

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
Республиканский детский оздоровительно-образовательный
центр туризма, краеведения и экскурсий

Серия «В помощь начинающему экскурсоводу»

Как эффективно провести экскурсию



Уфа, 2023

Как эффективно провести экскурсию. Методические рекомендации.
Составитель Купцова Г.В. – Уфа: ДООЦТКЭ, 2023. –21с.

В сборнике автор раскрывает основные методические приемы проведения экскурсии, особенности показа и рассказа.

Издание знакомит читателя с особыми методическими приемами проведения экскурсий, с кризисами внимания и путями их преодоления, техникой ведения экскурсий.

Методические рекомендации предназначены для начинающих экскурсоводов, педагогов дополнительного образования, методистов.

© Купцова Г.В., 2023

Содержание

Проведение экскурсии	4
Показ экскурсионных объектов	4
Экскурсионный рассказ	7
Особые методические приемы проведения экскурсии	10
Кризисы внимания и пути их преодоления	11
Техника ведения экскурсий	13
Жесты и мимика	18
Контакт экскурсовода с группой	19
Литература	21

Проведение экскурсии

Экскурсия характеризуется тем, что всегда представляет собой синтез показа достопримечательностей, памятных мест с рассказом об их роли в истории, культуре, экономике края, о месте в природном разнообразии. Эти два главных составляющих элемента экскурсии тесно связаны между собой. Однако необходимо помнить, что на первое место в экскурсии выдвигается показ. Он ведется по определенному плану в соответствии с технологической картой экскурсии.

Средства наглядности занимают ведущее место в экскурсии и подразделяются на три группы:

- подлинные экскурсионные объекты по маршруту экскурсии;
- дополнительный иллюстративный материал (наглядные пособия из «портфеля экскурсовода»);
- словесно-образная наглядность, достигаемая ярким описанием событий и полностью обусловленная талантом экскурсовода.

Показ экскурсионных объектов

В технологии показа следует выделить две составные части. Первая часть представляет собой краткое словесное описание внешних сторон экскурсионного объекта для привлечения к нему внимания экскурсантов, создания его зрительного образа с целью вычленения объекта из окружающей среды. Она включает в себя: 1) указание на местоположение объекта, которое может сопровождаться жестом руки («слева», «справа»), и 2) характеристику внешних специфических черт объекта (высота, цвет, число различных деталей, этажность здания, форма окон, наличие крыльца и т.п.).

Вторая, содержательная, часть показа подразумевает использование так называемых методических приемов показа:

- предварительный осмотр;
- зрительная реконструкция;
- локализация событий;
- сравнение;
- показ наглядных пособий из «портфеля экскурсовода»;
- показа объекта с установленной на нем мемориальной доской;
- показ объекта по ходу движения автобуса;
- панорамный показ;
- движение вблизи объекта.

Рассмотрим методические приемы показа более подробно.

Прием предварительного осмотра используется, когда экскурсанты находятся у памятника и уже увидели его. Экскурсовод называет памятник. Например: «Перед вами Монумент Дружбы народов». Он как бы приглашает экскурсантов быстро окинуть взглядом объект, познакомиться с его общим видом, выявить наиболее запоминающиеся детали. Для тех, кто видит памятник впервые, прием предварительного осмотра дает возможность совместить свое представление о памятнике, составленное на основе

изображений его на иллюстрациях, в книгах или на открытках, с тем, что он наблюдает перед собой. Предварительный осмотр даже в тех случаях, когда это экскурсионный объект, занимающий значительную площадь, продолжается не более полутора-двух минут.

Прием зрительной реконструкции — это восстановление первоначального облика частично сохранившегося объекта. Данный прием широко используется в экскурсиях, в которых ведется показ памятников архитектуры и сооружений прошлого. Многие из них утратили свой первоначальный вид, были перестроены и в своем нынешнем состоянии выглядят не столь выразительно, как прежде. В большинстве случаев изменилось и их окружение.

Провести зрительную реконструкцию экскурсоводу помогают уцелевшие части, фрагменты зданий и сооружений. Опираясь на зрительные впечатления, он словесно восстанавливает осматриваемый объект. Кроме вербальной реконструкции экскурсовод может предпринять попытку воссоздать объект с помощью наглядных пособий из «портфеля экскурсовода»: фотографий объекта прошлых лет, репродукций гравюр, картин, схем.

Использование приема зрительной реконструкции требует от экскурсовода обширных и точных знаний об объекте. Он обязан ясно представлять себе памятник в его первоначальном виде. После зрительной реконструкции экскурсовод должен с помощью образного рассказа воссоздать событие, связанное с показываемой достопримечательностью.

Прием локализации событий — это способ показа исторического события или какого-либо явления в точной локальной обстановке, в которой они протекали. Воссоздаваемое историческое событие локализуется словами «здесь», «на этом месте», «в этом направлении» и т.п. Прием локализации событий часто используется вместе с приемом зрительной реконструкции.

Методический экскурсионный прием локализации событий оказывает на экскурсантов сильное эмоциональное воздействие, вызывает чувство сопричастности к рассматриваемым событиям. Не случайно это нашло отражение в профессиональном экскурсионном термине «власть места».

Прием зрительного сравнения — это прием, с помощью которого осуществляется сравнение показываемого объекта с другими объектами.

Сравнение может проводиться как по сходству, так и по контрасту. Оно может быть зрительным, словесным и даже мысленным, когда объект, например здание, сравнивается со строением, находящимся в другом городе, но всем известным. Сравнение должно быть выразительным, только тогда оно окажется эффективным и запомнится экскурсантам.

Применение приема сравнения позволяет слушателям конкретно представить, например, размеры объекта, форму, цвет, сократить в рассказе число цифр, что делает его более доступным для восприятия.

Показ наглядных пособий из «портфеля экскурсовода» это методический прием, с помощью которого происходит восполнение в экскурсиях недостающего зрительного ряда. Наглядные пособия не подменяют экскурсионные объекты, они являются дополнительным

источником знаний, помогающим воссоздать эпоху, историческую обстановку, конкретное событие. Часто показ наглядных пособий сочетается с такими методическими приемами, как зрительная реконструкция и локализация событий.

Такие наглядные пособия, как палеонтологические образцы, удобно использовать при проведении географических экскурсий. Чтобы показать, какая фауна указывает нам на возраст геологических пород, ее нужно отобрать из обнажения, но в ходе экскурсии это не всегда удается сделать. Лучше образцы отобрать заранее и составить из них материал для «показа».

Методический прием *показа объекта с установленной на нем мемориальной доской* часто применяется в экскурсиях. Вначале показывается и анализируется объект. В качестве дополнительных средств может использоваться метод зрительной реконструкции, если экскурсионный объект претерпел сильные изменения. И только позже указывается, что в память о конкретных событиях здесь была установлена мемориальная доска. Мнения о том, читать или не читать то, что написано на доске, у разных методистов экскурсионного дела расходятся. Экскурсоводу следует в каждом конкретном случае принимать собственное решение.

Показ объекта по ходу движения автобуса. Автобусные экскурсии — самый распространенный тип экскурсий в настоящее время. Экскурсовод должен показывать объекты по ходу движения и так, чтобы они запечатлелись в сознании экскурсантов. Это непростая задача. Поэтому при показе ряда объектов, которые в поле зрения экскурсионной группы открываются на считанные секунды, необходимо заранее готовить экскурсантов к их зрительному восприятию. Об объекте следует давать общие сведения прежде, чем его увидят экскурсанты. Необходимо сориентировать их, в окружении чего будет виден объект, какие у него наиболее характерные черты. Наблюдается как бы нарушение общих закономерностей проведения экскурсии — от показа к рассказу. Но это частный случай в экскурсионной практике, и экскурсовод должен в совершенстве владеть соответствующими навыками.

Панорамный показ — методический прием, с помощью которого осуществляется общее знакомство экскурсантов со значительным количеством экскурсионных объектов с определенной точки. Панорамный показ особенно часто применяется в природоведческих экскурсиях. Например, в горах маршруты специально планируются так, чтобы они заканчивались в точке, откуда открывается завораживающая панорама цепи горных вершин. В городах нередко в качестве панорамной точки используются колокольни церквей.

Движение вблизи объекта как методический прием используется во время осмотра архитектурных ансамблей, площадей, различных природных комплексов. Этот прием позволяет экскурсантам познакомиться с наиболее характерными чертами всего рассматриваемого объекта, что невозможно сделать из одной точки. Показ, как считают методисты экскурсионного дела, во время

обхода объекта должен превалировать над рассказом. Экскурсовод дает лишь краткую информацию о составных частях объекта показа. Движение вблизи объекта создает у экскурсантов эффект присутствия, помогающий лучше ощутить колорит эпохи.

Экскурсионный рассказ

Рассказ, как и показ, — основной элемент экскурсии, с помощью которого излагаются сведения, связанные с объектами экскурсии, в соответствии с ее темой, целью и задачами. Рассказ неотделим от показа и подчинен ему, чем экскурсия и отличается от лекции, в которой показ иллюстративного материала по большей части не обязателен. Но следует всегда помнить, что основные представления об экскурсионном объекте, его связях с историческими и культурными событиями экскурсанты получают из рассказа, который вне маршрута и конкретных объектов не существует.

Рассказ может строиться на основе индуктивного метода, т.е. от частного к общему, от наблюдений к выводам, или дедуктивного — от общего к частному. В экскурсионной практике чаще используется индуктивный метод, когда на примере анализа объекта показа экскурсовод приходит к общим положениям и выводам.

Достижение цели экскурсии, полнота раскрытия темы зависит от правильно отобранных методических приемов рассказа, какими являются:

- экскурсионная справка;
- предварительный обзор;
- описание;
- объяснение;
- комментирование;
- цитирование;
- литературный монтаж.

Экскурсионная справка представляет собой сжатую характеристику объектов показа, лаконичное описание фактов. В справке сообщаются только основные данные об объекте: название, дата постройки, авторы, размеры и т.п. В качестве примера можно привести описание телецентра в Уфе: «При сооружении Уфимского телецентра в 1956-1959гг. был использован типовой проект (разработан для Свердловска). «Привязку» к местности разработал архитектор А.М. Мышкин. Высота телевышки составляет 192 м». Этот методический прием рассказа используется чаще всего при осмотре дополнительных, второстепенных для конкретной экскурсии объектов, которых бывает особенно много в обзорных многоплановых экскурсиях.

Предварительный обзор — методический прием рассказа, используемый в том случае, когда группа попадает в место, насыщенное интересными экскурсионными объектами, о которых что-либо хочется узнать немедленно (Красная площадь в Москве, Дворцовая площадь в Санкт-Петербурге, площадь С. Юлаева в Уфе и т.п.). Экскурсовод в этом случае должен дать краткую информацию, чаще одни названия, как об объектах, подлежащих в дальнейшем показу, так и не предусмотренных к показу технологической картой экскурсии. Тем самым он успокоит любознательность

туристов и может далее продолжать экскурсию с объекта, предусмотренного первым по плану маршрута.

Описание - это подробное изложение материала об объекте, последовательное перечисление основных его свойств и качеств, описание основных событий, связанных с данным объектом. Ниже приводится описание экскурсоводом Монуумента Дружбы:

Монуумент Дружбы открыт 7 августа 1965 г. Высота гранитного обелиска – 35 м. поднялся в небо на возвышенном берегу Белой. Авторы - скульпторы Бабурин М.Ф., Левицкая Г.П., архитекторы Кутырев Е.И., Гаврилов Г.И. Идея дружбы решена в виде двух стел, скрепленных тремя монолитными кольцами-обручами из серого гранита. У основания обелиска спокойно и величаво сидят аллегорические женские фигуры - русская и башкирка. Их руки простерты, они увенчивают лавровыми венками. Между ними на обелиске - рельеф, изображающий момент оформления принятия русского подданства прибывшим посольством башкир во главе с биями. Об этом событии напоминают слова и даты, высеченные на памятнике: "1557 - 1957", "Слава великой братской дружбе русского и башкирского народов".

Помимо рельефа с изображением акта принятия подданства, на четырехгранном основании обелиска установлены еще три. Центральный рельеф, обращенный в сторону города, изображает радость трудовой победы.

Крепкое рукопожатие русского и башкирского рабочих – смысловой и композиционный центр рельефа. Рядом находящиеся фигуры помогают раскрытию происходящего события, образно показывают строительство, сельское хозяйство, промышленность. Близки к этому рельефу и два других, расположенных по боковым сторонам основания на темы науки и культуры. На рельефах изображено около сорока фигур, отлитых из бронзы и синего гранита. К подножию памятника от реки Белой ведет лестница в сто ступеней из гранита.

Сооружение Монуумента Дружбы - пример комплексного архитектурного, скульптурного и конструктивного решения. Особенно оригинально решена конструктивная часть монумента, высота которого от планировочной отметки земли до вершины составляет 33 метра».

Методический прием «описание объекта» используется, например, в автобусной экскурсии на останвке без выхода экскурсантов из автобуса. Длительность описания объекта не должна превышать 2-3 мин.

Объяснение — методический прием, с помощью которого освещаются внутренние связи объекта, выясняются причины какого-либо события, явления, факта, проводится их глубокий анализ.

Говоря, к примеру, о Монуументе Дружбы в экскурсии, в которой она является основным объектом, экскурсовод добавит в свой рассказ материалы о том, что оригинальность конструкции Монуумента Дружбы состоит в том, что центр тяжести монумента находится ниже планировочной отметки земли, что дает сооружению необходимую устойчивость по принципу «Ваньки-встаньки». Достигается это из-за очень развитого фундамента, представляющего собой сложную железобетонную конструкцию диаметром 13 метров и высотой 6 метров с продольными и поперечными железобетонными диафрагмами. Образовавшиеся ячейки

заполнены гравийно-песчаным балластом. Надземная часть монумента рассчитана и выполнена как консольная полая железобетонная балка, также с продольными и поперечными железобетонными диафрагмами до отметки 1,6 метров. Балка рассчитана по трем стадиям: на прочность, деформацию и раскрытие трещин. Монумент не боится ни урагана, ни карстовых провалов, ни оползней. Он способен в случае таких явлений качаться и принять опять вертикальное положение без появления остаточных деформаций в гранитной облицовке и скульптурных произведениях.

Комментирование как методический прием используется в тех случаях, когда объект демонстрируется в процессе производственного цикла или в движении. Например, в производственной экскурсии при показе работающего конвейера в сборочном цехе, будь то сборка автомобилей, тракторов, комбайнов или чего-либо другого. Экскурсовод комментирует, т.е. с помощью кратких справок объясняет суть процесса, происходящего перед группой. Внимание должно акцентироваться на специфических чертах объекта, явления события.

Цитирование — введение в рассказ отрывков из исторических документов, литературных произведений, документальных сведений и др. для более яркого воссоздания исторического события, зрительного образа или придания весомости положениям, выдвинутым экскурсоводом. Цитата должна быть краткой, точной, яркой и обязательно приведенной к месту и ко времени. Злоупотреблять цитатами не следует, чтобы у экскурсантов не сложилось мнения, что у экскурсовода недостаточно собственных мыслей по теме экскурсии. Цитаты следует выписывать на карточки (размером примерно 10x15 см), которые особенно необходимы при проведении первых экскурсий по новой теме. Экскурсовод не должен читать цитату не отрываясь от текста; при цитировании ему следует смотреть на слушателей, лишь мельком поглядывая в карточку.

Литературный монтаж — сложный методический прием рассказа. Он заключается в подборе отрывков из художественных произведений одного или нескольких авторов, воспоминаний, документов, статей, опубликованных в периодической печати, для создания цельной композиции, когда экскурсовод хочет особенно ярко воссоздать какое-либо событие или образ исторической личности.

Текст, подготовленный из отобранных отрывков, должен представлять собой художественное и смысловое целое, чтобы экскурсанты образно могли представить себе то, о чем идет речь, увидели динамику событий, изображенных в произведениях, включенных в монтаж.

Прием литературного монтажа используется при проведении экскурсий по литературной тематике, но с успехом может применяться и в экскурсиях на исторические темы. По причине своей сложности литературный монтаж достаточно редко используется экскурсоводами, так как он требует хорошего знания литературы и истории, безупречного вкуса и немалых артистических способностей.

Особые методические приемы проведения экскурсий

Рассмотренные выше методические приемы являются при проведении экскурсий основными, но не единственными. Чем опытнее экскурсовод, тем большее количество методических приемов он использует в экскурсиях для достижения поставленной цели. Один из таких эффективных приемов представляет собой *встреча с участниками событий* — писателями артистами, учеными, передовиками труда и др., с целью более глубокого изучения экскурсантами содержания экскурсии. Подобные встречи украшают экскурсию, вызывая к ней больший интерес. Но каждая такая встреча должна быть логически обоснована, хорошо подготовлена; следует точно определить круг затрагиваемых на встрече вопросов. Она обязательно должна быть увязана с темой и целью экскурсии, быть ее составной частью. Выступление приглашенного участника встречи не должно быть слишком длинным, и оно ни в коем случае не должно повторять то, что было рассказано экскурсоводом.

Основным методическим приемом, используемым во время встречи, является *беседа*, которая следует за небольшим вступительным словом приглашенного. Беседа — сложный методический прием, и если она не будет управляться экскурсоводом, то может не только не достичь желаемого эффекта, а, напротив, отрицательно повлиять на дальнейший ход экскурсии.

Прослушивание звукозаписей — это еще один методический прием, который нередко используют экскурсоводы в своей практике. Так, на литературных и искусствоведческих экскурсиях при посещении мест, где жили известные писатели, композиторы, в канву экскурсии могут включаться отрывки из их произведений, при рассказе о знаменитых певцах, актерах прослушиваются звукозаписи арий из опер или отрывков из литературных произведений в их исполнении. Но такое прослушивание записей не должно быть длительным. Надо всегда помнить, что это всего лишь момент украшения, хотя и важный, придающий эмоциональную окраску экскурсии, но, ни в коем случае, не нарушающий логически выстроенного ее хода.

Элементы ритуала используются в экскурсиях на военно-историческую тематику при посещении мест захоронений участников борьбы за свободу и независимость нашей Родины: братских могил, мемориальных кладбищ, памятных мест, где зажжен Вечный огонь Славы. Экскурсанты чтят память погибших минутой молчания, возлагают цветы, наблюдают смену почетного караула, прослушивают траурные мелодии, участвуют в массовых шествиях в честь погибших героев, чтобы ритуал достиг своего воспитательного значения, экскурсовод обязан заранее подготовить к нему группу; его убежденность в необходимости совершить ритуал памяти должна передаваться экскурсантам. Только в этом случае его следует проводить.

Прием исследования часто применяется экскурсоводами при работе с детскими группами независимо от их возраста. Он заключается в выполнении экскурсантами простых исследовательских заданий, результаты которых подтверждают сказанное экскурсоводом. Например, в

ботанической экскурсии можно дать задание посчитать число междоузлий на сосне, чтобы приблизительно определить ее возраст; на геологической экскурсии определить твердость минералов с помощью стеклышек, заранее взятых с собой; на гидрологической экскурсии быстро и легко узнать скорость течения реки с помощью поплавков — обломков веток и т.п.

Методический прием исследования способствует активизации познавательной деятельности экскурсантов, помогает лучшему восприятию содержания экскурсии.

Прием заданий представляет собой разновидность методического приема исследования. Его сущность состоит в обращении экскурсовода к группе с предложением прочитать, например, вместе с ним текст на мемориальной доске или памятнике, сравнить форму иголок у ели и пихты, определить размеры или цвет экскурсионного объекта, вспомнить, какие еще произведения писателя или картины художника знают экскурсанты, кроме показанных им, и др.

Как и прием исследования, методический прием задания чаще всего используется при работе с детскими группами, многие участники которых с большой охотой выполняют корректно высказанные просьбы экскурсовода.

Вопросно-ответный методический прием представляет собой специальный ораторский прием привлечения внимания аудитории.

Но, как бы интересно ни было ораторское выступление, внимание со временем притупляется, и человек перестает слушать. Это хорошо знает каждый экскурсовод. Борьба с ослаблением внимания - важная задача, о которой он должен помнить постоянно. Одним из эффективных способов активизации внимания, часто используемых в экскурсионной практике, и является вопросно-ответный метод.

Применяя его, экскурсовод вслух раздумывает над поставленной проблемой, задает аудитории вопросы, на которые сам и отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам. Поставив вопрос, экскурсовод отвечает на свой вопрос сам. Но вопрос нацеливает экскурсантов на более внимательное отношение к проблеме, формирует интерес, концентрирует внимание, заставляет вникать в суть темы.

Разновидностью вопросно-ответного методического приема можно считать риторические вопросы, представляющие собой утверждение в форме вопросов. Они также оживляют речь и заостряют внимание на какой-либо мысли экскурсовода.

Кризисы внимания и пути их преодоления

Большое количество даже интересной информации приводит к ослаблению внимания, к появлению так называемых кризисов внимания, с которыми экскурсовод должен научиться бороться.

Но когда, с какой периодичностью, через сколько минут после начала рассказа экскурсовода, наступают кризисы внимания? Подобных научных исследований, связанных с проведением экскурсий, не известно. Но каждый экскурсовод в своей практике сталкивается с проблемой преодоления кризисов

внимания. Их периодичность и длительность могут зависеть от множества причин: устаревших сведений, сообщаемых экскурсоводом, которые у всех уже «на слуху»; недостаточной образности речи или эмоциональности экскурсовода отсутствия ярко выраженного показа, плохой связи его с текстом; особенностей группы, не распознанных экскурсоводом, и др.

Ориентировочные сведения о времени наступления кризисов внимания можно почерпнуть из работ по методике лекционной пропаганды. Исследователи особенностей выступления ораторов перед аудиторией определили, что первый кризис внимания слушателей наступает на 14 - 18 минуте, второй — через 11 — 14 минут после первого, третий - через 9 — 11 минут, четвертый — через 8 — 9 минут, и далее интервалы между кризисами внимания следуют каждые 4 — 5 минут. Первые цифры показывают время наступления кризисов внимания у молодежной аудитории, вторые - у взрослых слушателей. Эти сведения в качестве приближенных можно использовать и экскурсоводам, без сомнения, относящимся к категории ораторов. Но их работа резко усложнена внешними раздражителями в сравнении, например, с выступлением лектора в помещении.

В экскурсии меняются экскурсионные объекты, внешний фон, что положительно сказывается на внимании экскурсантов. Но если изложение материала происходит непрерывно; более 10 — 15 минут около одного экскурсионного объекта или по ходу движения автобуса без существенных изменений окружающей обстановки, когда отсутствует зрительный ряд, то наступление кризисов внимания — процесс объективный. В этом случае первые проявления кризиса внимания ожидаются уже через 4 — 5 минут после начала рассказа у объекта, на что будут указывать участвовавшие обращения экскурсантов друг с другом с вопросами, потеря внимания к рассказу; некоторые экскурсанты отходят от группы для самостоятельного знакомства с объектом.

Для того чтобы преодолеть кризисы внимания и удержать его у экскурсантов на достаточно высоком уровне, экскурсоводу необходимо заранее продумать психолого-педагогические приемы активизации деятельности группы. Рекомендуются следующие методические способы поддержания внимания у экскурсантов.

К первым следует отнести показ экскурсионных объектов. Согласно методическим указаниям по проведению городской обзорной автобусной трехчасовой экскурсии, в нее может быть включено до 30 основных объектов показа. Это значит, что в среднем одному объекту, будет соответствовать рассказ, по длительности равный 4 минутам. С учетом вышеприведенных рассуждений о кризисах внимания, 4 — 5 минут рассказа, соответствующих одному показу, следует принять за средний ориентировочный норматив при работе над экскурсией.

Но напомним: чтобы показ играл роль эффективного средства активизации внимания экскурсантов, он должен отличаться конкретностью, точностью, образностью, быть активным, логически последовательным, являться очередной ступенькой в раскрытии содержания темы. И нельзя забывать об опережающей роли показа, что представляет собой стержень экскурсионной методики, выражающийся в словах «от показа — к рассказу».

Другим из рекомендуемых средств преодоления кризисов внимания у

экскурсантов является использование *наглядных пособий из «портфеля экскурсовода»*. Их применение особенно важно на участках маршрута, где объектов показа недостаточно и экскурсовод говорит непрерывно более 10 - 15 минут. В это время и следует использовать наглядные пособия. Они могут присутствовать практически на всех типах экскурсий.

Появление наглядного образа привлекает внимание экскурсантов и повышает интерес к рассказу. Происходит переключение слухового восприятия на зрительное, создается определенная разгрузка напряжения, что также положительно сказывается на активном восприятии материала экскурсии.

С целью преодоления кризисов внимания в экскурсионный текст рекомендуется включать *яркие факты, впечатляющие эпизоды*, выгодно окрашивающие ту или иную часть экскурсии. Хороший эффект дает включение в рассказ различного цифрового материала, поданного в сравнении.

Используемые для удержания внимания экскурсантов яркие факты, конкретные примеры должны логично вписываться в структуру экскурсии, не быть оторванными от темы или одной из ее подтем.

Хороший результат в борьбе с кризисами внимания дают *шутки, юмор* в рассказе. Юмор снимает умственное и физическое напряжение у экскурсантов, дает разрядку, отдых, всегда вызывает положительные эмоции у слушателей.

Однако следует помнить, что экскурсовод не должен стремиться специально рассмешить аудиторию, используя для этого различного рода шутки, никак не соприкасающиеся с темой и со всем ходом экскурсии. Недопустимо шутить примитивно, невпопад. Применяя юмор для активизации внимания группы, экскурсовод должен всегда учитывать такие важные требования к нему, как строгое чувство меры, такт и высокий художественный вкус.

Удачными приемами организации внимания экскурсантов являются *вопросно-ответный метод* изложения материала и *риторические вопросы*, описанные в разделе «Особые методические приемы проведения экскурсий». Они дают возможность поддерживать внимание аудитории на должном уровне.

Но, все же, основным средством борьбы с кризисами внимания на экскурсиях является хорошо продуманный показ, точный, конкретный, достаточный.

Техника ведения экскурсий

Эффективность любой экскурсии определяется не только выбором объектов показа, разработкой маршрута, знаниями экскурсовода, но и хорошим владением им техникой ведения экскурсии, которая является составной частью профессионального мастерства экскурсовода, практическим проявлением его качеств как руководителя экскурсионной группы.

К технике ведения экскурсии, причисляют следующее:

- знакомство экскурсовода с группой;
- выход экскурсантов из автобуса;
- движение от автобуса к объекту;

- расстановка группы у объекта;
- возвращение в автобус, соблюдение плана экскурсии в соответствии с технологической схемой;
- ответы на вопросы экскурсантов;
- использование индивидуального текста в ходе экскурсии, экспонатов из «портфеля экскурсовода» и звукозаписей;
- работа с микрофоном.

Знакомство экскурсовода с группой. Экскурсовод, подойдя к группе или войдя в автобус, должен, прежде всего, познакомиться с группой. С этой целью он приветствует присутствующих, представляется группе, называя свою фамилию, имя, отчество, туристскую фирму, которая организует экскурсию, знакомит экскурсантов с водителем автобуса.

Затем он называет тему экскурсии, перечисляет несколько наиболее выдающихся памятников и знаменательных мест, чтобы заинтересовать маршрут экскурсантов, кратко характеризует маршрут, его продолжительность, место и время начала и окончания маршрута.

Завершая вступление, экскурсовод излагает правила поведения участников экскурсии: не вставать и не ходить по автобусу во время движения, не отлучаться на остановках, не предупредив экскурсовода, при посадке занимать только свое место, не курить в автобусе, не отвлекать водителя во время его работы вопросами. Важно, чтобы с самого начала экскурсовод подчинил свои действия установленным в экскурсионной практике правилам общения с группой.

Место экскурсовода в автобусе. Вступление экскурсовод произносит, стоя в передней части салона лицом к экскурсантам до начала движения автобуса. Затем он занимает свое рабочее место в первом ряду справа по ходу и рассказывает, что видят экскурсанты в правые и левые окна. Существующими правилами не предусмотрено, чтобы экскурсовод вел свой рассказ обязательно лицом к экскурсантам.

Выход из автобуса и передвижение экскурсантов. На остановках, где предусмотрен выход группы для наблюдения объекта, экскурсовод должен выйти первым и, отойдя на некоторое расстояние от автобуса, ожидать всю группу. Передвижение экскурсантов от автобуса к объекту, а также между объектами и от объекта к автобусу осуществляется компактно. Место экскурсовода во главе группы. Экскурсовод должен внимательно следить за движением и не допускать, чтобы группа растягивалась. Расстояние между головной частью группы и теми, кто идет последними, не должно превышать 8-10 метров. Экскурсоводу следует добиваться того, чтобы темп передвижения группы не нарушал целостности экскурсии.

Темп движения группы зависит от ее состава (дети, молодежь, средний возраст, пожилые люди), от рельефа местности, от наличия канав и рвов на маршрутах природоведческих экскурсий, опасных зон в работающих цехах и др. В пешеходной экскурсии или в пешеходной части автобусной экскурсии темп движения должен быть спокойным, неторопливым.

Во время движения нельзя продолжать рассказ, так как его смогут услышать только находящиеся рядом с экскурсоводом члены группы.

Целесообразно во время передвижения отвечать на вопросы отдельных экскурсантов, просто вести непринужденную беседу. Хорошо, если ее тема будет совпадать с содержанием экскурсии.

Подойдя к экскурсионному объекту, прежде чем начать свою речь, экскурсовод должен убедиться, что вся группа собралась и ждет продолжения экскурсии. Но предварительно нужно правильно расположить группу у объекта.

В тех случаях, когда в длительных городских или загородных экскурсиях устраивается санитарная остановка или остановка для приобретения сувениров, экскурсовод должен предварительно сообщить точное время продолжения экскурсии — час и минуты отправки автобуса.

Расположение группы у объекта. Расположение группы у объектов показа должно обеспечивать безопасность экскурсантов. Особенно это касается тех мест, где рядом ведутся строительные работы, происходит интенсивное движение транспорта, а также в работающих цехах на производственных экскурсиях.

Для осмотра одного объекта творческой группой, создававшей экскурсию, могут быть определены одна, две и даже более точек. Все зависит от содержания экскурсии. Например, дальняя точка выбирается тогда, когда объект показывается вместе с окружающей средой. Ближняя — если анализируются отдельные детали здания, сооружения, объектов природы. В технологической карте экскурсии все точки расположения группы должны быть указаны.

При выборе точки необходимо учитывать время суток, сезоны года. Так, в жаркую летнюю пору экскурсантов следует располагать в тени, солнце не должно светить им в глаза. На случай дождя целесообразно предусмотреть вариант размещения группы под навесом, под кронами деревьев.

Наиболее удобное расположение группы у объекта — полукольцом. Экскурсовод становится у одного из краев полукольца вполборота к экскурсантам. Чтобы экскурсанты расположились подобным образом, экскурсовод деликатно рекомендует им это сделать, показывая жестом, где и как стать. В практике проведения экскурсий экскурсовод нередко становится в центре полукруга. В этом случае его рассказ лучше слышен всем экскурсантам, не требуется сильно напрягать голос, но при подобной расстановке экскурсовод стоит спиной к объекту, что затрудняет показ, и указывающие жесты экскурсовода не всегда могут быть целенаправленными и точными. Если у одного объекта одновременно располагается несколько групп, следует сохранить такое расстояние между ними, чтобы экскурсоводы своими рассказами не мешали друг другу, а группы не мешали наблюдению объекта.

Возвращение экскурсантов в автобус. При посадке группы в автобус экскурсовод входит в него последним, интересуется, все ли заняли свои места, уселись ли соседи. Не следует считать экскурсантов. Убедившись в том, что все участники мероприятия находятся в автобусе, он дает знак водителю о начале движения и продолжает экскурсию.

Соблюдение времени проведения экскурсии представляет собой условие, которое бесспорно должно выполняться экскурсоводом. Он обязан точно следовать требованиям технологической карты экскурсии, где для раскрытия каждой подтемы указано точное время в минутах. Соблюдение указанного времени связано с уровнем профессионального мастерства экскурсовода, требует от него большой практики и умения проведения экскурсии. Но нередко экскурсия по причинам, независящим от экскурсовода, значительно сокращается по времени (с опозданием поданный автобус, не вовремя вобравшаяся группа и пр.). Тогда экскурсовод должен сократить время, отводимое для раскрытия тех или иных подтем. Делать это следует с большой осторожностью и умением, сохраняя все главное в содержании экскурсии и убирая второстепенное в показе и рассказе. Так как проведение экскурсии зависит от многих внешних факторов, экскурсовод должен быть заранее готовым к возможному сокращению фактического материала, чтобы на экскурсии эта работа не выглядела сумбурной и не была очевидной для группы.

Паузы в экскурсиях. Паузы в экскурсии являются ее составной частью и должны заранее планироваться. Они целесообразны в тех частях экскурсии, где по маршруту отсутствуют объекты показа, связанные с темой экскурсии. Цель этих пауз — предоставить экскурсантам некоторый отдых от рассказа, дать расслабиться, обсудить с соседом заинтересовавший его факт.

Но существуют и другого рода паузы, когда экскурсантам дается время для самостоятельного дополнительного осмотра объекта, что способствует более глубокому пониманию и восприятию темы. Экскурсовод в этом случае должен деликатно направить действия экскурсантов во время паузы, скорректировать их познавательную деятельность.

Реакция на непредвиденные происшествия. Непредвиденные происшествия во время проведения экскурсии бывают разными. Это и шумный свадебный кортеж, который обязательно на время отвлечет внимание экскурсантов, и несущаяся мимо пожарная машина с завывающей сиреной, и неожиданно откуда-то появившаяся стайка собак. Как вести себя в этом случае? Прежде всего, не следует делать вид, что вы этого не замечаете. Лучше всего прервать экскурсию и подождать, пока посторонний раздражитель не исчезнет или он больше не будет интересовать участников группы, а затем продолжить экскурсию. Неплохо, если экскурсовод даст краткую характеристику произошедшего. Например, расскажет о числе свадеб, сыгранных в городе в прошедшем году, о наиболее шумевшей свадьбе или что-либо иное. К непредвиденному происшествию нужно относиться без раздражения, как к неожиданно появившемуся дополнительному экскурсионному объекту, который не помогает в раскрытии темы экскурсии, но на который нельзя не обратить внимания и не сказать о нем несколько слов.

Ответы на вопросы экскурсантов. В ходе проведения экскурсии у участников могут возникать вопросы. Если на них немедленно давать ответы, то это будет отвлекать аудиторию от восприятия основного

содержания экскурсии, нарушая ее стройность. Экскурсоводу целесообразно во вступительном слове предупредить экскурсантов, что на все возникшие вопросы он ответит в конце экскурсии, и следовать этой позиции. Во избежание значительного количества вопросов он должен помнить, что экскурсия обязана отличаться хорошим адресным показом, глубиной изложения материала, четкостью формулировок, достоверностью фактов, логичностью выводов по подтемам, отсутствием неясностей.

Использование индивидуального текста в ходе экскурсии. Экскурсовод может во время экскурсии пользоваться своим индивидуальным текстом. Поэтому рекомендуется перенести основное содержание рассказа на специальные карточки. Карточка может содержать краткие данные об объекте, основные мысли рассказа, схему анализа памятника, отдельные цитаты, исторические даты, цифровой материал.

Использование карточек имеет одну особенность - экскурсовод не читает во время проведения экскурсии весь текст, нанесенный на них, а лишь взглянув на карточку, уточняет содержание рассказа. В городской и особенно загородной экскурсии во время пауз экскурсовод может еще раз просмотреть карточки, освежив в памяти материал для дальнейшего рассказа.

Карточки должны быть удобными для пользования в ходе экскурсии. Рекомендуется небольшой их размер (например, четверть или половина листа плотной бумаги формата А 4). Карточки следует пронумеровать с учетом раскрываемых подтем. Использование карточек на экскурсии, на которых записаны основные положения индивидуального текста, является правом каждого экскурсовода независимо от его опыта, знаний и уровня подготовки».

Показ экспонатов из «портфеля экскурсовода» происходит тогда, когда того требует излагаемый материал. Это может быть как во время рассказа об объекте в качестве дополнительного иллюстративного материала (портрет автора памятника, фотография первоначального вида здания, в значительной степени измененного позднейшими реставрационными работами, и др.), так и на участке маршрута, лишенном объектов показа по теме экскурсии.

Экспонаты демонстрируются на уровне головы, чтобы они хорошо были видны всем экскурсантам. Не следует после демонстрации передавать экспонаты экскурсантам для более детального ознакомления с ними, так как это будет отвлекать их от продолжающегося рассказа. Лишь во время паузы в экскурсии можно предоставить возможность ее участникам ознакомиться с уже продемонстрированными наглядными пособиями. Однако не следует этим увлекаться, превращая все экспонаты «портфеля экскурсовода» в некий раздаточный материал. Как правило, в качестве раздаточного материала используются лишь отдельные экспонаты.

Пользование микрофоном. Успех экскурсии нередко зависит от микрофона. Неумение пользоваться конкретным видом микрофона, оказавшимся в автобусе, неисправный микрофон вполне могут свести на нет все усилия экскурсовода. Нужно помнить, что звук, переданный

усилительной установкой, нередко менее разборчив, тембр голоса часто искажается. Порой возникают дополнительная звонкость, некоторые согласные утрируются, особенно «т», «п», «с», «ш», иногда звук «плавает».

Недостатки, возникающие при использовании микрофона, частично можно нейтрализовать с помощью: а) особенно четкой артикуляции; б) некоторого снижения темпа речи; в) сохранения равномерного давления голосовой воздушной струи на микрофон; г) достижения выразительности за счет изменения окраски звука, а не увеличения силы голоса.

В автобусах установлены разные типы микрофонов, поэтому экскурсоводу необходимо еще до начала экскурсии (до прихода экскурсантов) с помощью водителя проверить качество работы микрофона и особенности пользования им, проговорив несколько фраз в него и определив оптимальное расстояние от рта до микрофона.

Жесты и мимика

Жесты и мимика неразрывно связаны с движением мыслей и чувств оратора. 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 аудиторию этим отношением. Жест экскурсовода вызывает аналогичные скрытые движения у слушателей, настраивая их соответствующим образом.

В теории ораторского искусства существуют достаточно глубоко разработанные классификации жестов, используемых выступающими. Выделяются жесты ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные, символические и др. В экскурсионной практике нужно уметь пользоваться в первую очередь жестами указательными, реконструирующими и побудительными.

Указать можно взглядом, кивком головы, рукой, пальцем. Но первостепенная роль при указательном жесте отводится руке. Указательный жест рекомендуется использовать в тех случаях, когда есть предмет, на который необходимо указать (памятник, фрагмент памятника, мемориальную доску, природоведческий объект и т.п.).

Реконструирующие жесты могут помочь экскурсантам зрительно представить несохранившиеся участки, например, здания или сооружения. Экскурсовод должен уметь вызвать этим жестом у экскурсантов нужные ассоциации.

Побудительные жесты способствуют правильному размещению группы у экскурсионного объекта. С их помощью приглашают экскурсантов совершить переход от одного объекта к другому, покинуть автобус или, наоборот, занять в нем места. Кроме сведений о жестах значимых, экскурсовод должен иметь представление и о жестах бессмысленных, жестах-паразитах, которые, как и слова-паразиты, создают отрицательный фон выступления. Это без конца повторяющееся встряхивание головой,

попытки поправить прическу, почесывание затылка, верчение пуговицы пиджака и т.п.

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 оратора является выражение лица, его мимика. Мимика позволяет слушателям лучше понять выступающего, разобраться, какие чувства он испытывает.

Выражение лица должно всегда соответствовать характеру речи. Отрицательно действует на экскурсантов выражение скуки и безучастности на лице экскурсовода. Лицо выступающего должно быть доброжелательностью по отношению слушателям.

Контакт экскурсовода с группой

Успех экскурсии во многом зависит от установления должного контакта экскурсовода с экскурсионной группой, от благоприятного психологического климата взаимного понимания и доброжелательности, формирование которого является профессиональным делом экскурсовода.

Что же такое контакт с аудиторией? По определению психологов, контакт — это общность психического состояния оратора и аудитории, это взаимопонимание между выступающим и слушателями. Он возникает на основе совместной мыслительной деятельности, когда оратор и слушатели решают одни и те же проблемы, обсуждают одинаковые вопросы: оратор — излагая тему своего выступления, а слушатели — следят за развитием его мысли. Если оратор говорит об одном, а слушатели думают о другом, то, следовательно, контакт отсутствует.

Установление контакта должно начинаться уже с первого появления экскурсовода перед группой. И здесь вспоминается старая русская пословица «Встречают по одежке, а провожают по уму». Все начинается с внешнего вида экскурсовода. Его одежда должна быть опрятной и аккуратной, макияж не бросаться в глаза, руки — ухоженными. Известный психолог А.Ф. Кони советовал по этому поводу лекторам, что полностью относится и современным экскурсоводам: «Следует одеться просто и прилично. В костюме не должно быть ничего вычурного и кричащего (резкий цвет, необыкновенный фасон); грязный, неряшливый костюм производит неприятное впечатление. Это важно помнить, так как психологическое действие на собравшихся начинается до речи, с момента появления лектора перед аудиторией».

Важную роль в процессе установления контакта с аудиторией играет вступительное слово экскурсовода. Оно должно быть ярким, содержательным, образным, несколько рекламным, чтобы в короткие первые минуты убедить экскурсантов, что они правильно поступили, придя на данную экскурсию.

Экскурсовод с первых минут обязан быть активным. Активный оратор всегда сильнее привлекает внимание слушателей, чем оратор-флегматик.

Основой возникновения устойчивого контакта между экскурсоводом и группой являются рассказ и речь экскурсовода. Только содержательный, обязательно насыщенный новыми сведениями, проблемный рассказ и высокая культура в речи экскурсовода привлекут внимание слушателей. Для поддержания постоянного контакта необходимо учитывать особенности состава экскурсионной группы, что показано в разделе «Классификация экскурсий» (классификация экскурсий по составу участников).

Экскурсовод во время экскурсии должен видеть всю группу, но наличие зрительного контакта вовсе не означает, что экскурсовод постоянно видит всех и каждого. Это невозможно, однако впечатление контакта с каждым слушателем создается если экскурсовод во время речи переводит взгляд от одной части группы к другой, не оставляя без внимания ни кого из присутствующих. Неправильно, когда экскурсовод обращается к одному-двум экскурсантам, почему-либо выделяя именно их в группе, проверяя, таким образом, доходчивость излагаемого материала по их реакции. Хороший контакт, установившийся между экскурсоводом и группой, создает благоприятный фон для успешной работы экскурсовода.

Напротив, слабый контакт с аудиторией отрицательно действует на выступающего. Он начинает теряться, пугаться в тексте, совершать ошибки.

Установление контакта, овладение вниманием аудитории обеспечивают успех экскурсии, являются необходимым условием для передачи информации, оказания желаемого воздействия на слушателей, закрепления у них определенных знаний и убеждений.

Литература

- Долженко Г.П. Экскурсионное дело. Учеб пособие. Изд. 2-е. М.— Ростов н/Д.: Изд. центр МарТ, 2006.
- Дьякова Р.А., Емельянов Б.В., Пасечный П.С. Основы экскурсоведения М.: Просвещение, 1985.
- Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учеб. пособие. Ч. 1—3. М., 1992 (Рос. междунар. акад. туризма).
- Калита С.П. Теория и история экскурсионного дела в России: Учеб. пособие. Тула: Изд-во ТулГУ, 2004.
- Каменец А.В., Кирова М.С. Технологии организации туризма. М.: ЗАО «Мосиздэтивест», 2006 (Творч. мастерская «Ученое путешествие»).
- Лобовская Р.А. Пешеходная экскурсия: Опыт и практика. М.: ЦПТК, 2002.
- Методические рекомендации по подготовке и проведению экскурсий / Сост. М.А. Степанчикова. М.: ЦПТК, 1996 (Сер.: «Биб-ка экскурсовода»).
- Организация и формы контроля за работой экскурсовода. Методические рекомендации. М.: ЦРИБ «Турист», 1976.
- Пасечный П.С. Туризм и экскурсии. Учебное пособие. М., 1983.
- Скобельцина А.С. Экскурсоведение: Учебное пособие. СПб., 2007.
- Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. М.-СПб., 2006.