____

(Ф.И.О., подпись)

Опросы показывают, что музейные экскурсоводы лучше устанавливают контакт с группами, особенно в тех музеях, где проводится много школьных экскурсий (например, в Санкт-Петербурге Государственный Русский и Российский этнографический музеи, Кунсткамера).

Вопросы к теме:

1. Как можно собрать обратную связь?
2. Критерии оценки деятельности экскурсовода.
3. На что стоит обращать внимание при оценке экскурсии.

5.5. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп

Экскурсии для каждой конкретной экскурсионной группы проводятся по-разному с учетом ее специфики. Поэтому экскурсоводу желательно заранее знать, с кем он будет работать.

Особенности проведения экскурсий для детей

Дети – не маленькие взрослые. Основа мастерства «детского» гида - знание основ возрастной психологии и педагогики. Содержание, методика

проведения и организация экскурсии для детей основываются на дидактических принципах обучения (чему и как учить?).

1. Принцип учета психолого-возрастных особенностей детей: особенностей памяти, внимания, восприятия, мышления, психофизиологических особенностей;

- старшие дошкольники 5-6 (7) лет;
- младшие школьники 1-4 класс 6 (7) – 10 лет;
- младшие подростки 11-12 (13) лет.

2. Принцип сознательности и активности: ребенок не объект получения информации, а субъект, активно участвующий в процессе познания.

Необходимое условие: наличие мотивации и интереса. Мотивация отсутствует, потому что:

- познавательные мотивы не развиты, а одной любознательности недостаточно;
- экскурсовод не является для ребенка значимым взрослым.

Как создать и поддерживать мотивацию и интерес к экскурсии?

Дошкольники и младшие школьники: ведущий вид деятельности – **игровая/учебная:**

- установить контакт с каждым ребенком;
- использовать яркие элементы одежды, элементы костюма;
- самый сильный мотив – поощрение и получение награды, получение высокой оценки своей работы (отметки и одобрения, похвалы взрослых), поэтому призы для этой возрастной группы обязательны (призы должны получить все);
- включать игровые элементы и игровые сюжеты: куклы-перчатки (для дошкольников), костюмированные экскурсии, экскурсии с игровым сюжетом, др.

-- интерактивная форма проведения экскурсии – в форме диалога, беседы; создавать проблемные ситуации и давать детям возможность самим искать ответы на вопросы.

Подростки: ведущий вид деятельности – **общение со сверстниками:**

– поставить цель/промежуточные цели и создать условия для коллективной деятельности: например, использовать раздаточный материал (лист с заданиями), который дети заполняют во время экскурсии, разделившись на команды;

– *форма проведения экскурсии* – коллективная/командная деятельность (совместный поиск ответа на вопрос/решения кроссворда/ «клада»/др.);

– учитывать особенности поведения и общения подростков со взрослыми: разговаривать на равных, но не допускать панибратства; не делать замечания в присутствии сверстников; дослушивать до конца, не перебивать, подбадривать, др.

Объективное условие поддержания интереса к экскурсии: выбор для осмотра объектов, интересных детям.

3. Принцип наглядности

При использовании наглядности учитывать особенности мышления: **дошкольники и младшие школьники** – мышление наглядно-образное. Опора на наглядность обязательна. Наглядности для этой возрастной группы много не бывает.

Подростки – начало формирования абстрактного мышления. Незнакомый предмет или явление можно описать словами. Наглядность должна использоваться для иллюстрации предметов и явлений, с которыми дети не сталкивались.

При работе в автобусе: использование видеоматериалов (фильмы, отрывки из фильмов, мультфильмы, презентации), аудиоматериалов по теме экскурсии. **Желательно**, чтобы каждая экскурсия включала мастер-класс для детей.

4. Принцип доступности и посильности

- **Определить цель** и посильные для детей **задачи** экскурсии.
- **Отобрать материал** для рассказа о каждом объекте по принципу необходимого и достаточного минимума. «Пусть дети приобретают понемногу,

но не теряют ничего из приобретенного» (К.Д. Ушинский). Рассказ не должен быть перегружен фактами, датами, сложными родственными отношениями. Использовать легенды.

- **Доступный язык** изложения материала. В индивидуальном тексте отметить незнакомые детям слова и выражения (10-15 слов), требующие объяснения.

- **Исключить из рассказа** слова и выражения, наносящие вред нравственному и духовному развитию ребенка, психической безопасности.

- Исключить из осмотра объекты, которые могут нанести вред детской психике.

- Учитывать **особенности восприятия** детьми времени и пространства. **Время:** изучение начинается во 2 классе. Дети 5-7 лет не ориентируются в длительности часов и минут; в понятиях вчера/завтра, позавчера/послезавтра; сутки, неделя, месяц, год. Для детей 8-9 лет затруднено понимание слов век, эпоха, эра, до нашей эры. *Конкретные даты лучше заменить на «300 лет тому назад».* **Подросткам** тяжело сопоставить дату/какой век, сложно дается понятие «... год до нашей эры». Необходимо проводить временные параллели, опираясь на знания, которые уже есть у детей; использовать наглядную шкалу времени. **Пространство:** изучение мер длины – 2 класс, площади – 3 класс. Дети на практике не представляют себе площади и большие расстояния (35 м², 80 км) – *необходимы сравнения на основе опыта детей.*

- Учитывать **особенности внимания.** **Дошкольники** – внимание непроизвольное – (способность определенное время сосредотачиваться на одном и том же объекте) 15-20 сек. Максимальное время монолога экскурсовода – 2-3 мин. **Младшие школьники** – непроизвольное внимание преобладает, устойчивость внимания низкая. Произвольность внимания возможна только при наличии интереса и понимании материала. К 10-ти годам ребенок способен удерживать внимание 5-7 мин. Сконцентрироваться и удержать объект в поле внимания помогает продуктивная деятельность

(например, заполнение раздаточного материала, рисунок героя легенды, др.), задания на поиск, пересчет архитектурных элементов, др. **Подростки:** произвольное внимание полностью развивается к 12-16 годам. Выбор площадки для осмотра объекта: в поле зрения детей не должно попадать **то, что** произвольно **будет привлекать их внимание.**

- Учитывать **психофизиологические особенности** дошкольников и младших школьников: повышенная возбудимость и утомляемость, в т.ч. при эмоциональной насыщенности мероприятий; цикличность умственной деятельности гиперактивных детей: дети могут продуктивно работать 5-10 мин, затем мозг 3-7 мин отдыхает. В этот момент ребенок отвлекается и не реагирует на экскурсовода. Необходимо каждые 5-7 мин менять формы деятельности и включать различные виды двигательной активности.

Игры на улице: Ручеек и др.; *игры в автобусе:* игры, в которых можно похлопать в ладоши, потопать ногами и т.п.

Оптимальная длительность пешеходной экскурсии для детей дошкольного и младшего школьного возраста 2 часа, длительность экскурсии с включенным мастер-классом/театрализованным представлением/др. – 3 часа.

5. Принцип систематичности и последовательности. Опора на знания, которые имеют дети. Знание школьной программы, особенно при проведении исторических экскурсий. Маршрут при проведении обзорных/исторических экскурсий должен быть по возможности выстроен в хронологическом порядке.

6. Принцип прочности усвоения знаний. Учитывать особенности памяти: дошкольники – произвольная. Запоминают только то, что вызвало эмоциональный отклик и произвело непосредственное впечатление. **Младшие школьники** эмоциональная и образная. Запоминают яркое, интересное, вызывающее эмоциональный отклик. Лучше удерживают в памяти конкретные лица, предметы и события, чем определения, описания, объяснения. Эмоциональные акценты в рассказе расставлять на том материале, который должны запомнить дети (в соответствии с целью и задачами экскурсии).

Подростки – память произвольная, способны запоминать словесный и абстрактный материал.

Материал экскурсии должен быть четко структурирован. *После каждого этапа* (3-7 мин рассказа) – обязательно контрольные вопросы (проверка усвоения), выделение главного, повторение значения новых слов. *В конце экскурсии* – проверка усвоения материала (викторина, контрольные вопросы, др.), проверка выполнения заданий (если были), *подведение итогов* (что дети узнали на экскурсии).

7. Особенности работы с разновозрастными детскими группами и группами родителей с детьми. Дети всегда стоят впереди, **работа гида** – на уровне детских глаз. Если в группе разновозрастные дети, **работа «ярусами»** – сначала информация для младших, затем для старших. В группе родителей с детьми при рассказе **ориентироваться на детей.** *Если счастливы дети – счастливы родители.* Счастливые родители простят недостаток «взрослой» информации. **На вопросы детей отвечать только после завершения части рассказа. На вопросы взрослых – в конце экскурсии.**

8. Личностные качества «детского» гида: чуткость, эмоциональность, толерантность, безграничное терпение, интуиция.

Технические особенности организации и проведения экскурсий для детей

1. Перед началом экскурсии каждому ребенку раздать листочек с номером телефона экскурсовода и провести инструктаж «Что делать, если ты потерялся».

2. К общим правилам безопасности маршрута: предусмотреть для детей отсутствие крутых ступенек; лестниц/площадок, не огороженных перилами; соблюдать повышенную осторожность на винтовых лестницах, др.

3. Инструкции по безопасности (не рвать, не трогать, не пробовать, не ломать, не бросать, не залезать и т.п.) давать по мере необходимости – при приближении к опасности.

4. Флажок экскурсовода: большой и яркий.

5. При разработке маршрута: выбирать такие площадки/места для осмотра, где **можно посадить детей**; предусмотреть возможность для 2-3 санитарных остановок на пешеходном маршруте.

6. При работе на улице желательно использование мегафона, в т.ч. использование аудиофайлов. Использование системы радио гид с наушниками для детей крайне нежелательно.

7. **Медицинская помощь:** *оказывается только с согласия родителей.*

8. К общим правилам безопасности в автобусе: дети должны быть **пристегнуты ремнями безопасности**; *на передние сиденья детей сажать запрещено*; при перевозке школьной группы рассадить сопровождающих взрослых между детьми; **не пользоваться туалетом в автобусе.**

9. На пешеходном маршруте назначить направляющего и замыкающего из числа сопровождающих группу взрослых.

Экскурсии для детей характеризуются более активной формой проведения, быстрыми темпами передвижения по маршруту, построением рассказа в форме беседы. Экскурсовод гораздо чаще задает вопросы аудитории. Участие взрослых в детских экскурсиях допускается только в виде сопровождения (1 взрослый на 15 детей). Взрослые должны стоять с краю, сидеть в автобусе сзади, чтобы не закрывать детям обзор. Желательно, чтобы возрастная разница между детьми в группе составляла не более двух лет.

Детские экскурсии могут быть обзорными и тематическими, в музеи, зоопарки, ботанические сады, планетарии, заповедники. Такие экскурсии разрабатываются, как правило, людьми с педагогическим образованием и опытом работы с детьми. Экскурсоводы должны хорошо знать школьные учебные программы, психологию детей, быть чуткими и внимательными к ним, уметь устанавливать контакт, поддерживать настроение детей на протяжении всей экскурсии.

Экскурсии для школьников подразделяются на учебные и внешкольные.

Учебные экскурсии проводит учитель в соответствии со школьной программой. При выборе темы следует учитывать ее связь с учебным

материалом. Экскурсии должны конкретизировать, углублять и расширять знания учащихся по основным разделам учебной программы, иметь четкую цель и конкретные задачи. Тема и экспонаты должны быть доступны для понимания учащимися, учитывая их возрастные особенности.

Есть разные точки зрения по поводу того, стоит ли проводить перед учебной экскурсией предварительную беседу. Некоторые методисты считают, что предварительный рассказ вызывает у школьников соответствующую настроенность, устанавливает основную цель экскурсии, концентрирует внимание, обеспечивает цельность восприятия. По мнению других, учитель ставит себя в невыгодное положение, если проводит беседу перед экскурсией: материал может потерять прелесть новизны, не будет неожиданных «открытий».

На наш взгляд, предварительная беседа нужна, чтобы подготовить и настроить учеников – после предварительного знакомства с темой осмысление увиденного будет более глубоким.

В школьных экскурсиях должна обязательно присутствовать самостоятельная работа учащихся, выполнение ими определенных заданий с последующей оценкой этой работы в классе. В начальных классах школы урок-экскурсию, как правило, проводит сам учитель, так как он лучше знает возможности учащихся и может дать новый материал, опираясь на уже пройденный. Для старших школьников можно приглашать специалистов из экскурсионных бюро или музеев.

Внешкольные экскурсии проводит профессиональный экскурсовод во внеучебное время, в часы досуга, выходные дни или каникулы. Цель таких экскурсий – повышение общего культурного уровня развития детей.

Тематика экскурсий для детей среднего школьного возраста (10-14 лет) может быть шире и разнообразнее, чем для учеников младших классов. Для старших школьников (9-11 классы, возраст 15-18 лет) можно проводить экскурсии на самые разные темы. Им будут интересны исторические и архитектурные, искусствоведческие и литературные, технические и

природоведческие экскурсии. С целью профессиональной ориентации проводятся экскурсии на предприятия, в морские и речные порты, трамвайно-троллейбусные парки, автохозяйства, дома быта, торговые учреждения и др.

Длительность экскурсий для младшего школьного возраста обычно не должна превышать 45 мин, для среднего возраста – 2 ч, для старшего возраста – 3 ч. При разработке экскурсии непременно следует предусмотреть паузы для самостоятельного осмотра и отдыха. Через каждые 45 мин следует делать санитарные остановки, проветривать автобус.

Для младших школьников лучше проводить пешеходные экскурсии со скоростью передвижения примерно 2 км/ч, для старших – 3 км/ч. Перед началом экскурсии нужно непременно провести инструктаж о правилах поведения в автобусе, на улице и во время переходов от объекта к объекту, обязательно сообщить о времени и месте окончания мероприятия родителям, чтобы они могли встретить своих детей после экскурсии.

Экскурсионный автобус, перевозящий детей, должен быть оснащен спереди и сзади специальными табличками, иметь аптечку. Если в поездку отправляется несколько автобусов, то колонну сопровождает милицейский патруль.

У объектов экскурсовод расставляет детей по росту так, чтобы всем было видно и слышно, иначе те, которым не видно, будут мешать остальным.

Экскурсовод должен увлечь детей своим рассказом, научить их смотреть и видеть. При работе с детьми следует учитывать, что трудный и объемный материал может привести к перенапряжению, усталости, снижению интереса или к безразличию. Поэтому следует делать больше пауз, предлагая детям какие-либо физические упражнения, подвижные игры (особенно если экскурсия загородная). Однако все должно быть в меру, нельзя превращать экскурсию в увеселительное мероприятие.

Обычно у детей много вопросов: что, где, когда, почему? На все вопросы нужно давать обстоятельные ответы. В конце экскурсии следует подвести итоги, закрепив материал.

Экскурсии для молодежи

организуются с учетом психологических возрастных особенностей, а также социального положения молодых людей – горожане, селяне, рабочие, студенты и др.

Студенты – особая социальная группа, наиболее близкая к интеллигенции. Это молодежь с развитым логическим мышлением, хотя и с недостаточным жизненным опытом, но критически осмысливающая действительность. Стремление к самостоятельности у студентов вызывает потребность к самовыражению, собственному мнению по большинству проблем. Вместе с тем они подвержены групповому настроению, подражанию своим кумирам.

Студенты вузов обычно предъявляют повышенные требования к качеству экскурсий, высоко ценят образованность и эрудицию экскурсовода, замечают любые ошибки и неточности. При работе с молодежью недопустимо высокомерие, менторский тон. Молодому экскурсоводу значительно легче установить контакт со сверстниками. Успех экскурсии во многом зависит от его личных качеств и кругозора, владения материалом и методикой, учета психологии слушателей.

Рабочая и сельская молодежь, как правило, воспринимает рассказ экскурсовода более эмоционально, чем студенты, она менее требовательна к форме рассказа, свое мнение не скрывает и высказывает его откровенно. Экскурсии для молодежи могут проводиться по любой тематике в зависимости от желания группы.

Экскурсии для сельских жителей проводятся, как правило, в период с середины ноября по март, когда возникает естественный перерыв в сельскохозяйственных работах. Так как селяне лишены театров, музеев, филармоний, то экскурсионную программу пребывания в городе необходимо сочетать с посещением культурных центров. В целом это всегда очень благодарная аудитория, которая с большим удовольствием впитывает информацию, внимая каждому слову.

Экскурсовод, работающий с такими группами, должен иметь представление о специфике сельскохозяйственной деятельности, заботах и проблемах села. Как показывает практика, для таких групп нужно предусматривать чуть больше остановок с выходами из автобуса, чем горожанам, так как людям, привыкшим к жизни на природе, может быть тяжело в душной атмосфере города. Следует также увеличить время на приобретение сувениров и иных товаров, которые могут отсутствовать в продаже в сельской местности.

Специфическую категорию экскурсантов представляют отдыхающие в санаториях. Это люди, как правило, перенесшие различные болезни и восстанавливающие свои силы в специализированных медицинских учреждениях. Для них на первом месте стоят лечение и отдых, поэтому экскурсионную работу следует проводить в тесном содружестве с медицинским персоналом.

Экскурсионные бюро должны выяснить с помощью врачей, какие виды экскурсий безопасны для той или иной категории больных. Так, например, больным желудочно-кишечными заболеваниями противопоказана продолжительная по времени экскурсия, питание сухим пайком. Им можно рекомендовать непродолжительные экскурсии (до трех часов) в окрестности города. Больные с заболеваниями суставов не смогут участвовать в загородных пешеходных экскурсиях по пересеченной местности. Людям, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями, полезны короткие пешеходные экскурсии по парку, окрестным местам. После тяжелых травм в период реабилитации для некоторых категорий показаны экскурсионные маршруты по пересеченной местности средней сложности.

Обычно в санаторно-курортных книжках врач указывает, какие экскурсии предпочтительны (пешеходные, автобусные, городские или загородные) и какой продолжительности.

В соответствии с профилем санатория экскурсионные бюро разрабатывают экскурсионную программу в нескольких вариантах с учетом

состояния здоровья людей. Учитывается рельеф местности, способность отдыхающих переносить физические нагрузки, климатические условия. Санатории и дома отдыха ежегодно заключают договоры с экскурсионными бюро на предоставление экскурсионных услуг и организацию досуга своих клиентов.

Особым образом следует работать с группами иностранных туристов. Количественный состав такой группы обычно не менее 7 и не более 40 человек (в зависимости от вместимости автобуса). В каждой группе есть свой руководитель, владеющий русским или английским языком, который ведет все переговоры с представителями местных фирм. Экскурсии по городу и в музеях проводит, как правило, местный гид-переводчик. Часто он узнает о планах гостей, когда встречает их, например, в порту по прибытии круизного судна. Гости могут заказать нестандартную программу или отдельные редкие тематические экскурсии. Поэтому гид-переводчик должен не только в совершенстве владеть иностранным языком, но и досконально знать все аспекты истории и современной жизни города, чтобы освещать разные темы и по необходимости импровизировать.

Сейчас с каждым годом в страну пребывает все больше иностранных туристов. Сегодня главная задача экскурсовода – создание объективного представления о жизни в России, достижениях и проблемах российской действительности. Иностранцев часто интересуют не столько достопримечательности, сколько жизнь обыкновенных россиян. Поэтому стали востребованными такие услуги, как, например, посещение иностранцами российских семей, участие в семейном обеде (естественно, по предварительной договоренности, с соответствующей оплатой и в присутствии гида-переводчика). Во время обеда происходит неформальная беседа. Это позволяет иностранным туристам познакомиться с бытом россиян.

При работе с иностранной группой необходимо более подробно инструктировать экскурсантов о местонахождении, обеспечить гостей картой города на иностранном языке, показать на ней места остановок и маршрут

движения. Чтобы туристам было легче самостоятельно ориентироваться в городе, имеет смысл выучить с ними русскую транскрипцию названия гостиницы, ее адрес, а также названия центральных улиц и площадей. Необходимо предостеречь иностранных туристов от рассеянности на улицах, утраты бдительности, что может привести к потере денег и документов. Именно иностранные туристы часто являются объектами внимания криминальных элементов, воров и карманников, а иностранец без документов и денег – это большая проблема для многих, отвечающих за него людей.

Вопросы к теме:

1. Виды групп экскурсантов:

а) по отношению к экскурсии как услуге (стремление получить знания, проявление интереса к конкретной области знаний, желание заполнить свой досуг);

б) по роду занятий: форме учебы и виду любительских занятий;

в) уровню развития и профессиональной подготовке.

2. Особенности проведения экскурсий для различных групп.

Классификация групп: иногородние, отдыхающие на турбазах, иностранцы, молодежные группы.

3. Влияние на индивидуальный текст экскурсии особенностей экскурсионной группы.

Глава 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКСКУРСОВОДА. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ЭКСКУРСИОННОГО ПРОДУКТА

6.1. Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода

Экскурсия представляет собой процесс познания предметов и явлений мира, в котором мы живем. Руководителем этого процесса является квалифицированный специалист – экскурсовод, владеющий профессиональным мастерством. Экскурсоводы отличаются друг от друга как специалисты определенных отраслей знаний и в то же время все они одинаковы в таких вопросах, как знание методики ведения экскурсий, педагогического мастерства и умение руководить группой в процессе познания. Каждый экскурсовод должен обладать хорошо развитым воображением и уметь мыслить образами. К примеру, экскурсовод должен так описать ненаблюдаемый объект, чтобы экскурсанты начали его «видеть». Основой воображения экскурсовода являются знания, впечатления, ранее накопленный опыт. Они служат исходным материалом для создания достаточно четких мыслительных образов.

От экскурсовода не требуется, чтобы он был подготовлен по всем отраслям знаний и мог ответить на любой вопрос. Экскурсоводами-эрудитами принято называть тех, кто обладает глубокими знаниями по двум-трем экскурсиям, и могут на основе их подготовить варианты экскурсий для различных категорий экскурсантов.

Мастерство экскурсовода неотъемлемо от владения и постоянного использования основных положений экскурсионной теории. Главная функция экскурсовода – не только передать знания группе, но и добиться их эффективного усвоения экскурсантами. Поэтому важной составляющей экскурсоводческого мастерства является владение методикой, которая подразумевает не только доскональное знание методических приемов показа и

рассказа, но и понимание их технологии (т.е. умение управлять процессом, в ходе которого происходит усвоение экскурсантами знаний).

Уровень экскурсоводческого мастерства зависит от ряда факторов. Их можно разделить на две группы: первая группа – факторы, которые не зависят от экскурсовода (уровень методической документации, отбор объектов показа, построение маршрута, содержание «портфеля экскурсовода»); вторая группа – факторы, зависящие от экскурсовода (его общая эрудиция, знания по теме, владение методикой, культура речи, умение установить контакт с группой, практические умения и профессиональные навыки).

Важная черта мастерства экскурсовода – умение руководить группой, установить и сохранить необходимый контакт с экскурсантами в течение всей экскурсии. Перед экскурсоводом встает задача преодолеть настороженность, которая возникает при встрече с экскурсантами. Здесь опытному экскурсоводу приходит на помощь интуиция.

Экскурсовод имеет дело с группами, разными по запросам и интересам, по своему отношению к данной теме, настроению, уровню внимания и т.д. Это требует от него изменений речи в зависимости от конкретных ситуаций, использования более действенных средств выражения своих мыслей. Здесь на помощь ему приходит интуиция – способность постижения истины путем прямого ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств и формулирования на этой основе своих мыслей. Интуиция приходит к экскурсоводу после нескольких лет работы и находит свое выражение:

- ✓ в умении быстро определить состав и запросы экскурсантов, использовать в рассказе неожиданное явление, действие, факт, а также быстро сделать выводы при возникновении интереса экскурсантов к чему-либо;

- ✓ в правильной реакции на реплики экскурсантов;

- ✓ в умении найти правильный выход при возникновении конфликтной ситуации и дать нужный совет и оценку возникшим у экскурсантов ассоциациям и т.д.

Опытный экскурсовод, опираясь на свою интуицию, может без предварительных опросов экскурсантов определить их интересы и на этой основе сократить или удлинить вступительную часть рассказа, изменить содержание логического перехода от подтемы к подтеме. Интуиция экскурсовода подсказывает ему, какой методический прием наиболее эффективен в данной аудитории. Не меньшую роль играет интуиция в определении настроения экскурсантов, их отношения к наблюдаемым объектам. Она позволяет экскурсоводу избежать стандарта «усредненной» экскурсии и дифференцированно подойти к изложению материала.

Работа экскурсовода носит творческий характер. Творчество в деятельности экскурсовода находит свое выражение не только в работе его воображения, но и в повседневной его работе при использовании методических приемов, подборе пословиц, поговорок, литературных изречений, различных форм оживления речи, в поисках новых логических переходов между подтемами, в совершенствовании техники ведения экскурсий. Однако творчество экскурсовода в ходе ведения экскурсии не должно выходить за рамки контрольного текста и методической разработки.

Некоторые экскурсии, подготовленные и проводимые экскурсоводами, творчески относящимися к порученному делу, являются подлинными уроками профессионального мастерства.

Характер проводимой экскурсии во многом зависит от темперамента экскурсовода, который проявляется в его поведении, в уровне жизненной активности. В зависимости от типа темперамента экскурсовода его поведение характеризуется определенной глубиной эмоций: вспыльчивостью, спокойствием, различной реакцией на раздражители.

Для экскурсовода-сангвиника характерен быстрый темп речи, частая смена настроения, быстрая реакция на действия экскурсантов. Холерик тороплив в рассказе, при отсутствии должного контроля вспыльчив, неуравновешен, обидчив. Флегматик, наоборот, медлителен, обладает однообразными жестами и мимикой. Наконец, меланхолик характеризуется

большой или меньшей силой чувств, длительностью переживаний, устойчивостью или быстрой сменой эмоций. Поэтому поведение экскурсовода, являясь проявлением общей культуры человека, должно быть подчинено его воле и зависит от умения управлять своими эмоциями. Эмоции, возникающие у экскурсовода под воздействием внешних и внутренних факторов, его настроение, приподнятое или подавленное, не должны влиять на ход экскурсии. Умение взять себя в руки, обеспечить нужный тонус в группе является важной составной частью профессионального мастерства экскурсовода.

Неотъемлемым качеством экскурсовода как личности является его тенденциозность, или убежденность. Тенденциозность проявляется в четкой направленности его взглядов и действий, в стремлении довести свою точку зрения до экскурсантов и убедить их в ее правильности. Во время экскурсии экскурсовод направляет внимание группы на те стороны объектов, явлений и событий, которые должны быть отражены в их сознании, одним словом, помогает им увидеть то, что видит сам.

Так как экскурсия как процесс представляет собой восприятие экскурсантами изобразительного и звукового ряда она не может существовать без устной речи, без рассказа экскурсовода. Как человек говорящий по отношению к аудитории может выступать в следующих ипостасях:

✓ информатор сообщает знания экскурсантам, рассказывает об объекте, событии, явлении, не показывая к этому своего отношения, не разъясняя причинно-следственных связей с другими событиями или явлениями;

✓ комментатор сообщает об объектах, событиях, явлениях, дает им отдельные оценки и некоторые пояснения, указывает на причины, их вызвавшие;

✓ собеседник в ходе общения учитывает реакцию экскурсантов на излагаемый материал, используя вопросно-ответную форму общения, прислушиваясь к их репликам, вводя дополнительный материал;

✓ советчик разъясняет увиденное, дает рекомендации по наблюдению объектов, подводит экскурсантов к необходимым выводам, советует, как проводить послеэкскурсионную работу;

✓ эмоциональный лидер вызывает определенные эмоции у экскурсантов, анализируя объекты и события, с ними связанные.

Экскурсовод во время экскурсии должен уделять постоянное внимание всей группе. Некорректно, когда в своем рассказе экскурсовод обращается к одному-двум экскурсантам, проверяя, таким образом, доходчивость излагаемого материала по их реакции на увиденное и услышанное в ходе экскурсии. Проводя экскурсию, экскурсовод должен умело руководить всей группой.

Иногда перед экскурсоводом встает задача – снять напряжение и раздражение экскурсантов. В такой момент уместна шутка, которая помогает настроить аудиторию на соответствующий лад. Однако следует помнить, что юмор должен быть тактичным и ненавязчивым. Стремление во что бы то ни стало развеселить экскурсантов, показывает, что экскурсовод недостаточно серьезно относится к проведению экскурсии, а это приводит к утрате контроля над группой.

Не менее важная задача экскурсовода – добиться заинтересованного отношения группы к теме экскурсии, постоянно активизируя их внимание. Для активизации внимания группы экскурсовод должен умело и своевременно применить такие методические приемы, как прием заданий, прием вопросов, прием новизны, наконец, прием взаимодействия интересов.

Чтобы привлечь и удержать внимание экскурсантов, экскурсоводу следует знать социально-психологические особенности людей.

Информация, которую несет экскурсия, привлечет внимание экскурсантов, если она совпадает с их интересами и потребностями или обладает способностью пробудить в них новую потребность. Экскурсоводу нужно учитывать механизм взаимодействия людей в массе, который в психологии называется «психологической заразительностью». Если

экскурсовода волнует то, о чем он говорит, если он сам воодушевлен этим, то экскурсанты воспринимают целеустремленность экскурсовода как свою собственную. При проведении экскурсии надо помнить и о психологических особенностях восприятия информации человеком. После прослушивания лекции у слушателя через 6 дней остается в памяти 30% услышанного, а через месяц – только 20%. Но если лектор умело использует приемы активации внимания, то у слушателя через 6 дней остается в памяти 70% услышанного, а через месяц – 40%.

Эффективное восприятие содержания экскурсии возможно лишь при соблюдении строгой дисциплины всеми членами группы. В случае необходимости экскурсовод тактично должен сделать замечание по поводу разговоров, шума, смеха. При этом нужно одинаково избегать как высокомерия, так и заискивания перед людьми.

Вопросы к теме:

1. Профессия экскурсовода как род трудовой деятельности.
2. Требования к экскурсоводу.
3. Формирование экскурсоводческого мастерства.
4. Профессиональное мастерство экскурсовода.
5. Эрудиция экскурсовода.
6. Интуиция экскурсовода.

6.2. Культура речи экскурсовода

Важнейшее профессиональное требование к экскурсоводу – это высокая культура речи. Не владея словом нельзя рассчитывать на успешное проведение экскурсии. Правильность, чистота и выразительность речи экскурсовода зависят от степени владения им нормами современного литературного языка. Благодаря гибкости своего грамматического строя, лексическому богатству, стилистическому разнообразию литературный язык способен выразить все знания, накопленные человечеством в различных областях его деятельности. Нормы литературного языка обязательны для всех.

Языковая норма – это существующие в данный период развития литературного языка правила употребления слов, грамматических форм и произношения.

Правильность, чистота и выразительность речи экскурсовода зависят от владения им нормами современного литературного языка. Соблюдение норм предполагает правильное и точное словоупотребление. Как известно, для обозначения одного и того же понятия может быть несколько слов.

Экскурсовод в процессе подготовки к экскурсии, подбирая слова, которые наиболее точно выразят мысль, должен хорошо знать их основное значение, учитывать дополнительные смысловые оттенки, ясно представлять, где и когда можно употребить, то или иное слово.

Если экскурсовод не следует данной рекомендации, то возникают неточности, засоряющие его речь, делающие ее малопонятной, порой отвлекающие от восприятия содержания экскурсии.

Неточности в словоупотреблении часто обусловлены тем, что экскурсовод плохо знает основное значение слова, не разграничивает близкие по смыслу или звучанию слова, не умеет разобраться в смысловых оттенках, которые приобретает слово в том или ином словосочетании, предложении.

В пособиях по культуре речи часто приводится пример неправильного употребления слова *половина* в словосочетаниях *бóльшая половина, мéньшая половина*: *Бóльшая половина участников экскурсии посетила Кремль*. Понятно, что половина есть половина, она не может быть ни бóльшей, ни мéньшей.

Широкоупотребительно в речи экскурсоводов слово *проявить* в значении «обнаружить, сделать видимым какое-либо свое чувство, качество, состояние»: *Проявить интерес к ценностям музея*. Но нередко можно услышать, как глагол *проявить* ошибочно используют в сочетании со словами, называющими не свойства, чувства человека, а его действия, поведение: *Люди проявляют высокие образцы труда* (нужно: *показывают*).

Часто не разграничивают в употреблении слова *закончить-окончить, продлить-продолжить, зачитать-прочитать, заслушать-прослушать,*

суметь-смочь, посеяно-засеяно, предоставить-представить. Неудачно выбрано слово *закончить* для фразы: *Иванов закончил в прошлом году институт* (нужно: *окончил*). Слова *закончить-окончить* могут употребляться в значении «довести до конца, завершить». Ср.: *закончил (окончил) беседу, работу.* Глагол *окончить* имеет более широкую сферу употребления и может использоваться также в значении «пройти курс обучения, завершить обучение где-либо», а у глагола *закончить* – такого значения нет.

Нечеткость речи, искажение смысла возникают и при нарушении порядка слов в предложении. В предложении русского языка порядок слов считается свободным: не существует строго закрепленного места за тем или иным членом предложения. Но это не означает, что нет правил, регулирующих местоположение слов, что их перестановка не влечет за собой никаких изменений. Порядок слов в предложении играет важную смысловую и стилистическую роли. Например, *лектор вернулся больной; ср.: больной лектор вернулся.* Учитывая это, экскурсовод может использовать инверсию – обратный порядок слов – как выразительное средство, дающее возможность выделить то или иное слово.

Точность и ясность речи экскурсовода в значительной степени зависят от правильного выбора синонимов – слов близких по значению. Они обогащают язык, придают ему гибкость, служат средством усиления мысли, помогают избежать повторов. И все же иногда встречаются неудачные выражения, появление которых объясняется неряшливостью в отборе языковых средств, неправильным выбором слов из ряда синонимов. Например, *еще одним важным недостатком* (нужно: *большим, существенным недостатком*).

Кроме исконно русской лексики, словарный запас каждого экскурсовода постоянно пополняется **иностранскими словами**, к использованию которых предъявляется ряд требований.

Иностранное слово должно:

- ✓ быть уместно в данном тексте;
- ✓ употребляться в том значении, которое оно имеет;

✓ правильно произносятся.

Экскурсовод всегда должен учитывать состав группы. Работая с подготовленной группой, экскурсовод может оставлять без комментариев иноязычные слова, потому что они, в основном, всем понятны. Если группа недостаточно подготовлена, то терминологию надо сопровождать специальными словами или целыми предложениями, кратко раскрывающими содержание иноязычных слов. Вряд ли будет понятно без толкования слово *анналы* (летописи).

Использовать специальную терминологию следует умеренно. Термины отягощают речь, усложняют ее понимание. Нужно помнить о том, что если есть точные и яркие русские слова, нет смысла заменять их иностранными.

Еще хуже, если экскурсовод, употребляя то или иное иноязычное слово, неточно знает его значение. Например, слово *дилемма* («положение, при котором выбор одного из двух противоположных решений одинаково затруднен») экскурсоводы иногда употребляют в значении «*вопрос, требующий решения*», хотя для обозначения этого понятия в русском языке есть слово *задача* или иноязычное – *проблема*. Поэтому нельзя сказать: *Перед Иваном Грозным стояла дилемма* (нужно: *задача*).

Непрерывное требование к употреблению *иноязычных слов* – правильное их произношение. Экскурсавод только тогда может включить в свою речь иноязычное слово, когда знает, на какой слог в нем падает ударение, как правильно произносятся звуки в слове. Плохо, если экскурсовод произносит: *музэй, рэзерв, тэкст, академия, тэма, схэма, Одэсса* (нужно: *музей, резерв, текст, академия, схема, Одесса*).

Обогащают речь экскурсовода устойчивые сочетания слов – фразеологизмы: *находить общий язык, плыть по течению, буря в стакане воды, идти по линии наименьшего сопротивления, шито белыми нитками, медвежья услуга* и т.д.

Образно передают мысль пословицы и поговорки. При отборе выразительно-изобразительных средств нужно помнить: они помогают ярче и

нагляднее выразить мысли и чувства только тогда, когда соблюдается чувство меры, когда они вполне подходят и по содержанию и по форме.

Однако следует избегать избитых эпитетов и метафор, которые не вызывают образных представлений, а являются речевыми штампами: если *успехи*, то обязательно *огромные*, если *участие*, то *активное*, если *задачи*, то *актуальные*. А ведь *успехи* могут быть *грандиозные, колоссальные, внушительные, крупные*; *участие* – *деятельное, энергичное, живое*; *задачи* – *животрепеющие, злободневные* и т.д. Употребляя устойчивые обороты речи, пословицы, поговорки, необходимо точно знать их состав, не забывать слова, которые входят в сочетания, т.е. точно воспроизводить их в речи.

Следует избегать причастных оборотов, их употребление придает речи книжный характер. Трудно слушать, воспринять и понять такое предложение: *В этом особняке, построенном в XVIII веке, благодаря сильному влиянию классицизма, сыгравшему важную роль в формировании русской культуры.* Громоздкие фразы вызывают отрицательную реакцию слушателей.

У экскурсоводов, имеющих небольшой запас слов, в речи часто возникают паузы, которые они заполняют словами-сорняками, не несущими никакой смысловой нагрузки, например, *понимаете ли, вообще говоря, в некотором роде, ясное дело, вот и выходит, так сказать, собственно говоря, факт, в общем и в целом, ну вот, значит.* Такие мусорные слова раздражают слушателей. Еще более неприятны нечленораздельные звуки: *м-м-м-м, д-д-д, а-а-а, э-э-э* и пр.

Наряду с лексическими и грамматическими нормами каждому языку свойственны общепринятые произносительные (орфоэпические) нормы. Экскурсовод должен правильно произносить слова, так как это способствует лучшему восприятию его речи. Стоит экскурсоводу допустить ошибку, сказать *«тыща»*, *«дэмократия»*, *«ишо»*, как слушатели переключают свое внимание с содержания экскурсии на погрешности в его речи, начинают подсчитывать их количество.

Правильное литературное произношение требует также большого внимания к ударению. Ударение в русском языке является подвижным, и это его свойство создает определенные трудности в усвоении нормы. Поэтому экскурсовод, употребляя те или иные слова, должен тщательнее прислушиваться к их звучанию, обязательно проверяя сомнительное в смысле ударения слово по словарям-справочникам.

Профессиональному экскурсоводу необходимо иметь хорошо поставленный, звучный **голос** с хорошей дикцией и приятным тембром.

Очень часто можно наблюдать, как экскурсовод напрягает голос, что делает впечатление от экскурсии малоприятным. Да и сам экскурсовод испытывает напряжение, в результате которого получается характерный носовой или горловой звук, сип, хрип, крикливость, возможна детонация (искажение звука), напрягаются его лобовые мышцы, набухают вены на шее. Не каждый экскурсовод обладает сильным голосом, поэтому, чтобы его речь была воспринята всеми членами группы, необходимо выбирать правильное место (подальше от источника шума), компактно располагать экскурсантов, правильно определять свое местоположение, учитывать направление ветра.

Другим компонентом техники речи, который обязательно должен учитываться при проведении экскурсии, является ее темп, причем понимается скорость произнесения речевых элементов. Нормальный темп русской речи – 100-120 слов в минуту. Этот темп отлично воспринимается на слух, поскольку паузы между словами и фразами не затянуты. Наоборот, уместное употребление пауз помогает лучше воспринимать сказанное.

Темп речи на экскурсии может меняться, в зависимости от содержания различных частей индивидуального текста, времени, отведенного на рассказ объекта, эмоционального настроения экскурсовода, непредвиденно сложившейся ситуации.

Экскурсовод должен внимательно следить за своей дикцией, отчетливо произнося слова и слоги в речи. Проглатывание звуков и слогов, терпимое в быту, нередко переносится экскурсоводами в экскурсию, резко ухудшая ее

качество, отвлекая от восприятия содержания. Владение хорошей дикцией позволяет сохранять во всех случаях активный энергичный темп речи, во всей полноте доносить экскурсантов смысл высказывания.

Практически у каждого экскурсовода имеются те или иные проблемы с дикцией, над совершенствованием которой следует постоянно работать, используя рекомендации в многочисленных методических пособиях по технике речи.

Важным качеством, которым должна обладать речь экскурсовода, является эмоциональность, то есть насыщенность речи эмоциями и переживаниями. Нельзя с одной и той же эмоциональной окраской говорить о подвиге россиян в Великой Отечественной войне, достижениях ученых, любви или об экологических проблемах края.

Жесты и мимика неразрывно связаны с движением мыслей и чувств экскурсовода. Они возникают как бы сами собой, исходя из содержания речи, ее эмоционального накала. Ритмически согласованные с интонацией, ударениями и паузами, жесты помогают сосредоточить внимание аудитории на тех или иных «ударных» частях выступления, выразить эмоциональное отношение оратора к высказываемым мыслям, заразить экскурсантов этим отношением. Жест экскурсовода вызывает аналогичные скрытые движения у слушателей, настраивая их соответствующим образом.

Главная особенность жеста на экскурсии состоит в том, что он не связан с рассказом, а является составной частью показа объекта.

В экскурсионной практике принята следующая *классификация жестов*:

✓ жесты указательного характера. Указательный жест может быть прямым, дугообразным, ломаным и производиться в разных направлениях: снизу вверх, сверху вниз, слева направо и наоборот. Жест-указка обычно направлен в сторону объекта;

✓ иллюстративные жесты дают представление о границах осматриваемых объектов, размерах показываемой территории. Жест словно очерчивает объект, останавливается на отдельных деталях;

✓ подчеркивающие (пространственные) жесты дают наглядное представление о размерах и форме экскурсионных объектов;

✓ реконструирующие жесты помогают зрительно восстановить несохранившиеся части зданий, сооружений и т.д. Экскурсовод должен уметь вызвать этим жестом у экскурсантов нужные ассоциации;

✓ побудительные жесты, которые позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта. С их помощью приглашают экскурсантов совершить переход от одного объекта к другому, покинуть автобус или, наоборот, занять в нем места;

✓ наглядные жесты дают возможность правильно демонстрировать пособия;

✓ эмоциональные жесты, выражающие эмоции экскурсовода, его психическое состояние в момент проведения экскурсии.

Экскурсоводу необходимо внимательно следить не только за своей речью, но и за своими жестами, представляющими собой язык невербального общения, от которого в немалой степени зависит эффективность общения экскурсовода с группой. Правила сознательного, выразительного использования жестов схожи с правилами хорошего тона: с ними не рождаются, их вырабатывают, и они становятся нормой.

Важным показателем чувств экскурсовода является выражение лица, его **мимика**. Мимика позволяет слушателям лучше понять экскурсовода, разобраться, какие чувства он испытывает. Мимика способна передать целую гамму чувств и переживаний: радость и скорбь, сомнение и иронию, решимость и презрение.

Выражение лица должно всегда соответствовать характеру речи. Отрицательно действует на экскурсантов выражение скуки и безучастности на лице экскурсовода. Лицо экскурсовода должно дышать доброжелательностью по отношению к экскурсантам.

Поза экскурсовода. Положение тела во время работы – важный элемент его поведения, независимо от того, стоит он или сидит перед группой. Поза

должна быть естественной, удобной, непринужденной. У опытного экскурсовода вырабатывается манера поведения, имеющая свой индивидуальный стиль. При проведении экскурсии он принимает такие позы, которые ему удобны и приемлемы для аудитории. Главное для любой позы – устойчивое равновесие тела и его подвижность. Поза экскурсовода, экстравагантность в одежде и других деталях его внешнего вида (мини-юбка, декольте, обилие украшений, макияжа) не должны отвлекать экскурсантов, становиться объектом их наблюдения.

Первое время, появляясь в группе, экскурсовод внимательно следит за своей позой, затем у него вырабатываются определенные привычки и навыки; в течение двух-трехчасовой экскурсии он неоднократно меняет свою позу, не давая утомиться своему телу. Делается это естественно, чтобы у слушателей не создалось впечатление, что экскурсовод никак не может найти себе места.

Манеры экскурсовода. Большой силой воздействия на экскурсантов обладают манеры поведения экскурсовода, его способ держать себя, форма обращения с другими людьми. Манеры экскурсовода находят выражение в общении с экскурсантами, которые обращают внимание на все: как экскурсовод впервые входит в автобус, как он здоровается с группой, как разговаривает с водителем, как держит микрофон, каким тоном делает замечания. Ничто в его поведении не остается незамеченным. Совершенствуя свое мастерство, нужно избавляться от дурных привычек: громко говорить, излишне жестикулировать, прерывать собеседника, употреблять в разговоре резкие выражения, делать грубые замечания, вести себя вызывающе, экстравагантно одеваться, чрезмерно использовать косметику. Экскурсоводу следует избегать притворства, рисовки, постоянной заботы о внешнем эффекте своих поступков и речи. Недопустимо обмениваться с экскурсантами колкостями, язвительными и враждебными замечаниями.

Итак, для квалифицированного экскурсовода необходимо не только владеть суммой знаний, умений и навыков по подготовке и проведению экскурсии, но и правильно и красиво говорить, быть тонким психологом и

наблюдателем, умелым организатором и руководителем, наконец, следить за своим внешним видом.

Вопросы к теме:

1. Внеречевые средства общения. Их совокупность.
2. Жесты экскурсовода, их значение и классификация.
3. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
4. Внешний облик экскурсовода.
5. Манеры экскурсовода.
6. Речевой этикет экскурсовода.
7. Культура поведения экскурсовода, пути ее формирования.

6.3. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу

С 1990-х гг. и до недавнего времени правовые основы деятельности экскурсоводов в РФ практически не регулировались на федеральном уровне. В 1990 г. В Москве была создана «Ассоциация экскурсоводов и гидов-переводчиков». В целях содействия созданию новых экскурсионных продуктов и активизации реализации пешеходных экскурсий по Золотому кольцу Москвы Ассоциацией гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров был создан и поддержан распоряжением Правительства Москвы № 885-РЗП от 2 ноября 1999 года учебно-координационный центр «Гиды и экскурсоводы».

20 марта 1998 г. было подписано Распоряжение заместителя Премьера Правительства Москвы № 224-РЗП «О формировании единой системы аккредитации гидов-переводчиков и экскурсоводов в г. Москве». В период с 2009-2015 гг. ряде субъектов РФ были введены региональные положения об аттестации экскурсоводов.

1 июля 2012 г. введен в действие ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования». Настоящий стандарт устанавливает общие требования к экскурсионным услугам, процессам их формирования и оказания. Указано, что: «Стандарт распространяется на экскурсионные услуги, оказываемые юридическими лицами независимо от их

организационно-правовой формы и формы собственности и/или индивидуальными предпринимателями. На основе настоящего стандарта разрабатываются нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным экскурсионным услугам, в том числе стандарты организаций-исполнителей экскурсионных услуг».

4 августа 2014 г. был подписан Приказ Минтруда России № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)». Работа экскурсовода в нём отнесена к такому виду экономической деятельности, как «Деятельность туристских агентств». К функции экскурсовода (гида) по данному документу относятся:

- прием и обработка заказов на экскурсии, координация работы по реализации заказа (4-й уровень квалификации – среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена);

- организация экскурсий, разработка экскурсионных программ обслуживания (5-й уровень – среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена. Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации. Опыт работы не менее одного года);

- разработка экскурсий, проведение экскурсий (6-й уровень – высшее образование – бакалавриат или в отдельных случаях – среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена. Практический опыт работы не менее трех лет);

- определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации, организация деятельности по реализации экскурсионных услуг, формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (7-й уровень – высшее образование, специалитет, магистратура. Опыт работы по оказанию экскурсионных услуг не менее трех лет).

Для экскурсоводов и гидов-переводчиков профессиональный стандарт устанавливает обязательное требование – повышение квалификации не менее одного раза в три года (для гидов-переводчиков – в пять лет). В стандарте

устанавливаются трудовые действия, необходимые умения и знания для осуществления каждого из установленных видов деятельности.

17 августа 2015 г. Президент РФ В. В. Путин поручил Правительству РФ в срок до 1 марта 2016 г. представить предложения по порядку аттестации экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников для работы на туристических маршрутах и объектах туристического посещения и показа, определённых органами государственной власти Российской Федерации. Во исполнение этого поручения в марте 2016 г. Министерством культуры РФ был разработан проект Федерального Закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в целях совершенствования правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников». Законопроект призван дополнить ФЗ «Об основах туристской деятельности» *введением обязательной аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников*, а также организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов. Процедурой аттестации экскурсоводов будут заниматься органы власти субъектов РУз. Проведение аттестации будет осуществляться раз в три года, а работать экскурсоводами на территории РФ смогут только граждане Узбекистана. За незаконную деятельность неаттестованных экскурсоводов будет налагаться административная ответственность в виде штрафа.

Таким образом, после введения указанных поправок деятельность экскурсоводов в Узбекистане будет осуществляться в совершенно иных условиях государственного регулирования их деятельности. Экскурсионную деятельность на территории РУз смогут осуществлять граждане Узбекистана, имеющие высшее образование, прошедшие процедуру аттестации и имеющие соответствующий подтверждающий документ.

Современный экскурсовод играет ключевую роль во многих видах туристского обслуживания. Именно он представляет туристам дестинацию, выполняя своего рода роль посланника территории, и поэтому от его работы зависит впечатление гостей о территории в целом. Высококвалифицированный

экскурсовод может умело скрыть недостатки дестинации. Некачественная работа гида может привести к тому, что у туристов сложится неблагоприятное впечатление от территории, и вся работа местных властей, туроператора и других представителей индустрии туризма окажется напрасной. Неслучайно поэтому отбору экскурсоводов, созданию условий для совершенствования ими своего профессионального мастерства, а также контролю качества их работы нужно уделять повышенное внимание.

В связи с тем, что экскурсовод в нынешних условиях выполняет более широкие функции, чем в советские годы, для качественного выполнения своей деятельности он должен обладать следующими способностями:

1) конструктивными: отбор, переработка, создание экскурсионных текстов, донесение до экскурсантов информации, дифференцированный подход к различным аудиториям;

2) организаторскими: руководство экскурсионной группой, разрешение конфликтных ситуаций, гибкое реагирование на внешние обстоятельства, осуществление связи с организующим экскурсию офисом и с поставщиками услуг, осуществление финансовых расчетов.

3) коммуникативными: взаимодействие с экскурсионной группой, помощь экскурсантам, чуткое реагирование на их просьбы и готовность помочь в решении проблем.

Основные требования к экскурсоводу:

– широкая эрудиция (история, география, современная жизнь дестинации, культура, экономика);

– владение методикой ведения экскурсии;

– владение навыками публичной литературной речи;

– вежливость, предусмотрительность, внимательность;

– активная жизненная позиция;

– владение навыками психодиагностики;

– стрессоустойчивость.

Экскурсовод постоянно должен стремиться к совершенствованию своего профессионального мастерства.

Уровни профессионального мастерства экскурсовода:

1) недостаточный: речь представляет собой монолог, показ практически отсутствует;

2) начальный: речь представляет монолог, но экскурсовод соединяет показ и рассказ, апеллируя в ходе рассказа к наблюдаемым объектам. Используется «портфель экскурсовода»;

3) базовый: экскурсовод активно использует диалог, различные методы показа и рассказа, но без активизации внимания экскурсантов. Используются материалы «портфеля экскурсовода»;

4) высший: экскурсовод свободно владеет информацией и легко подстраивается под реакцию группы. Экскурсовод непринужденно высказывает свое мнение по темам, связанным с темами (подтемами) экскурсии. Активно используются различные экскурсионные методы: цитирование, отступление, комментирование, сравнение, реконструкция. Экскурсовод в ходе экскурсии активно контактирует с группой, предлагает им самостоятельно делать умозаключения, осматривать объект, находить какие-то его детали. Использование «портфеля экскурсовода» логично дополняет показ и рассказ, увиденное обсуждается с группой.

Способы совершенствования профессионального мастерства могут быть *централизованными* и *индивидуальными*.

Централизованные способы устанавливаются и организуются в соответствии с законодательством: аттестация, курсы повышения квалификации. Но не менее эффективным способом является самосовершенствование: изучение новой литературы, посещение экскурсий коллег, работа над совершенствованием речи и техники ведения экскурсий, разработка новых экскурсий, внедрение в экскурсии инновационных форм.

Вопросы к теме:

1. Перечислите документы, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.
2. Какие положительные стороны Вы видите в введении аттестации экскурсоводов на государственном уровне?
3. Назовите основные требования к современному экскурсоводу.
4. Каким образом экскурсовод может совершенствовать свое профессиональное мастерство?

7. Практикум

Кейс 1 Положение «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов»

Разработано и утверждено

Ассоциацией Гидов Узбекистана

03.04.2019

Качество и успех работы во многом зависит от личности гида-переводчика и экскурсовода, умения использовать квалифицированно и грамотно знание психологии межличностного общения, правильно выбирать стиль поведения, соблюдать определенные нормы профессиональной этики. Гиды-переводчики и экскурсоводы берут на себя обязательства непрерывно, профессионально совершенствоваться: постоянно стремятся к улучшению качества работы и использовать любую возможность расширения знаний и навыков и отмечать всё новое, соответствующее портфелю гида-переводчика и экскурсовода.

Взаимоотношения с работодателем

Гид-переводчик и экскурсовод добровольно вступает в договорное отношение с работодателем и, таким образом, обязуется быть лояльным и уважать интересы работодателя, стремиться соответствовать профессиональным критериям, предъявленным работодателем.

Гид-переводчик и экскурсовод на маршруте является представителем работодателя по отношению ко всем другим субъектам и ни при каких обстоятельствах не может отказаться от своей роли, отделив себя от имени фирмы, не может осуждать и критиковать работодателя.

Не имеет права решать производственные вопросы, связанные с недостатками обслуживания или иными недоразумениями, в присутствии клиента.

Гид-переводчик и экскурсовод обязан деловую информацию, получаемую от работодателя, использовать исключительно в его интересах и не передавать ее без разрешения работодателя другим лицам.

Гид-переводчик и экскурсовод обязан своевременно сообщать работодателю о качестве маршрута и о проблемах, которые отрицательно сказываются на качестве обслуживания туристов.

В случаях антиобщественных проявлений со стороны иностранных граждан, а также со стороны граждан, по отношению к туристам, в случаях пропажи или порчи вещей, документов, причинения туристам какого-либо ущерба или причинения туристам ущерба гражданам или организациям России, гид-переводчик и экскурсовод должен сообщать об этом должностным лицам по месту происшествия, осуществлять перевод (гиды-переводчики) при выяснении обстоятельств случившегося и составлении необходимых документов. О происшедшем необходимо информировать работодателя.

Гид-переводчик и экскурсовод не может без разрешения уполномоченного лица использовать имя и авторитет работодателя в личных целях.

Дополнения и изменения программ: если клиенты напрямую обратятся с просьбой внести дополнения или изменения к программе, составленной туроператором, гиды-переводчики и экскурсоводы обязаны информировать туроператора об этом и не действовать без согласия туроператора. Кроме участников тура, без разрешения работодателя никто не сможет присутствовать в составе группы. Упомянутые отношения гида-переводчика и экскурсовода и работодателя подразумевает, что работодатель или его служащие:

- уважают личность гида-переводчика и экскурсовода;
- выражают профессиональное и компетентное отношение к гиду-переводчику и экскурсоводу и его работе (своевременно предоставляют необходимую, деловую информацию и рекомендации, помогают гиду-переводчику и экскурсоводу в его работе, последовательны в рекомендациях по рабочим вопросам, на вопросы и замечания гида-переводчика и экскурсовода реагирует конструктивно и профессионально, а не субъективно и т.п.);
- Учитывают исключительно деловые качества при распределении работы.

Взаимоотношения работодателя с клиентами являются одной из

важнейших составляющих профессиональных отношений гида-переводчика и экскурсовода и клиента в ходе работы («Клиент всегда прав»).

Гид-переводчик и экскурсовод должен уважать свободу волеизъявления клиента. Клиенту нельзя приказывать, его можно только просить, предложить, посоветовать и т.п.

В работе гида-переводчика и экскурсовода клиенту должно уделять внимание – турист первым размещается в гостинице, первым занимает место, первым обслуживается в ресторане и т.п.

Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права выделять отдельных туристов в силу своих личных симпатий, за исключением инвалидов, пожилых людей и т.п., но не в ущерб другим туристам.

Гид-переводчик и экскурсовод должны относиться к клиентам учтиво и корректно.

Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права использовать служебное положение в целях получения преимущества по отношению к туристам (лучший номер в гостинице и т.п.).

Гид-переводчик и экскурсовод должны предоставлять туристам информацию в соответствии с программой и технологией обслуживания – сообщать о законах, правилах, обычаях и других деталях, которые представляют интерес для туристов на данном маршруте. ***При этом они отвечают за точность и полноту данной информации.***

Во время ведения экскурсионно-информационной работы гид-переводчик и экскурсовод должны стремиться быть объективными и сдержанными в оценках политических событий, как в своей стране, так и в зарубежных государствах, не должны допускать резких и оскорбительных высказываний о руководстве стран и регионов. Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права пропагандировать свои политические или религиозные убеждения, навязывать туристам (экскурсантам) свое личное мнение по общественным, национальным, религиозным и политическим вопросам.

О странах, по территории которых проходит маршрут, гид-переводчик и экскурсовод должны говорить дипломатично, не допуская безответственных заявлений и оценочных суждений по отношению к странам и народам, населяющим страну.

Гиду-переводчику и экскурсоводу не рекомендуется без необходимости рассказывать о своей личной жизни, вызывать сожаление или сострадание туристов. В финансовых взаимоотношениях с туристами гид-переводчик и экскурсовод обязаны руководствоваться действующим законодательством и нормативными актами.

Гид-переводчик и экскурсовод не могут ограничить право клиента комментировать, вести дискуссию об оценке, мнении о маршруте, гиде-переводчике и экскурсоводе.

Такое отношение гида-переводчика и экскурсовода вытекает из предложения, что клиенты уважают личность гида-переводчика и экскурсовода, а также уважают законы, правила и обычаи страны, в которой они находятся, и ведут себя в соответствии с целью, характером и требованиями путешествия.

Гид-переводчик и экскурсовод обязаны уважать коллективные решения Ассоциации гидов-переводчиков и экскурсоводов, должны стремиться выполнять совместно принятые обязательства, не допускать действий, способных нанести ущерб престижу Ассоциации или негативно отразиться на общем отношении к профессии гида-переводчика и экскурсовода.

Забота об окружающей среде и экологический туризм.

Гид-переводчик и экскурсовод должны стремиться создавать у туристов и организаторов тура осознание важности заботы об окружающей среде и охране природных ресурсов, во избежание нанесения ущерба природному наследию в пределах своего региона.

Пунктуальность.

Гид-переводчик и экскурсовод должны прибыть на рабочее место заблаговременно, в соответствии с указаниями, полученными от работодателя.

Внешний вид.

Гид-переводчик и экскурсовод должны заботиться о том, чтобы его внешний вид соответствовал месту, времени и характеру работы.

Нарушения данного положения: В случае наличия обоснованной письменной жалобы в адрес Ассоциации гидов-переводчиков и экскурсоводов проводится служебное расследование, к нарушителям могут быть применены следующие санкции:

1. Предупреждение.
2. Временная приостановка профессиональной деятельности, на срок не менее 2-х месяцев (без возмещения оплаченного взноса).
3. Исключение. Аннуляция аттестационной карты (без возмещения оплаченного взноса).

Задания по кейсу:

1. Обоснуйте необходимость наличия и соблюдения Положения «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов». Определите основных субъектов отношений и их обязанности.

2. Пользуясь возможностями открытых источников в сети «Интернет» (соцсети, форумы путешественников, тревел-блоги и т.п.) подберите примеры положительных и отрицательных отзывов о работе экскурсоводов и гидов-переводчиков. Оцените факты изложенные в отзывах с позиций Положения «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов»

Кейс 2 «Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте»

В процессе экскурсионного обслуживания могут возникать ситуации, выход из которых возможен только при грамотном профессиональном подходе, опыте работы.

Ситуация 1. Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на чётко определённое место в автобусе у туристов не было. Во время посадки второй группы возникла

конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало.

Что не предусмотрел экскурсовод?

Перед поездкой экскурсовод был обязан:

1. Предупредить туристов о возможных трудностях в дороге и предложить не рисковать тем, кто плохо переносит поездку в автобусе.

2. Распределить места в автобусе: одну группу посадить в левой половине салона, другую – в правой, тогда у туристов обеих групп была бы одинаковая возможность занимать места впереди.

3. Проследить, чтобы туристы не занимали места за кабиной водителя, так как они служат ему для отдыха. При возникновении конфликтных ситуаций эти места обычно предлагают тем, кто плохо переносит поездку в автобусе.

Ситуация 2. После экскурсии по территории Кремля группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

Как должен поступить экскурсовод?

Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был:

1. Предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать.

2. Назвать номер автобуса.

3. Назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 минут).

4. Поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы.

В сложившейся ситуации экскурсовод должен:

1. Задержать отъезд группы.

2. Выяснить номер мобильного телефона и позвонить.

3. Выяснить у экскурсантов, не предупреждали ли отставшие туристы о своем уходе.

4. Проверить, остались ли их личные вещи в автобусе.

5. Если контрольное время для возвращения группы в автобус истекло,

продолжить экскурсию.

6. Если в автобусе остались вещи отставших туристов, сдать их диспетчеру экскурсионной фирмы.

В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии.

Ситуация 3. Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва – Владимир – Суздаль – Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

Что должен предпринять экскурсовод?

В данной ситуации экскурсовод должен:

1. Знать, что порядок взаимоотношений между АТП и туристской организацией определяется и регулируется заключенным договором. В обязанности АТП входит предоставление автобуса в соответствии с заявкой туристской фирмы: определенной марки, технически исправный, с опрятным внешним видом и соответствующей экипировкой, в том числе с исправным микрофоном.

2. Сообщить о случившемся в туристскую фирму и попросить заменить автобус (АТП расположено недалеко от места сбора группы).

3. Давать путевую информацию на остановках по пути следования, если АТП или туристская фирма не могут заменить машину из-за отсутствия резервной. В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии.

4. После завершения экскурсии написать докладную о случившемся. Выделение технически неисправного автобуса приравнивается к не предоставлению его, и АТП будет обязано уплатить туристской фирме штраф в соответствии с размером санкций по договору.

Ситуация 4. В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф.И. Шаляпин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А.А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт.

Группа потребовала возврата денег.

1. Почему возникла такая ситуация?

2. Как выйти на нее?

1. Чтобы не допустить подобной ситуации, экскурсовод был должен:

- накануне или утром в день проведения экскурсии уточнить в музее время посещения, которое было заказано сотрудником музейного отдела экскурсионного бюро;

- если время подтверждено, подъехать вместе с группой к музею к точно назначенному часу;

- в случае отказа работников музея принять группу, сообщить об этом в экскурсионное бюро.

2. Для исправления положения экскурсовод должен:

- вместе с сотрудниками музейного отдела принять меры, чтобы заказать посещение другого музея, например Государственного дома-музея Ф.И. Шаляпина или Государственного музея музыкальной культуры им. М.И. Глинки, где группа могла прослушать такую же музыкальную программу, как и в музее им. А.А. Бахрушина;

- если эти музеи не имеют возможности принять группу, перед началом экскурсии извиниться перед туристами, объяснив им ситуацию;

- если группа не захочет ехать на экскурсию, сделать в путевке запись об отказе, объяснив туристам, что экскурсионное бюро вернет им деньги за путевку;

- если туристы поедут на экскурсию, объяснить, что экскурсионное бюро вернет им деньги только за билет в музей.

Ситуация 5. Во время поездки по маршруту «Москва – Торжок – Тверь – Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист

водителя.

Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

Должностная инструкция экскурсовода **запрещает**: изменять или продлевать запланированный в соответствии с заявкой и автобусным паспортом маршрут, если это не вызвано особыми условиями, угрожающими безопасности движения; организовывать и осуществлять дополнительные поездки с экскурсантами, а также собирать дополнительную сумму денег с туристов во время экскурсии.

В данном случае экскурсовод был обязан:

1. Отметить в путевом листе и в справке к нему фактическое расстояние (километраж) маршрута экскурсии, точное время ее начала и окончания, прибытия и убытия автобуса.

2. Удостоверить все записи своей подписью и заверить оттиском присвоенного ему номерного штампа.

В данной ситуации экскурсовод не имел права:

1. Увеличивать в путевом листе водителя фактический километраж маршрута экскурсии, предусмотренный тематической разработкой.

2. Менять утвержденную тему, маршрут экскурсии.

Ситуация 6. Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва – Ростов Великий – Москва». В дороге одному из туристов стало плохо.

Как экскурсовод может помочь туристу?

В данной ситуации экскурсовод должен:

1. Оказать туристу первую медицинскую помощь. Должностная инструкция экскурсовода обязывает его на маршруте: принимать меры к обеспечению безопасности туристов; назначать дополнительные остановки по их желанию и при заболевании кого-либо из участников экскурсии принимать меры по оказанию медицинской помощи туристам.

2. Если первой помощи недостаточно, отдать водителю распоряжение изменить маршрут и направиться в ближайший город в больницу.

3. Объяснить туристам положение и принести извинения за доставленные им неудобства.

Возникновение конфликтных ситуаций возможно и из-за неправомерных действий водителя на автобусных маршрутах.

Ситуация 7. Во время тематической экскурсии «Пушкинская Москва» водитель ехал со скоростью 70-80 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость – 80 км/час».

Как должен вести себя экскурсовод?

В этой ситуации экскурсовод должен:

1. Знать, что установление скорости движения автобусов на туристско-экскурсионных маршрутах производится в соответствии с требованиями Руководства по нормированию скоростей движения автобусов при междугородних автобусных перевозках, утвержденного Министерством автомобильного транспорта Российской Федерации. В паспорте туристского маршрута на листе № 5 указывается скорость движения автобуса.

2. Напомнить водителю, что Должностная инструкция водителя обязывает его избирать режим движения, наиболее благоприятствующий ведению экскурсий, и выполнять указания экскурсовода о снижении скорости движения; ограничивать ее до 60 км/час на городских и тематических экскурсиях, чтобы туристы имели возможность познакомиться с объектами.

Ситуация 8. Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе и творчестве Марины Цветаевой» водитель автобуса отказался заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу.

Каковы действия экскурсовода в данной ситуации?

В данной ситуации экскурсовод должен:

1. Знать, что согласно Должностной инструкции водитель обязан: быть корректным, вежливым с группой и экскурсоводом, не допускать грубости и резкости, придерживаться правил официально принятого общения; осуществлять мероприятия по улучшению качества и повышению культуры

туристско-экскурсионного обслуживания; иметь схему маршрута и не менять ее.

2. Убедить водителя следовать по маршруту.

3. В случае отказа потребовать от водителя остановить автобус недалеко от дома М. Цветаевой.

4. Предложить группе пройти туда пешком.

5. После окончания экскурсии в путевом листе водителя сделать запись об его отказе подъехать к дому поэта.

6. Вернувшись с маршрута, написать докладную о случившемся в туристскую фирму.

Кейс 3. Технологические формы основных документов экскурсионного продукта

Примерный образец технологической карты экскурсий

Приложение Д к ГОСТ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации
инициалы, фамилия
личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

на _____ 20 __ г.

Тема экскурсии

Продолжительность (ч)

Протяженность (км)

Автор-разработчик

автор, коллектив авторов, организация

Содержание экскурсии

Маршрут экскурсии

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний)

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра в минутах	Основное содержание информации	Указание по организации*	Методические указания**
1	2	3	4	5	6	7

* Указываются предпочтительные точки, ракурсы обзора объектов показа; выходы экскурсантов из автобуса; конкретные моменты предоставления информации.

** Указания по созданию определенного эмоционально-психологического настроения экскурсантов, по использованию конкретных методических приемов ведения экскурсии.

Примерный образец схемы маршрута транспортной экскурсии

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ

Маршрут экскурсии

перечень объектов показа

Продолжительность (ч)

Протяженность (км)

Схема

маршрута

[графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км)]

Расшифровка схемы маршрута:

1 Перечень географических точек следования транспорта по маршруту.

2 Перечень остановок.

3 Обозначение места начала экскурсии.

«СОГЛАСОВАНО» (при необходимости)

(подписи согласующих организаций)

Дата

Задание:

Пользуясь материалами открытых источников в сети «Интернет» (карты, сайты туристских и транспортных предприятий и т.п) а так-же печатными информационно-рекламными материалами объектов экскурсионного показа разработайте технологические документы для реальных экскурсий по выбранной вами тематике.

Кейс 4. Контрольный текст экскурсовода экскурсионного маршрута «Площадь Регистан (Самарканд).

Здравствуйте, меня зовут Александр. Я буду Вашим экскурсоводом по красивому древнему Самарканду, с историей которого связаны имена Александра Македонского, грозных Чингисхана и Тимура, ученого астронома Улугбека. Расположенный на торговых караванных путях, игравших огромную роль в экономических связях стран Востока, он еще много лет назад стал одним из центров древней цивилизации. А начнем мы с Вами экскурсию с площади Регистан, которая расположена в самом центре Самарканда. Эта площадь – сердце древнего города. Его официальным центром она стала со времен Тимура – тщеславного и жестокого правителя монголо-татар. Регистан, что в переводе означает «Песчаное место», был форумом и торгово-ремесленным центром. Здесь под звуки огромных медных труб глашатаи объявляли горожанам о милости и грозных карах властителя. Здесь всенародно совершались казни, провозглашались начало и конец войн и походов. Сюда являлся триумфатор-победитель с награбленными в далеких странах трофеями, добычей и отрубленными головами врагов, воздетых на длинные пики. Воздвигнутый здесь ансамбль монументальных зданий является уникальным образцом градостроительной культуры минувших веков. Площадь с трех сторон замыкают величественные здания – медресе Улугбека, Шердор и Тилля-Кари. Медресе – это высшее духовное заведение, в котором учились 10-12 лет. Тот, кто оканчивал его, мог быть судьей, настоятелем мечети или преподавателем медресе. Университет средневековья – медресе Улугбека, расположенное слева от нас, построено в XV веке и названо в честь внука Тимура, великого ученого средневековья. О его научных достижениях я расскажу чуть позже, когда мы будем с Вами на возвышенности Кухак, где была обсерватория Улугбека. Хотелось бы обратить внимание на то, что при дворе Улугбека, вопреки суровым религиозным законам ислама, создавалась непринужденная светская обстановка, звучали музыка и песни, устраивались пышные пиры. Примечателен и тот факт, что вопреки установлениям шариата, на торжествах

вместе с мужчинами участвовали и женщины. Взгляните на стены медресе, снаружи они богато декорированы разноцветным кирпичом, образовавший красивый орнамент и религиозные изречения. Роскошная и богатая отделка внутренних помещений состояла из облицовки мозаикой, резным мрамором, позолоченными узорами. Справа от нас расположен медресе Тилля-Кари, а рядом с ним, в центре – медресе Шердор. Они отличаются внушительными размерами и роскошью отделки, хотя по своим художественно-архитектурным достоинствам все же уступают своему прототипу – бессмертному памятнику зодчества – медресе Улугбека. Помимо своей основной задачи – обучения студентов, исполняли роль соборных мечетей. Посмотрите на архитектурные достоинства зданий. Их общий облик – купольное сооружение на прямоугольном основании – имеет нечто общее с православными церквями. Высокие, стройные контуры минаретов стали характерным знаком архитектуры ислама. Гигантские порталы обращены к площади высокими и глубокими стрельчатыми арками. Орнамент – это один из существенных компонентов целостного художественного образа этих памятников. Религия мусульман запрещает в мечети изображение людей, животных, других природных явлений. Поэтому художники рисовали абстрактные изящные узоры со стилизованными листочками и буквами арабской письменности. А сверкающая на солнце разноцветной глазурью мозаика, сочетаясь со спокойным тоном шлифованного жженого кирпича, придает памятникам еще большую красоту и изящество. В настоящее время на площади Регистан закончена реконструкция и смонтирована светозвукопанорама, дающая возможность устраивать яркие представления, в которых главную роль играют памятники архитектуры. Для тех, кто желает посмотреть и послушать светозвукопанораму, построен амфитеатр на 1000 мест, поэтому, кто хочет, может пройти вперед и занять удобные для себя места. Через 30 минут встречаемся здесь же и продолжим экскурсию к городищу Афрасиаб. Если есть вопросы, я с удовольствием на них отвечу».

Задание:

1. Изучите пример контрольного текста экскурсовода и выделите основные объекты показа, на которых акцентирует внимание экскурсовод.

2. Выделите основные риторические приемы, которые использует экскурсовод.

3. Опираясь на приведенный пример и изученный материал составьте контрольный текст экскурсии по любому экскурсионному объекту по вашему выбору продолжительностью 1 час.

ГЛОССАРИЙ

Альтернативные формы туризма - формы туризма, которые способствуют более тесному контакту и взаимопониманию между туристами и принимающим населением, сохраняют культурную самобытность и предлагают разнообразные и оригинальные туристские продукты и объекты.

Банковская гарантия - способ обеспечения исполнения обязательств, в силу которого банк, иное кредитное учреждение или страховая организация (гарант) дают по просьбе другого лица (принципала) письменное обязательство уплатить кредитору принципала (бенефициару) в соответствии с условиями даваемого гарантом обязательства денежную сумму по представлении бенефициаром письменного требования о ее уплате.

Безопасность туризма - безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Безопасность туристской услуги - отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте. В подтверждение заключения договора перевозки по туристским маршрутам перевозок пассажиров вместо билета может выдаваться путевка или билет на перевозку группы пассажиров.

Вид экскурсионной услуги: Совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике.

Гид-переводчик: Профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (иностранных туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

Групповая туристическая программа - расписание нахождения участников туристической группы, осуществляющих на круизном судне международное путешествие, в период их пребывания на территории Российской Федерации (с указанием маршрутов перемещения).

Демонстрация объекта (экскурсионного объекта): Совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.

Деятельность туристская -- туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Договор перевозки пассажира - договор, по которому перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом, а сдача пассажиром багажа багажной квитанцией.

Договор перевозки по туристскому маршруту - договор перевозки внутреннего водного транспорта, по которому, перевозчик обязуется перевезти пассажира в порт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в порт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд и при сдаче пассажиром багажа плату за его провоз.

Договор реализации туристского продукта - договор между туроператором (в случаях, предусмотренных законодательством, турагентом) и туристом и (или) иным заказчиком, по которому туроператор обязуется оказать за общую цену комплекс услуг по перевозке и размещению (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг), а турист и (или) иной заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта - договор, по которому страховщик обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, при условии, что это произошло в течение срока действия договора. Выплата производится в пределах определенной договором страхования суммы, но не менее размера финансового обеспечения.

Договор фрахтования (чартер) - договор, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю или часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозки грузов, пассажиров и багажа.

Единый федеральный реестр туроператоров - федеральная государственная информационная система, содержащая зафиксированные на материальном носителе сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

Индустрия туристская - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Качество экскурсионных услуг: Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

Комитмент: Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон).

Компенсационный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма - обособленное имущество, принадлежащее объединению туроператоров в сфере выездного туризма на праве собственности, и формируемое за счет взносов туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма. Размер взносов устанавливается законодательством.

Контрольный текст экскурсии: Технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.

Маршрут повышенной опасности - путешествия по горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических и водных объектов и другие.

Маршрут экскурсии: Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.

Метод обслуживания туристов/экскурсантов: Способ реализации туристских услуг, организационных и технологических мероприятий, осуществляемых в процессе обслуживания туристов.

модель туристской услуги: Набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.

объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты: Материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

оценка качества экскурсионных услуг: Количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.

портфель экскурсовода: Условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

портфель экскурсовода: Условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин, видео- и аудиоматериалов и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

Примечание – На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий.

Примечание – Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

программа обслуживания туристов: Перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определенной последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

программа экскурсии (экскурсионная программа): Последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

продукт туристский - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

проектирование туристских услуг (туристского продукта): Подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

пропускная способность - общая возможность естественной, физической и культурной окружающей среды, мест назначения к приему туристов.

процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых турагентом при заключении договора о реализации турпродукта или отдельных туристских услуг с туристами/экскурсантами и/или иными заказчиками.

путевка туристская - бланк строгой отчетности установленной формы, позволяющий осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания туристических услуг

реализация туристского продукта - деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

риск - в туризме: вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

риск недопустимый (неприемлемый) - уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.

риск приемлемый - уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

соисполнители туристских услуг: Организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (средства размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, выставочные комплексы, музеи и т.п.), по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта.

сопровождающий: Физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.

специализированные службы по обеспечению безопасности туристов - силы и средства единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечивающие предупреждение бедствий и оказание помощи гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, терпящим бедствие во время путешествия на территории Российской Федерации.

средство размещения - помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

стандарты работы персонала: Документы, разработанные для каждой категории работников туристской организации и содержащие описание технологических процессов оказания услуг, а также основные требования к квалификации, внешнему виду, правилам поведения в процессе оказания туристских услуг.

технические условия (в туризме): Документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики туристских услуг и процессов их оказания.

технологическая инструкция в туризме: Документ, устанавливающий порядок и правила выполнения отдельных операций при оказании конкретных туристских услуг.

технологическая карта туристского путешествия: Документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту.

технологическая карта экскурсии: Документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой. Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр.

технологическая карта экскурсии: Документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и т.д.

технология процессов оказания туристских услуг: Комплекс составленных в определенной последовательности технологических операций, выполняемых во время предоставления туристских услуг.

туризм - путешествия, походы, спортивные или рекреационные мероприятия и другие формы отдыха, не связанные с научной деятельностью.

туризм - вид деятельности, имеющий важнейшее значение для жизни людей и современных обществ, превратившись в важную форму использования свободного времени отдельных лиц и основное средство межличностных связей и политических, экономических и культурных контактов, ставших необходимыми в результате интернационализации всех секторов жизни наций.

туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных,

физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

туризм - включает все свободные перемещения людей от их места проживания и работы, а также сферу услуг, созданную для удовлетворения потребностей, возникающих в результате этих перемещений;

туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

туризм детский - путешествия и/или экскурсии организованных туристских/экскурсионных групп детей в возрасте от 7 до 14 лет в сопровождении руководителя группы, по туристским маршрутам с познавательными, учебными, рекреационными, оздоровительными, физкультурно-спортивными и иными целями.

туризм международный - туризм выездной или въездной.

туризм самостоятельный - туризм, организуемый туристами самостоятельно.

туризм сельский - отдых в сельской местности, где все организационное обеспечение проживания туристов (в том числе питание, досуг, обслуживание и др.) берет на себя принимающая семья.

туризм социальный - туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей.

туризм юношеский - путешествия и/или экскурсии организованных туристских/экскурсионных групп юношей и девушек в возрасте от 14 до 18 лет в сопровождении руководителя группы по туристским маршрутам с

познавательными, учебными, рекреационными, оздоровительными, физкультурно-спортивными и иными целями.

туристский маршрут - на внутреннем водном транспорте - маршруты перевозок пассажиров продолжительностью более чем 24 часа

туристский маршрут (трасса туристского похода): маршрут следования туристов (экскурсантов), разработанный в соответствии с требованиями безопасности и включающий посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т.п. в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе оказания услуг турагентами.

условия предоставления экскурсионных услуг: Совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг.

формирование туристского продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие).

экскурсант: Потребитель экскурсионных услуг.

экскурсионная методика (методика ведения экскурсии): Совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии.

экскурсионные услуги: Туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий.

экскурсия: Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

экскурсовод (гид): Профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

элотмент: Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ 54604- «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»
2. ГОСТ 50681-Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
3. Барчуков И.С., Башин Ю.Б., Зайцев А.В., Баумгартен Л.В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. Пособие для ВУЗов / Под общ. Ред.проф. Ю.Б. Башина. – М.: Вузовский учебник; ИНФРА –М, 2014. – 204с.
4. Данилов А.Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности. Ярославль: ЯрГУ, 2016.
5. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М.-Ростов-на-Дону: Изд. центр Март, 2015.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. М.: Советский спорт, 2018.
7. Мягина Н.В. Профильные группы музеев. Владимир: Изд-во Владим. гос. ун-та, 2011.
8. Седова Н.А. Культурно-просветительский туризм. М.: Советский спорт, 2013.
9. Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. М.: Издательский центр. Академия, 2010.
10. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. СПб.: Издательский дом «Герда», 2016.
11. Экскурсионная деятельность в Москве/ М.Д. Крессова, Л.В. Курило, Е.В. Смирнова, О.А. Степуренко, Р.А. Арбузова, Н.И. Плотникова, А.И. Сесёлкин; под ред. В.М. Кривошеева и А.И. Сесёлкина; Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. М.: Логос, 2011.
12. Данилов А.Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности: учебно-методическое пособие /А.Ю.Данилов; Яросл. гос. ун-т им.П.Г.Демидова. — Ярославль: ЯрГУ, 2016. —48 с.
13. <http://www.museum.ru/rme/musworld.asp>
14. <http://studygid.ru/>

Х.Ф. ОЧИЛОВА

ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

«IQTISODIYOT» – 2019

Редактор
Мирҳидоятова Д.М.

Корректор
Матхўжаев А.О.

Лицензия №10-4286 14.02.2019г. Подписано в печать 14.10.2019. Размер
бумаги 60x80 1/16. Гарнитура Times. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Печатный лист 12,9. Условный печатный лист 12,6.
Тираж 20 экз. Цена договорная

Отпечатано в ЧП “ZARAFSHON FOTO”.
100066. г. Ташкент, ул. Ислома Каримова, дом 49.