

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

**Рабочая тетрадь стажера по программе повышения квалификации
в форме стажировки по теме:**

**«Организация экскурсионной работы: сопровождение туристов и их
обслуживание в туристской дестинации»**

Автор рабочей тетради стажера:

профессор кафедры общегуманитарных дисциплин,
доктор культурологии, доцент

Л.С. Именнова

Директор Центральных туристских курсов .пед.н., доцент Г.И. Зорина

Химки
2022

ПЛАН СТАЖИРОВКИ

ДЕНЬ 1. Порядок организации посещения объектов экскурсионного показа (музея фарфора стекла и керамики, музея пекарского дела) индивидуальными туристами (экскурсантами).

Овладение методическими приемами и формами предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с экспонатами музея.

ДЕНЬ 2. Формирование программы экскурсии с указанием последовательности посещения и изучения объектов показа и предоставлением информации об указанных объектах (музея фарфора стекла и керамики, музея пекарского дела).

ДЕНЬ 3. Порядок организации посещения объектов историко-культурного наследия г. Старица туристскими группами.

Формирование маршрута экскурсии - пути следования туристов (экскурсантов) историко-культурного наследия г. Старица.

Практические задания для 1-го дня

Задание 1.

Вопрос	Ответ стажера
Какое количество экскурсантов в неделю (месяц) посещает Музей пекарского дела	
Перечислите категории посетителей	
Определите формы проведения экскурсий в Музее пекарского дела	
Какие другие формы проведения экскурсий Вы можете предложить для повышения привлекательности Музея пекарского дела?	

Теоретический материал

По форме проведения экскурсии могут быть различными:

- экскурсия-массовка. Ее участники передвигаются по маршруту одновременно на 10-20 автобусах, в каждом из которых работает экскурсовод. Такие экскурсии могут включать в себя массовые театрализованные представления, фольклорные праздники и т. д.;

- экскурсия-прогулка, совмещающая в себе элементы познания с элементами отдыха, проводится в лесу, в парке, по морю, реке и пр.;

- экскурсия-лекция (рассказ преобладает над показом);

- экскурсия-концерт посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса;

- экскурсия-спектакль - это форма проведения литературно-художественной экскурсии, подготовленной на основе конкретных произведений художественной литературы и др.

Экскурсия может рассматриваться как форма учебной работы для различных групп экскурсантов. Это может быть:

- экскурсия-консультация, которая дает наглядные ответы на вопросы экскурсантов, служит одним из видов повышения квалификации;

- экскурсия-демонстрация - это наиболее наглядная форма ознакомления группы с природными явлениями, производственными процессами и т. д.;

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

- учебная экскурсия (для специальной аудитории) является формой обучения и повышения квалификации экскурсионных работников;

- пробная экскурсия представляет собой завершающий этап индивидуальной работы по подготовке и проведению экскурсий, форму проверки знаний у студентов или работающих экскурсоводов при подготовке ими новой экскурсионной темы;

- показательная экскурсия - это форма учебной экскурсии, ставящая целью показать образец того или иного методологического приема на конкретном объекте, раскрыть определенную подтему и т. д.;

- рекламная экскурсия.

Задание 2.

Вопрос	Ответ стажера
Приведите тематику экскурсионных программ в Музее пекарского дела?	
Делятся ли объекты показа на отдельные части? По какому принципу?	
Используется ли ступенчатый подход при проведении экскурсий? Если да, то укажите ступени показа и приведите пример	
Какое количество объектов показа Музея фарфора, стекла и керамики имеется в настоящее время? За счет каких средств будет пополняться фонд музея?	
Планируется ли связывать экспонаты Музея фарфора, стекла и керамики с историческими событиями и личностями?	
На какие категории посетителей будут ориентированы экспозиции Музея фарфора, стекла и керамики?	
Какие формы проведения экскурсий, по Вашему мнению, целесообразно применять в Музее фарфора, стекла и керамики?	

Теоретический материал

Примерная схема последовательности действий экскурсовода при показе объекта

1. Определение: экскурсовод определяет, что за предмет (объект) показывается экскурсантам;
2. Характеристика: экскурсовод объясняет, что собой представляет объект (характеризует, описывает объект);
3. Цель создания: экскурсовод говорит о назначении объекта;
4. Экскурсионный анализ, сравнение: экскурсовод рассматривает отдельные части объекта;
5. Справка: экскурсовод называет автора работы, архитектора здания;
6. Оценка исторического события: экскурсовод рассказывает о событии, связанном с объектом, его значении.

Зрительные объекты большинства экскурсий интересны не сами по себе, а в связи с теми событиями, которые происходили на этих объектах или были связаны с ними. Обозначив буквой А экскурсионный объект, а буквой В - события с ними связанные, мы получим простую формулу: А + В. Содержание этой формулы в экскурсионной практике имеет много вариантов. Назовем некоторые из них.

Экскурсионный объект	События, связанные с экскурсионным объектом
Памятник истории и культуры как произведение искусства	Историческое событие или конкретный деятель, в честь которого этот памятник воздвигнут
Здание как архитектурный объект	Исторические события, которые в этом здании или около него происходили
Жилой дом как постройка, характерная для определенной эпохи	Характеристика жизни и деятельности лиц, с ним связанных
Шоссе, канал, мост как инженерные сооружения	События, во время которых эти сооружения использовались Характеристика отрасли науки, с развитием которой связано данное

	сооружение
Лес, роща, река, поле, пещера, катакомбы и др. природные объекты	События, которые произошли на данной территории

Рассказ по отношению к показу звучит в разное время: до показа, в ходе показа и после показа.

Другим методическим приемом, обеспечивающим нарастание впечатлений, который подводит к обобщениям и выводам является использование ступеней в показе.

Первая ступень - общий взгляд экскурсантов на объект после слов экскурсовода: "Перед вами...".

Происходит усвоение облика объекта.

Вторая ступень - более детальный осмотр экскурсантами памятника.

Усваиваются особенности после рассказа о событиях объекта.

Третья ступень - повторный осмотр объекта (наблюдение) при его анализе экскурсоводом.

Усваиваются отдельные части и детали объекта.

Четвертая ступень - самостоятельное наблюдение объекта экскурсантами. Запоминаются обстановка и место действия, происходит запоминание объекта и места его расположения.

Пятая ступень - обобщение увиденного самостоятельно и полученной информации от экскурсовода.

Делаются выводы услышанного по теме.

Шестая ступень - заключительный взгляд экскурсантов на объект и обобщающая информация экскурсовода.

Экскурсант убеждается в правильности своего представления об объекте.

Однако следует учесть, что не на всех экскурсиях можно проводить показ, поднимаясь по названным ступеням.

Задание 3.

Вопрос	Ответ стажера
Какие приемы показа используются при проведении экскурсий в Музее пекарского дела?	
Какие приемы рассказа используются при проведении экскурсий в Музее пекарского дела?	
Используются ли в музее какие-либо особые методические приемы? Если да, то какие?	
Какие составляющие техники ведения экскурсий применяются в Музее пекарского дела?	

Теоретический материал

Методика проведения экскурсий направлена на то, чтобы помочь экскурсантам легче усвоить содержание экскурсий. Делается это с помощью методических приемов, которые делятся на две группы - приемы показа и приемы рассказа, но практика требует применения еще более сложной классификации методических приемов: по их назначению, времени и месту использования и т. д.

Все методические приемы, правильное использование которых составляет одну из основ профессионального мастерства экскурсовода, могут быть по своему назначению подразделены следующим образом:

- приемы непосредственного ведения экскурсии (показ и рассказ);
- приемы, направленные на создание условий для эффективного проведения экскурсии.

Классификация методических приемов

В классификации приемов проведения экскурсии выделяются две группы:

Приемы показа, куда входят приемы, организующие наблюдение (изучение, исследование) объектов и позволяющие выделить объект из окружающей среды, из целого; приемы, задача которых, опираясь на воображение экскурсантов, сделать зримыми изменения во внешнем облике объекта; приемы, которые дают возможность увидеть объекты в нужном виде, построенные на движении - приближении экскурсионной группы к объекту, удалении от него, движении вдоль него.

Приемы рассказа - это приемы, построенные на пояснении объекта, описании его внутреннего вида и вызывающие у экскурсантов зрительные ассоциации, а также приемы репортажа, которые дают возможность понять изменения, происходящие в наблюдаемом объекте, и т. д.

Методические приемы показа

Наиболее многочисленную группу составляют приемы показа, которые позволяют упростить наблюдение объекта, выделяют его особенности, которые незаметны при обычном осмотре, дают возможность экскурсантам мысленно расчленивать памятник на составные части, домыслить утраченные детали, "видеть" не существующий в настоящее время объект в его первоначальном виде, исторические события, которые происходили много лет назад.

Прием предварительного осмотра. Этот прием используется в тот момент, когда экскурсанты находятся на месте расположения памятника. Он представляет собой первую ступень наблюдения объекта. Существуют два варианта использования приема. Первый начинается со слов экскурсовода: "А это такой-то памятник, ознакомьтесь с ним". Тем самым он приглашает экскурсантов самим

провести первоначальное наблюдение объекта, познакомиться с его внешним видом, увидеть какие-то детали. После этого экскурсовод направляет внимание группы на определение сущности объекта, что дает экскурсантам возможность:

- а) составить представление об исторической местности, где происходили рассматриваемые события;
- б) представить данный объект в естественной обстановке;
- в) дать определенную оценку объекту;
- г) получить представление о его природном окружении.

Второй вариант использования приема предварительного осмотра состоит в том, что началом служит краткое вступительное слово экскурсовода, в котором он ориентирует группу на то, что именно следует увидеть в ходе наблюдения объекта, какие его качества и конкретные особенности рекомендуется выявить в ходе наблюдения.

Прием панорамного показа дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности. Для панорамного показа могут быть использованы башни, колокольни, крепостные стены, мосты и другие высокие точки, откуда открывается панорама города, поля сражения, долины, реки. Для активизации восприятия экскурсантами широкой картины, открывающейся перед ними, необходимо в наблюдаемой панораме выявить композиционный центр и обратить на него внимание группы. Другая особенность панорамного показа состоит в том, что в поле зрения экскурсантов попадает много объектов. Экскурсовод должен показать те объекты, которые раскрывают тему, перейдя от общего показа панорамы к частному.

Прием зрительной реконструкции (воссоздания). Как уже говорилось ранее, термин "реконструкция" означает восстановление первоначального вида (облика) чего-либо по остаткам или письменным источникам. Сущность этого приема заключается в том, что словесным путем восстанавливается первоначальный облик исторического здания. Делает это экскурсовод, опираясь на зрительные впечатления экскурсантов. Этот прием широко используют при показе памятных мест, где проходили военные сражения, народные восстания, забастовки, революционные маевки, митинги и другие события. Сюда же относят места, связанные с жизнью и деятельностью государственных деятелей, известных писателей, ученых, композиторов, художников. Задача указанного приема дать экскурсантам возможность "зрительно" восстановить памятное место, здание, сооружение в их первоначальном виде, историческое событие, которое произошло на данном месте.

Если здание превратилось в руины произвести зрительную реконструкцию экскурсоводу помогают его уцелевшие части и детали. Если же постройка не сохранилась, на помощь приходят наглядные пособия "портфеля экскурсовода".

Используются фотографии объекта, рисунка, чертежи, схемы, изобразительный материал, характеризующий обстановку, в которой происходили события.

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. Составные части могут быть "заимствованы" из тех объектов, которые в данный момент служат предметом наблюдения экскурсантов. В зрительном монтаже могут быть использованы фотографии, чертежи, рисунки.

Прием локализации событий. Важную роль в конкретизации событий играет методический прием локализации, т. е. связь событий с конкретным местом. Этот прием дает возможность ограничить внимание участников экскурсии известными рамками, приковать их взгляды в данной конкретной территории, именно к тому месту, где произошло событие.

Прием абстрагирования представляет собой мысленный процесс выделения из целого каких-либо частей с целью последующего глубокого наблюдения. Этот методический прием позволяет экскурсантам рассмотреть те признаки предмета (памятника истории и культуры, монументальной скульптуры), которые служат основой для раскрытия темы (подтемы). Прием абстрагирования построен на наблюдении: а) одного из объектов с помощью мысленного отвлечения от других объектов, расположенных рядом, на той же площади или улице; б) одной из частей здания (этажа, балкона, крыльца и др.) при отвлечении от других его частей, которые менее существенны или не нужны для рассмотрения данной темы. Этот прием получил свое название от термина "абстрагирование", означающего мысленное выделение, вычленение отдельных признаков, свойств, связей и отношений конкретного предмета. Использованию этого приема предшествует объяснение экскурсовода, какие части предмета, здания являются предметом показа. Абстрагирование позволяет экскурсантам "не видеть" того, что не имеет отношения к данной экскурсии.

Прием зрительного сравнения. В экскурсионной методике используются различные виды сравнения: зрительное, словесное, сравнение зрительно воспринимаемого объекта с объектом мысленно реконструируемым или показанным экскурсантам ранее. Данный прием построен на зрительном сопоставлении различных предметов или частей одного объекта с другим, находящимся перед глазами экскурсантов. При этом сравнивают друг с другом как схожие, так и разные по своему внешнему облику объекты.

Прием интеграции (восстановление, восполнение) построен на объединении отдельных частей наблюдаемого объекта в единое целое. Использование приема интеграции не вызывает трудностей, ведь для каждого человека познание окружающего мира начинается с изучения единичных предметов и фактов. Показывая здание, сооружение, памятное место, экскурсовод идет путем

интеграции, т. е. объединения различных сторон, деталей свойств в единое целое.

Прием зрительной аналогии основан на действии одного из общих методов научного познания - метода аналогии. Прием аналогии построен на сравнении:

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

Прием зрительной аналогии более сложен, чем прием зрительного сравнения. При зрительном сравнении сопоставляются два схожих между собой здания, сооружения, монумента, растения, памятных места, портрета, находящихся в данный момент перед экскурсантами. Задача экскурсовода, использующего этот прием при показе объекта, - привлечь экскурсантов к активному поиску аналогии, вызвать в памяти представление о внешнем виде аналогичного объекта, который они видели на прежних экскурсиях. При этом у каждого экскурсанта может быть своя аналогия.

Прием зрительной аналогии иногда называют приемом ассоциации. Особенно часто этот прием показа строится на ассоциации по сходству. Реже используются ассоциации по противоположности (черное - белое, холод - тепло, свет - темнота), по порядку времен, по единству места расположения объектов или действий (исторических событий).

Прием переключения внимания. После наблюдения объекта экскурсанты по предложению экскурсовода переносят свой взгляд 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). Наличие контраста обогащает новыми впечатлениями. Сравнение объектов позволяет лучше понять первоначально наблюдаемый объект.

Методический прием движения. Следует различать два понятия: "движение" как признак экскурсии и "движение" как методический прием. Это разные вещи.

Движение в экскурсии как методический прием представляет собой движение экскурсантов вблизи объекта с целью лучшего его наблюдения (например, осмотр крепостных стен, движение экскурсантов вдоль конвейера на заводе и др.). В ряде случаев движение группы используется для того, чтобы экскурсанты получили представление о крутизне склона горы, высоте башни (колокольни, минарета), глубине рва, расстоянии объекта и т. п. Кроме этого движение в экскурсиях используется как методический прием показа экскурсионных объектов отдельных зданий, сооружений, улиц, архитектурных ансамблей, площадей. В ряде случаев используют замедленное движение на автобусе вокруг комплекса объектов. Во время такого движения комплекс наблюдаемых объектов на глазах экскурсантов как бы вращается, выявляя все новые объекты.

Другой вариант движения как методического приема - обход вокруг здания, сооружения, памятника. Движение вокруг жилого микрорайона помогает выявить

преимущество новой застройки города, показать рациональность расположения зданий - жилых, коммунально-бытовых, культурно-просветительных и др., выявить их функциональные особенности.

Третий вариант - движение к памятнику. Методически оно построено таким образом, что в ходе передвижения автобусной или пешеходной группы объект начинает постепенно вырисовываться, все яростней возникая и увеличиваясь в размерах на глазах экскурсантов. Это позволяет экскурсоводу выявить особенности объекта, обращая на них внимание группы, подвести экскурсантов к необходимым выводам.

Наибольшую эффективность дает использование приема движения в тех случаях, когда по замыслу авторов экскурсии ее участники должны ощутить динамику конкретного события. Экскурсовод во время показа.

Показ мемориальной доски. При наличии на экскурсионном объекте мемориальной доски экскурсоводу следует начинать с анализа объекта и рассказа о событиях, с ним связанных. Только после этого внимание экскурсантов обращается на мемориальную доску, которая на данном объекте установлена. Если мемориальная доска хорошо видна экскурсантам и они уже прочли надпись на ней, экскурсоводу не следует прочитывать ее вслух.

Методические приемы рассказа

Приемы рассказа можно разделить на две большие группы.

Первая группа объединяет приемы, связанные с формой рассказа (справка, описание, репортаж, цитирование). Приемы этой группы выполняют задачу донести до экскурсантов содержание рассказа, способствуют формированию информации, ее упорядочению, запоминанию, хранению и воспроизведению в памяти экскурсантов.

Вторая группа объединяет приемы характеристики, объяснения, вопросов-ответов, ссылки на очевидцев, заданий, словесного монтажа, соучастия, индукции и дедукции. Приемы этой группы рисуют внешнюю картину событий, действия конкретных персонажей.

Прием описания ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов (форма, объем, из какого материала изготовлен, расположение относительно окружающих объектов). Для описания объекта характерны точность, конкретность. Этот прием предполагает изложение экскурсоводом характерных черт, примет, особенностей внешнего вида объекта в определенной последовательности.

Прием характеристики построен на определении отличительных свойств и качеств предмета, явления, человека. В экскурсии дается речевая характеристика объектов и "действующих" в экскурсии лиц.

В отличие от приема описания прием характеристики представляет собой перечисление свойств и особенностей, совокупность которых дает наиболее полное представление о данном объекте, позволяет лучше понять его сущность. При этом объект займет свое место в ряду других, сходных по характеристике объектов, или наоборот, характеристика его свойств покажет отличие о других объектов. Словесная характеристика предшествует экскурсионному анализу объекта, представляет собой начальный этап анализа. Прием описания касается лишь внешних сторон объекта, не давая характеристик его внутренних, не видимых для глаза свойств и качеств. При использовании же приема характеристики дается оценка качественных сторон объекта, таких как познавательная ценность, художественные достоинства, оригинальность авторского решения, выразительность, сохранность, и др.

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.

Прием объяснения характерен для экскурсий с показом произведений изобразительного искусства. Экскурсовод поясняет смысл изображенного художником в картине, содержание памятника монументальной скульптуры. В архитектурной экскурсии с помощью этого приема выявляются особенности конструкции здания, характерные черты целого ансамбля. Особенность приема объяснения состоит в том, что рассказ об объекте носит доказательный характер.

Прием цитирования. Цитата - дословная выдержка из какого-либо текста или в точности приводимые чьи-либо слова (прямая речь). К цитированию прибегают в следующих случаях: для подтверждения, яркого и убедительного выражения своей мысли, сохранения особенностей языка и колорита определенного исторического периода времени, воспроизведения картины события и ознакомления с чьим-то авторитетным мнением (прием ссылки на авторитет).

Прием вопросов-ответов. Суть этого приема состоит в том, что в ходе рассказа экскурсовод задает различные вопросы экскурсантам с целью их активизации. Большая часть таких вопросов не рассчитана на то, чтобы получить на них какие-либо ответы от участников экскурсии. Они выполняют функцию методического приема. Их 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. Такие вопросы в лекционной пропаганде рассматриваются как прием ораторской речи;

в) вопросы экскурсовода, на которые отвечают экскурсанты, заостряют внимание экскурсантов к содержанию экскурсии, вносят некоторую разрядку и помогают лучше уяснить подтему.

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

Прием новизны материала состоит в том, что в ходе рассказа по теме сообщаются факты и примеры, не известные экскурсантам. Этот прием используется экскурсоводом в тот момент, когда необходимо привлечь внимание группы к объекту, сделать восприятие наблюдаемого более эффективным.

Прием словесного (литературного) монтажа. Используя его, экскурсовод свой рассказ строит на наборе отрывков из различных литературных произведений, документальных материалов, опубликованных в периодической печати. Содержание этих отрывков раскрывает подтему экскурсии или один из основных ее вопросов. Этот прием дает возможность воссоздать картину событий.

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

Прием дискуссионной ситуации. Экскурсовод, используя этот прием, выдвигает в своем рассказе такое положение, которое вызывает дискуссионную ситуацию. Этот прием дает возможность в части экскурсии заменить монологическую форму материала открытым диалогом. Свою точку зрения по выдвинутому положению высказывают два-три экскурсанта. Затем экскурсовод, подводя итоги, делает выводы.

Прием персонификации используется для мысленного создания образа конкретного человека (писателя, государственного деятеля, военачальника). Рекомендуется делать это с помощью яркого рассказа об отдельных эпизодах из жизни тех людей, с которыми связана тема экскурсии, или на основе описания какого-либо исторического события, в котором эти люди участвовали.

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. В ряде случаев экскурсантам предлагается найти альтернативу предложенному решению вопроса.

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.

Имеет свои особенности методика проведения экскурсий в музеях. Номенклатура методических приемов здесь намного уже, чем в экскурсиях по городу. В то же время в музеях используются свои специфические приемы. В музейной практике имеет место и прием, выходящий за границы экскурсионного метода. Его можно назвать лекционно-иллюстративным. При этом превалирует речь ведущего, экспонаты же используются лишь в качестве иллюстраций.

Особые методические приемы

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

В экскурсии используется прием демонстрации наглядных пособий, включенных в "портфель экскурсовода". Наиболее широкое распространение получил иллюстрационный прием. Например, рассказ экскурсовода показом фотографий.

Эффективен и комментирующий прием. В этом случае показ экспоната предшествует рассказу. Рассказ является лишь пояснением к экспонату из "портфеля". Например, при показе здания демонстрируется фотография его внутреннего убранства с последующими комментариями экскурсовода и др.

Применяется прием контраста, когда фотография (или рисунок) показывается для того, чтобы убедить экскурсантов в том, как изменилось историческое место (площадь, улица, здание), которое они в данный момент осматривают. Фотография и рисунок контрастируют с наблюдаемым объектом. Прием построен на сравнении зрительно воспринимаемой информации.

Методика требует логической последовательности в показе объектов (т. е. в их размещении на маршруте), выделения и использования пауз между объектами, нейтрализации отвлекающих раздражителей (уличного шума, посторонних разговоров, объектов, не входящих в тему, и др.). При построении маршрута обеспечивается максимальная экономия времени в передвижении экскурсионной группы между объектами. Важно избегать однообразия демонстрируемых объектов, недопустимо, например, всю тему городской обзорной экскурсии раскрывать на

памятниках монументальной скульптуры.

Одно из требований методики - обеспечение непрерывности экскурсии как процесса усвоения знаний, т. е. воздействие экскурсионного материала на экскурсантов в течение всех 180 минут, отведенных на ее проведение (четырёхчасовая тематическая экскурсия на автобусе). Все время ведения экскурсии (180 минут) заполнено суммой показа, рассказа и пауз между подтемами и основными вопросами темы.

Полное время экскурсии = Время показа + Время рассказа + Паузы

Построение любой экскурсии по этой схеме повышает познавательность и воспитательную роль экскурсионного материала.

Возможно применение следующих вариантов использования показа и рассказа:

I вариант - показ и рассказ идут одновременно - экскурсанты наблюдают объекты, о которых идет речь.

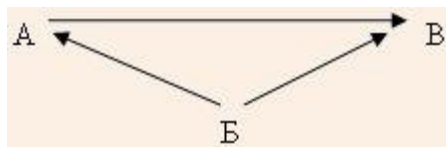
II вариант - идет только рассказ - излагаются исторические события, дается характеристика города и т. п.

III вариант - идет только показ - происходит наблюдение (изучение, исследование) объектов под руководством экскурсовода.

IV вариант - показа и рассказа нет - экскурсанты самостоятельно работают: наблюдают, усваивают полученные знания и впечатления.

Любая экскурсия представляет собой взаимодействие трех компонентов - экскурсовода, объектов и экскурсантов. Основное в этом взаимодействии - максимальная активность этих компонентов. Важнейшей задачей экскурсионной методики является всемерная активизация экскурсовода, объектов и экскурсантов.

Связь трех компонентов экскурсии можно схематично изобразить в виде треугольника:



где А - экскурсанты, Б - экскурсовод, В - экскурсионный объект.

В экскурсионной практике существуют различные взаимодействия экскурсовода, объектов и экскурсантов. Степень активности каждого из названных компонентов, их возрастающая роль оказывают воздействие на качество экскурсионного мероприятия в целом. Взаимодействие трех компонентов экскурсии является основой показа.

Эффективность самого показа следует рассматривать как результат взаимодействия между экскурсоводом, экскурсантами и объектами.

Техника проведения экскурсии – совокупность методов, направленных на выполнение экскурсионной программы. Она включает в себя весь набор умений и навыков экскурсовода, которые помогают ему выполнить намеченную экскурсионную программу: как лучше всего установить контакт с группой, водителем, принимающей (отправляющей) стороной, как лучше разместить группу у объекта, где и как поставить автобус, с какой скоростью передвигаться, как определить оптимальный темп движения, учесть погодные условия, учесть интересы экскурсионной группы, соблюдать общий хронометраж времени и многое другое.

Эффективность любой экскурсии во многом зависит от техники ее проведения, связи между методикой и техникой ведения.

К технике ведения экскурсии предъявляется ряд требований. В их число входят:

- знакомство экскурсовода с группой;
- правильная расстановка группы у объекта;
- выход экскурсантов из автобуса и возвращение в автобус (или другое транспортное средство);
- использование экскурсоводом микрофона;
- соблюдение времени, отведенного на экскурсии в целом и раскрытие отдельных подтем;
- ответы на вопросы экскурсантов и т.д.

Практические задания для 2-го дня

Задание 1.

Вопрос	Ответ стажера
Приведите перечень объектов показа Музея пекарского дела. Сгруппируйте объекты по тематике	
Заполните приведенную ниже форму технологической карты экскурсии по Музею пекарского дела	

Практические задания для 3-го дня

Задание 1.

Вопрос	Ответ стажера
Каким образом преимущественно организовано посещение объектов историко-культурного наследия г. Старица туристскими группами?	
Приведите перечень объектов историко-культурного наследия г. Старица, предлагаемых к включению в обзорную пешеходную экскурсию	
Сформируйте маршрут пешеходной экскурсии по г. Старица продолжительностью 1 час. И составьте технологическую карту экскурсии	

Теоретический материал

В качестве объектов могут быть:

- памятные места, связанные с историческими событиями в жизни города;
- здания и сооружения, 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;
- природные объекты - леса, рощи, парки, реки, озера, пруды, заповедники и заказники, а также отдельные деревья, реликтовые растения и др.;
- экспозиции государственных и народных музеев картинных галерей, постоянных и временных выставок;
- памятники археологии - 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.

Маршрут экскурсии представляет собой наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Он строится в зависимости от наиболее правильной для данной экскурсии последовательности осмотра объектов, наличия площадок для расположения группы, необходимости обеспечения безопасности экскурсантов. Одна из задач маршрута - способствовать наиболее полному раскрытию темы.

Основные требования, которые должны быть учтены составителями маршрута, - это организация показа объектов в логической последовательности и обеспечение зрительной основы для раскрытия темы.

Маршрут строится по принципу наиболее правильной последовательности осмотра объектов и намечается с учетом следующих требований:

- показ объектов следует проводить в определенной логической последовательности, не допуская ненужных повторных проходов по одному и тому же участку маршрута, т. е. так называемых "петель";
- наличие доступности объекта (площадки для его осмотра);
- переход между объектами не должен занимать 10-15 минут, чтобы не было слишком длительных пауз в показе и рассказе.

Технологическая карта экскурсии представляет собой итоговый документ, который составляется в конце творческого процесса по созданию экскурсии, перед последним его этапом - сдачей приемной комиссии во время проведения пробной экскурсии. В ней указываются тема, цель, задачи экскурсии, оптимальный вариант маршрута, его протяженность и продолжительность, объекты показа, места остановок, подтемы, организационные и методические указания, методические приемы показа и рассказа, которыми должен пользоваться экскурсовод в своем рассказе.

Технологическая карта показывает, как результативнее, на конкретных объектах донести содержание экскурсии до экскурсантов.

Технологическая карта так же, как и сама экскурсия, состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Вступление и заключение не связаны с экскурсионными объектами и располагаются в карте до и после графически оформленной основной части экскурсии. В них даются лаконичные указания о том, что обязательно должен сообщить экскурсовод группе о самой экскурсии, чтобы привлечь внимание ее участников к объектам показа и содержанию экскурсионного рассказа. (Текст в технологической карте записывается без учета ее граф.) Во вступлении могут быть указаны ее варианты, использование которых зависит от состава экскурсионной группы.

В графе «Маршрут экскурсии» называются улицы, переулки, бульвары, площади, шоссе (реки, каналы – в экскурсии на теплоходе), по которым следуют экскурсанты. Здесь же называются начальный и конечный пункты маршрута. Первой называется та улица или площадь, где дается вводная часть (введение). После этого называется отрезок маршрута до того места, где будет раскрыта первая подтема экскурсии. Количество основных вопросов, входящих в подтему, обычно не превышает трех – пяти. Не следует вводить в подтему слишком разные по своему содержанию вопросы.

В графе «Организационные указания» экскурсовод должен получить рекомендации по вопросам организации экскурсии: о передвижении группы, обеспечении безопасности экскурсантов на маршруте (при переходе улицы, шоссе, выходе к памятнику) и выполнении санитарно-гигиенических требований, правил поведения участников экскурсии в мемориальных местах и у памятников истории и культуры, а также требований к экскурсантам по охране природы и противопожарной безопасности.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

Тема экскурсии _____

Продолжительность (ч) _____

Протяженность (км) _____

Автор-разработчик _____

Содержание экскурсии _____

Маршрут экскурсии _____

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра	Основное содержание информации	Указания по организации	Методические указания

Задание 2.

Вопрос	Ответ стажера
Можно ли назвать г. Старица туристской дестинацией и почему?	
Перечислите фазы развития дестинации г. Старицы	

Теоретический материал

Дестинация – место (территория) посещения, привлекающее туристов своими специфическими природными и рекреационными ресурсами, достопримечательностями, историческим и культурным наследием. (Новиков В.С.)

Туристская дестинация – это географическая территория, обладающая определенной привлекательностью для туристов, удовлетворяющая следующим условиям: наличие определенного набора услуг, необходимых для принятия туристов, причем, это должен быть именно тот набор услуг и обязательно такого качества, которые турист ожидает, приобретая предлагаемый ему туристский продукт; доступность; наличие информационных систем, которые являются необходимым инструментом деятельности дестинации на туристском рынке. (Морозов М.А.)

Существует ряд условий, выполнение которых необходимо для формирования туристской дестинации ¹:

1) наличие определенного набора услуг, необходимых для принятия туристов, причем, это должен быть именно тот набор услуг и обязательно такого качества, которые турист ожидает, приобретая предлагаемый ему туристский продукт;

2) доступность;

3) наличие определенного набора достопримечательностей, которые могли бы заинтересовать туристов;

4) наличие информационных систем, которые являются необходимым инструментом деятельности дестинации на туристском рынке.

Каждой дестинации свойственны свои собственные черты, но все же можно выделить и четыре общие.

1. Дестинация представляет собой совокупность следующих компонентов: достопримечательность (природные богатства или созданные человеком, т.е. то, что побуждает туриста совершать путешествие); удобства (размещение, питание,

¹ Морозов М.А. Моделирование туристских дестинаций / М.А. Морозов, Т.В. Львова. Современные проблемы сервиса и туризма. – URL: rguts.ru/fi/les/electronic_journal/number16/17.doc (дата обращения: 03.09.2012)

развлечения, а также розничная торговля и другие предприятия сферы услуг, такие как банки, обменные пункты, парикмахерские, медицинские предприятия, т.е. все то, что не только обеспечивает уют и пищу, но и создает общее ощущение радушного приема туристов данной дестинацией); доступность (удаленность дестинации от туристских рынков делает их уязвимыми к понижениям спроса, так как до подобной дестинации можно добраться только путем длительных поездок. Следовательно, развитие и поддержание эффективных транспортных связей с туристскими рынками необходимо для успеха дестинации. Но для туристов важна не только физическая доступность дестинации, т.е. внешние транспортные связи с ней, но и наличие развитых внутренних транспортных связей. Другими словами, для них важны такие услуги, как прокат автомобилей, предоставление местного транспорта для проведения обзорных экскурсий и трансферов до мест размещения в дестинации); вспомогательные службы, которые предоставляют такие услуги, как реклама дестинации, координация и управление ее развитием, предоставление населению и организациям необходимой информации и услуги по резервированию, обеспечению оборудованием (предприятия питания, спорта и т.д.), обеспечение дестинации руководящим персоналом.

2. Дестинация представляет собой культурную ценность: посетители должны считать дестинацию привлекательной и заслуживающей времени и денег, потраченных на путешествие. Таким образом, важно поддерживать отличие условий дестинации от обычных "домашних" условий с помощью хорошего дизайна и управления, чтобы избежать разработки "унифицированного туристского ландшафта".

3. Дестинация неразделима, т.е. туристский продукт потребляется там, где он непосредственно производится, и, чтобы его испытать, туристы должны физически присутствовать в дестинации. Следует отметить, что процессы производства и потребления туристского продукта совпадают не только в пространстве, но и во времени, т.е. дестинации не могут быть запасены впрок (номера в гостиницах, театральные билеты и т.д. не могут быть отложены в "межсезонье" для последующей их продажи во время, например, театрального сезона). Таким образом, сезонность дестинации является наиболее важной проблемой, так как снижает их доходность и делает неэффективными с точки зрения использования основных средств дестинации. Для сезонной дестинации пик сезона (3-4 месяца) должен принести основной вклад в покрытие постоянных издержек, которые подлежат оплате в течение года.

4. Услугами и удобствами дестинации пользуются не только туристы, но и другие люди: местные жители и работники данной дестинации. Таким образом, предприятия дестинации не могут быть ориентированы только на местных жителей или только на туристов, они должны ориентироваться на тех и других.

Важным является понятие **"жизненный цикл" развития дестинации**, продолжающийся в среднем не менее 20-25 лет. Условно можно выделить восемь фаз развития туристской дестинации.

1. Дотуристская фаза на этой фазе привлекательность дестинации состоит в том, что она еще не подверглась изменениям под воздействием туризма.

2. Рост численности туристов в этот период реагирует сектор бизнеса, т. е. красота нетронутой природы и культура дестинации начинают привлекать туристов, в результате формируются основы туристской инфраструктуры.

3. Продвижение местные власти начинают предпринимать усилия по обеспечению отдыха туристов и рекламе дестинации, следствием чего является устойчивый рост туристских потоков. В результате формируется туристский рынок, таким образом, перед сектором бизнеса стоит задача по обеспечению инфраструктуры дестинации. Ведется политика активного продвижения дестинации на рынке, в результате чего происходит дальнейшее увеличение потока туристов.

4. Инвестиции в туризм инфраструктура не справляется с объемом прибытий туристов: строятся магазины, пабы, бары, гостиницы, казино, т.е. все необходимые средства обслуживания, способные изменить облик дестинации.

5. Создание новых рабочих мест в дестинацию приезжают работать люди из других регионов и даже стран, оседают там, продолжают прибывать туристы, внося свои обычаи, культуру. В результате начинаются конфликты между ними и местными жителями (возникают социальные, экологические, экономические проблемы). Эта дестинация уже более не является модной и становится, как и остальные, унифицированной.

6. Сокращение потоков туристов туристы хотят посещать интересные, необычные места, а не типичные дестинации.

7. Средства обслуживания практически не используются (например, пустуют гостиницы) и, как следствие, несут убытки.

8. Скидки, новая ценовая политика или новая идея развития дестинации поиск или создание нового фактора привлекательности.