**ТЕМА 6. Екскурсійна техніка: сутність та основні вимоги.**

**Екскурсійна техніка** – це сума рекомендацій із питань організації проведення екскурсії. Ці рекомендації стосуються всіх учасників екскурсії: екскурсантів, екскурсовода, водія.

Варто зазначити, що ефективність екскурсії багато в чому залежить від дотримання вимог техніки її проведення, що забезпечує належний порядок у групі та створює умови для сприйняття екскурсійного матеріалу.

Володіння елементами екскурсійної техніки є невід’ємною складовою професійної майстерності екскурсовода а ступінь володіння нею характеризує його керівничі якості.

Усі вимоги щодо техніки ведення екскурсії розробляються під час її підготовки й ретельно описуються в методичній розробці.

**До числа вимог екскурсійної техніки належать**:

1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації.

2. Знайомство з групою. Місце початку екскурсії.

3. Розміщення групи біля об’єктів.

4. Вихід і повернення екскурсантів у транспортний засіб.

5. Пересування екскурсантів.

6. Місце екскурсовода під час екскурсії.

7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію загалом і розкриття окремих підтем.

8. Техніка проведення розповіді під час руху транспорту.

9. Відповіді на запитання екскурсантів.

10. Паузи в екскурсії.

11. Техніка використання «портфеля екскурсовода».

12. Дотримання елементів ритуалу.

Розглянемо кожен пункт докладніше.

1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації

До початку проведення екскурсії екскурсовод повинен перевірити й мати в наявності: затверджену методичну розробку екскурсії; затверджену схему маршруту руху транспортного засобу або групи (під час пішохідної екскурсії);

матеріали «портфеля екскурсовода»; договір на екскурсійне обслуговування;

список екскурсантів, завірений печаткою організації, яка замовила екскурсійне обслуговування; бейдж.

2. Знайомство екскурсовода з групою

Екскурсовод, увійшовши в автобус, знайомиться з групою: він вітається із присутніми, називає своє прізвище, ім’я, по батькові, туристсько-екскурсійне підприємство, яке він представляє, знайомить екскурсантів із водієм автобуса.

Важливо, щоб із самого початку екскурсовод підкорив свої дії сталим правилам спілкування із групою. Він не відразу починає говорити. Виникає пауза, що триває десять-двадцять секунд. Відбувається перше знайомство, від нього багато в чому залежать подальші контакти екскурсовода з групою. Екскурсанти поступово замовкають, зручніше розсідаються, їхня увага перемикається на екскурсовода.

Потрібно також розрізняти місце зустрічі та посадки екскурсійної групи в автобус та місце початку екскурсії. Місце зустрічі групи визначається при спілкуванні виконавця екскурсійної послуги із замовником (це може бути подвір’я школи, зручне для паркування місце, відоме місцевим жителям, центральний вхід готелю). Якщо місце початку екскурсії і посадки групи в автобус збігається, то екскурсовод знайомиться з групою та після відразу робить вступну частину. Якщо екскурсовод заходить в автобус одночасно з групою, а відстань до першого об’єкта ще доволі значна, він не розпочинає відразу своє вступне слово. У цьому разі екскурсовод знайомиться з групою, сповіщає екскурсантів про місце початку екскурсії, а по дорозі до нього викладає шляхову екскурсійну інформацію. Вступна частина екскурсії робиться неподалік від об’єкта, де розкриваються перша підтема на підході чи під’їзді до нього.

Як вже було зазначено вступ складається з двох частин: інформаційної та організаційної. Від вдалого викладення кожної з них залежить подальше проходження екскурсії.

3. Розміщення групи біля об’єктів

Розміщення групи біля об’єкта повинне забезпечувати гарну видимість і чутність для всіх її членів. У процесі розробки екскурсії, зазвичай, визначається декілька варіантів розміщення групи для спостереження екскурсійного об’єкта.

Робиться це на той випадок, коли місце, визначене методичною розробкою, зайнято іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об’єкт. У жаркий час використовують можливості для розташування груп у тіні. На випадок дощу передбачається варіант розміщення екскурсантів під дахом, під кроною дерев. В окремих випадках методика потребує, щоб для огляду об’єкта було обрано декілька точок спостереження:

далека, якщо об’єкт показується разом з навколишнім середовищем або іншими об’єктами; ближня, якщо аналізуються окремі деталі будинку, споруди, місцевості, об’єкти природи.

У разі одночасного розташування декількох груп біля одного об’єкта між ними повинна бути збережена така відстань, щоб один екскурсовод своєю розповіддю не заважав іншому, щоб одна група не заслоняла іншій об’єкт спостереження.

Важливою умовою при виборі місця розташування є також забезпечення безпеки екскурсантів, особливо під час огляду об’єктів, які знаходяться біля транспортних артерій, зонах проведення будівництва та ремонтних робіт, на промислових підприємствах.

Самим розповсюдженим варіантом розстановки групи біля об’єкта є розміщення на півколом, однак можливо (за наявністю відповідних умов) використовувати й інші варіанти – кільцем навкруги об’єкта, тупим кутом, в два-три ряди (на сходах, чи підвищених елементах рельєфу місцевості).

4. Вихід й повернення екскурсантів в автобус

Цей елемент техніки є доволі важливим для збереження цілісності групи.

Він також має велике значення для уникнення непередбачуваних ситуацій. До виходу екскурсантів потрібно готувати заздалегідь. У тих випадках, коли це не робиться, значна частина групи залишається сидіти в автобусі, не виходячи для спостереження пам’яток на місці їхнього розташування. Для того щоб цього не відбувалося, рекомендується кількість зупинок із виходом групи називати у вступному слові, пояснивши значення таких виходів, зацікавивши учасників екскурсії екзотичністю, незвичайністю об’єктів.

На зупинках, де передбачений вихід екскурсійної групи, екскурсовод виходить першим, показуючи приклад групі й визначаючи напрям її руху до об’єкта. А дочекавшись, коли приблизно половина групи вже вийшла, починає рух до об’єкта, у такий спосіб кваплячи вихід іншої частини групи.

У тих випадках, коли в екскурсіях улаштовуються інші зупинки, наприклад, санітарні або для придбання сувенірів, екскурсовод повідомляє точний час (година й хвилини, в іншому разі можна сказати, через скільки хвилин, годин, на випадок, якщо годинники екскурсовода й екскурсантів налаштовані по-різному) призначається відправлення автобуса.

Важливим є прохання екскурсовода запам’ятати (сфотографувати, записати) зовнішній вигляд та номери автобуса і дати точне місце його очікування на випадок, якщо наприкінці знайомства екскурсантам буде надано вільний час, а їх повернення в автобус буде проходити самостійно, тобто екскурсовод чекатиме вже біля транспорту. За бажанням екскурсовод може залишити екскурсантам свій телефонний номер на випадок, якщо хтось загубиться і відставатиме від групи.

Під час посадки групи в автобус екскурсовод повинен перевірити наявність всіх екскурсантів. Зробити це він може декількома шляхами:

– після того, як екскурсанти розмістилися на місцях перерахувати вільні й звірити їхню кількість із тією, що була на початку;

– екскурсовод стоїть праворуч від входу й подумки перераховує екскурсантів, які входять у салон. Однак такий спосіб доволі незручний, якщо входів два, то дуже легко збитися;

– традиційно запитати: «Усі бачать своїх сусідів, ніхто не загубився?»;

– зробити перевірку екскурсантів шляхом підрахунку або за списком (однак такий шлях є доволі громіздким, займає багато часу, викликає комічні ситуації і порушує перебіг екскурсії).

Переконавшись у тому, що зібралися всі учасники екскурсії, екскурсовод входить в автобус останнім і подає умовний знак водієві про початок руху.

5. Пересування екскурсантів

Екскурсовод повинен керувати пересуванням групи, задаючи екскурсантам рекомендації щодо темпу та напряму руху, використовуючи відповідні фрази: «Прошу рухатися швидше», «На розі вулиці повертаємо праворуч», «Зупиняємося біля світлофора», «Прошу Вас не відставати».

Пересування екскурсантів здійснюється тільки групою. Місце екскурсовода – у центрі групи, декілька людей ідуть попереду, більша частина поруч, інші – за екскурсоводом. Важливо, щоб група не розтягувалася: відстань між її головною частиною й тими, хто йде останніми, не повинна перевищувати 5–7 метрів. Темп руху групи залежить від її складу, рельєфу місцевості, небезпечних зон тощо. У пішохідних екскурсіях темп завжди повільний, оскільки об’єкти розміщуються доволі близько. У транспортних екскурсіях темп пресування від транспорту до об’єктів швидший. Коли екскурсовод вже дійшов до об’єкта, то він не відразу розпочинає розповідь, а очікує, щоб підійшла вся група.

6. Місце екскурсовода

Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видні ті об’єкти, про які мова йде на екскурсії, але щоб у полі його зору перебували й всі екскурсанти. Водночас екскурсанти повинні його бачити.

Зазвичай, це спеціально відведене переднє сидіння поруч із водієм. Стояти екскурсоводові під час руху автобуса (так само, як і екскурсантам) не дозволяється вимогами безпеки. Якщо спеціального місця не має, то екскурсовод займає перше місце праворуч по ходу руху транспорту.

На пішохідній частині екскурсії екскурсовод повинен розташовуватися напівобернувшись до об’єкта. Проведення показу об’єктів вимагає, щоб вони перебували перед очами екскурсовода, адже він аналізує їх на підставі своїх зорових вражень. Це особливо важливо у транспортних екскурсіях, коли екскурсовод під час руху автобуса, сидячи на своєму місці спиною до екскурсантів, дивиться в переднє скло автобуса й розповідає про те, що вже бачать або зараз побачать екскурсанти.

7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію загалом і розкриття окремих підтем

Головна вимога техніки за цим пунктом полягає в тому, що екскурсовод не може самовільно скорочувати чи подовжувати час екскурсії, а екскурсанти повинні потрапити на місце її закінчення вчасно.

Точний час, відведений на розкриття кожної підтеми, вказаний у методичній розробці. Нерідко екскурсія з причин, що не залежать від екскурсовода, значно скорочується за часом. Причиною тому є тривалі збори групи, не вчасно поданий туристам сніданок, запізнення автобуса, власне прохання керівника екскурсійної групи тощо. Унаслідок цього екскурсія починається із запізненням. В екскурсовода залишається один вихід – скорочувати час, відведений на розкриття теми. Робити це треба, зберігаючи все головне в темі екскурсії. Але це не означає, що з екскурсії випадає яка-небудь підтема або скасовується вихід екскурсантів, достатньо скоротити свою розповідь за підтемою або час відведений на вихід.

Важливим для подолання зазначених обставин є майстерність екскурсовода, яка полягає в завчасній підготовці до можливого скорочення часу екскурсії.

8. Техніка проведення розповіді під час руху транспорту

Розповідь під час руху в автобусі повинна вестися екскурсоводом тільки через звукопідсилюючу апаратуру. Якщо устаткування погано функціонує або мікрофон взагалі відсутній, екскурсоводу вести розповідь під час руху даремно.

У цьому випадку матеріали про найближчу ділянку маршруту екскурсовод дає до початку руху, а в процесі руху повідомляє тільки назви об’єктів або місцевості. За наявністю важливих об’єктів або населених пунктів необхідно зупинити автобус, вимкнути двигун і тільки після цього давати пояснення.

9. Відповіді на запитання екскурсантів

Як вже зазначалося, в екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони підрозділяються на чотири групи:

– питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти;

– питання, поставлені в процесі розповіді, на які відповідає екскурсовод;

– риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів;

– питання, що задаються учасниками екскурсій за темою.

Перші три групи питань пов’язані з методикою розповіді під час проведення екскурсій і тільки четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій. Головне правило роботи з такими питаннями – не варто переривати розповідь і давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання по завершенні кожної з підтем. Екскурсоводові потрібно відповідати на питання не в ході екскурсії, а з її закінченням. Тому, роблячи вступ до теми, екскурсовод повідомляє своїх слухачів про такий порядок відповідей на питання.

10. Паузи в екскурсії

Екскурсовод не повинен говорити безупинно. Між окремими частинами екскурсії мають бути невеликі перерви – паузи, які несуть як сутнісне навантаження – дають екскурсантам можливість осмислити почуте і побачене, так і мають відпочинкове значення – надають короткочасний відпочинок для екскурсанта, можливість придбання сувенірів, прийому їжі, задоволення санітарних потреб.

Паузи екскурсовод використовує для власного відпочинку. Наприклад, в заміських екскурсіях існує порядок – відпочинок 15 хвилин після закінчення кожної години роботи (для екскурсовода година ведення екскурсії дорівнює 45 хвилинам). Цей відпочинок може бути підсумований і використаний екскурсоводом наприкінці екскурсії на зворотному шляху.

11. Техніка використання «портфеля екскурсовода»

Техніка використання матеріалів із портфеля екскурсовода передбачає два варіанти:

– експонат може бути показаний екскурсоводом із його робочого місця під час знаходження біля об’єктів. У цьому разі передача в руки екскурсантів експоната для докладнішого ознайомлення не рекомендується через виникнення обміну думками, дискусії, що призводить до розосередження уваги в групі й руйнування стрункості викладення матеріалу;

– експонат може бути переданий екскурсантам для ознайомлення по рядах під час транспортної екскурсії для заповнення пауз.

12. Дотримання елементів ритуалу

Елементи ритуалу в екскурсіях присутні під час відвідування меморіалів, цвинтарів, поховань, культових об’єктів тощо. Технікою передбачене обов’язкове попередження екскурсантів щодо правил поведінки на зазначених об’єктах перед їх відвідуванням.

У випадку відвідування культових об’єктів передбачено виконання вимог щодо зовнішнього вигляду (форма одягу, макіяж для жінок). Бажано про такі правила екскурсантів повідомляти завчасно, ще до проведення екскурсійного обслуговування. Це завдання покладається на організаторів екскурсії, а екскурсоводу рекомендується мати при собі «чергові» хустинки та спідниці.

Крім того екскурсовод і сам повинен знати правила поведінки на зазначених об’єктах, до того ж десь вони можуть бути більш, а десь менш суворими.

Елементи ритуалу справляють сильний емоційний вплив на екскурсантів, тому вони мають бути гарно продуманими та підготовленими. Наприклад, під час відвідування меморіалів потрібно прослідкувати, щоб екскурсанти не вели гучних розмов, не бігали, чоловіки зняли головні убори, також рекомендується зорганізувати «хвилину мовчання».