ТЕМА 3: «ЕКСКУРСІЯ: СУТНІСТЬ, ОСНОВНІ ОЗНАКИ ТА ФУНКЦІЇ»

*3.1. Основні визначення екскурсії. Екскурсія як вид діяльності та форма спілкування*.

З самого початку екскурсія була лише прогулянкою, що мала практичні цілі, наприклад, вихід за місто на пошук і збирання лікарських трав та ін. Саме в такому розумінні тлумачив це слово у 1882 р. у своєму словнику В. Даль: «Екскурсія - прогулянка, вихід на пошук чогось, для збирання трав та ін.» На цей час за поняттям «екскурсія» закріплюються такі характеристики, як цілеспрямованість, тобто відвідування певних місць з конкретною метою, та невіддалений і короткотривалий характер поїздки чи прогулянки.

З часом екскурсія залучається до навчального процесу в школі. Зокрема, для розкриття теми «природа рідного краю» вчитель виводить учнів з класу «на вулицю». У цій ситуації чітко виявляються основні ознаки екскурсії:

- по-перше, з'являється пізнавальна ціль. Процес пізнання не лише стає головним завданням екскурсії, але й набуває таких характеристик, як тематична спрямованість, унаочнення, тобто поєднання показу та розповіді;

- по-друге, вимальовуються основні дійові особи: з одного боку, це вчитель, який скеровує процес пізнання, - прототип екскурсовода, з іншого -учні, на яких спрямований пізнавальний процес. Недаремно чисельність екскурсійної групи така ж, як і шкільного класу, - від 15 до 30 осіб, а мінімальна тривалість екскурсії - 45 хв.

У 1916 році з'їзд директорів і викладачів Київського навчального округу у своїх резолюціях указав на необхідність залучення до місцевих екскурсій усіх учнів. Екскурсія перетворилася на обов'язкову форму роботи з учнями в навчальних закладах, відтоді вона існує як одна із форм уроку.

Проте це не була ще екскурсія в сучасному розумінні. Такою вона стала після того, як перетворилася на одну із форм організації дозвілля. Поруч із пізнавальною ціллю з'являється мета відпочинку. Як наслідок, науково-освітній характер пізнання трансформується в культурно-просвітницький, що висуває до екскурсії нові вимоги: пізнавальний процес повинен задовольняти потребу в активному відпочинку, забезпечувати розширення світогляду, збагачувати духовний світ людини. Ключовою вимогою до екскурсії стає те, що вона повинна бути «цікавою». Це забезпечується, по-перше, відповідними об'єктами пізнання: ними стають визначні пам'ятки; по-друге, інтерес до об'єкту має утримуватися за допомогою відповідних методів екскурсійного пізнання.

Саме з таким змістом екскурсія увійшла в туризм. Сьогодні вона є однією з основних послуг туристичного продукту та невід'ємною складовою пізнавального туризму.

У Великій радянській енциклопедії (1978 p.) наведене таке визначення: «Екскурсія - відвідування визначних об'єктів (пам'ятки культури, музеї, підприємства, місцевість та ін.), форма і метод набуття знань. Проводиться, як правило, колективно під керівництвом фахівця-екскурсовода».

Наведене визначення можна доповнити з урахуванням цілі відпочинку:

«Екскурсія - форма і метод набуття знань та організації дозвілля. Передбачає відвідування визначних місць та об'єктів, їх пізнання під керівництвом фахівця -екскурсовода».

В англомовному середовищі замість слова «екскурсія» набуло поширення словосполучення «тур з гідом» (guided tour). В основному воно має такий самий зміст. Зокрема, в енциклопедичному словнику «Macmillan Dictionary» це поняття тлумачиться як короткочасна мандрівка до місць і споруд з особою, яка розповідає про побачене.

У сучасному тлумачному словнику української мови екскурсіявизначається як колективне відвідування визначних місць з освітньою, науковою, спортивною або іншою метою.

Підсумовуючи наведені вище визначення терміну «екскурсія», можна відзначити, що з роками це поняття ускладнювалося і розширювалося.

Отже, впродовж свого становлення розглядане поняття еволюціонувало та набувало сучасного змісту. В даний час екскурсія виступає чимось закінченим, цілісним, що має свої специфічні функції й ознаки, своєрідну індивідуальну методику. Значною мірою вона збагатилася за змістом, формами проведення і методикою подання матеріалу.

*3.1.1. Екскурсія як вид діяльності та форма спілкування*

Екскурсійна діяльність відбувається з двох сторін:

- з боку екскурсантів - це спостереження і зорове дослідження об'єктів, сприйняття та розуміння почутого. Однак варто розуміти, що ця діяльність, здебільшого, сприймається екскурсантами як активний відпочинок. Тому не можна їх перевантажувати та вимагати від них надмірних зусиль для засвоєння нових знань;

- з боку екскурсовода - це професійна діяльність, що передбачає взаємодію з аудиторією та організацію пізнавального процесу на екскурсії.

Вона включає також підготовчий етап: вибір теми та відповідних об'єктів, прокладання маршруту, укладання тексту та методичної розробки.

**Екскурсія як форма спілкування.** Екскурсія є формою прямого спілкування, що передбачає взаємозв'язок і взаємодію суб'єктів (екскурсовода й екскурсантів) на основі їх спільної комунікативної діяльності. При такому спілкуванні не лише здійснюється обмін інформацією, але й формується спільність почуттів і настроїв, досягається взаєморозуміння, в результаті чого відбувається засвоєння знань. Головний тут зворотний зв'язок, що проявляється в реакції екскурсантів на процес комунікації, з якої видно, чи досягає екскурсовод свої мети, чи потрібно з його боку внести корективи у процес комунікації.

Знання основ психології й педагогіки допомагає екскурсоводові правильно організувати пізнавальний процес на екскурсії. Практично спілкування є комунікативною фазою його діяльності.

У практичній діяльності екскурсія розглядається в кількох аспектах:

- як самостійна форма виховання або складова частина інших форм виховання (патріотичного, трудового, естетичного);

- як одна з форм навчання або складова частина інших форм пізнання;

- як форма роботи з масовою аудиторією;

- як епізодичний (разовий) захід, частина тематичного циклу, а також як один із щаблів пізнання;

- як форма міжособистісного спілкування екскурсовода з групою, екскурсантів один з одним у ході пізнання об'єктів;

- як форма поширення наукових знань, ідейного виховання;

- як форма організації культурного дозвілля;

- як складова частина організованого туризму.

Найбільш адекватне уявлення про екскурсію дає поєднання кількох аспектів. Розгляд крізь призму одного з них не дозволяє виявити сутності поняття екскурсії.

Узагальнюючи різні підходи до визначення і розуміння екскурсії, відзначимо два головних, притаманних дисципліні «Організації екскурсійної діяльності».

Екскурсія – цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода.

Екскурсія – комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об’єктами, тривалістю до 24 годин, включає обов’язковий супровід екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення.

В організації екскурсійної діяльності саме друге визначення поняття екскурсії як комплексної послуги є визначальним, і саме воно дає можливість трактувати цю послугу як продукт.

*3.2. Екскурсійний продукт та його особливості.*

На сучасному ринку туристсько-екскурсійних послуг термін екскурсійний продукт використовується дещо обмежено, проте розглянуті нижче характеристики екскурсії як продукту дають повне право на його широке застосування. Це поняття стало поширюватися на підставі поняття «турпродукт».

Визначення турпродукту подається в численних підручниках, а також міститься в Законі України «Про туризм» і означає таке: «попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов’язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об’єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо)».

Здебільшого, туристський продукт – комплексне поняття, що охоплює три головні види можливої пропозиції туристського підприємства на ринку:

тур, туристсько-екскурсійні послуги й туристські товари. Отже, екскурсія є одним із видів туристського продукту. Тому введення в обіг терміну «екскурсійний продукт» є цілком доцільним і підтверджується низкою тенденцій, які присутні на сучасному ринку екскурсійних послуг, а саме:

– екскурсія як послуга на сьогодні складається з комплексу окремих послуг;

– до числа обов’язкових екскурсійних послуг входять: страхування екскурсантів та надання інформаційних послуг – супровід кваліфікованого екскурсовода (тобто не менше ніж дві послуги);

– до числа додаткових послуг входять транспортне обслуговування (оскільки існують екскурсії пішохідні, хоча їхня частина в загальному обсязі досить незначна), організація відвідування музейних та видовищних установ під час екскурсії, послуги харчування, організація анімаційної діяльності учасників екскурсії (наприклад піж час екскурсій-прогулянок для дитячих та молодіжних груп), послуги з реалізації сувенірної продукції; послуг, що дозволяє збільшити вартість екскурсії і відповідно отримувати більші прибутки від організації екскурсійної діяльності.

Отже, екскурсійний продукт – це попередньо сформований комплекс послуг, які надаються екскурсанту під час екскурсії і реалізується за єдиною ціною. Екскурсійний продукт є специфічним товаром, який має низку особливостей, але в деяких аспектах схожих з особливостями турпродукту.

*3.2.1. Особливості екскурсійного продукту*

Перша особливість екскурсійного продукту полягає у великій глибині взаємозв’язків між його складовими елементами. У сфері надання екскурсійних послуг працює багато різних підприємств і організацій, які для своєї стабільної діяльності повинні постійно контактувати між собою. В екскурсійній справі такі підприємства й організації визначаються як підприємства-постачальники, до них належать: транспортні підприємства, музейні установи, розважальні заклади, страхові компанії, підприємства харчування тощо.

Друга особливість екскурсійного продукту полягає у комплексності екскурсійної послуги. Екскурсійна послуга – це все те, що екскурсант бере до уваги або чим користується під час екскурсії. Це спричиняє те, що екскурсійна послуга складається для її користувача з цілого комплексу послуг (як матеріальних, так і нематеріальних), які є специфічними для екскурсійного продукту.

Третя особливість полягає в сильному впливі з боку зацікавленої клієнтури. Кожне туристсько-екскурсійне підприємство здійснює свою діяльність в оточенні різних зацікавлених осіб і клієнтів. Туристсько-екскурсійні організації працюють із великою кількістю зацікавлених осіб, які роблять сильний вплив на організацію. Крім того, усередині окремих зацікавлених груп є свої інтереси. Туристсько-екскурсійні організації не можуть очікувати від своїх учасників того, що всі вони будуть поводитися однаково, оскільки в процесі співпраці виникають певного роду суперечності, наприклад між власниками транспортних засобів та підприємствами, які організовують екскурсію, під час затримки екскурсійної групи.

До четвертої особливості належить невіддільність екскурсійного продукту від джерела формування. Товар у матеріальному вигляді (одяг, побутова техніка) існує незалежно від його виробника, екскурсійний продукт (а це також товар) не відділяється від джерела його створення. Тобто для того, щоб ним скористатися споживача спочатку треба доставити в місце виробництва, тобто доправити екскурсантів до запланованих по маршруту екскурсійних об’єктів.

П’ята особливість визначається неможливістю зберігання екскурсійного продукту і виготовлення його в певній кількості. Заздалегідь готуються тільки відповідні документи для проведення екскурсії та складається список екскурсоводів, які отримали дозволи в установленому порядку для роботи на відповідних екскурсійних маршрутах.

Шоста особливість полягає у невідчутності екскурсійного продукту. На відміну від товарів в матеріальному вигляді, екскурсію неможливо побачити під час укладання договору, спробувати її на смак. Складність у роботі менеджера туристсько-екскурсійного підприємства полягає в тому, щоб переконати покупця у вигідності саме його послуги, адже якість екскурсійного продукту коливається у досить широких межах і залежить не тільки від постачальників, але й від часу і місця пропозиції.

До сьомої особливості екскурсійного продукту варто включити сезонність, тобто залежність попиту на екскурсійні послуги від пори року, та місця розташування туристсько-екскурсійного підприємства. Здебільшого так званий високий сезон у наданні екскурсійних послуг спостерігається на початку квітня і зберігається до кінця травня, середини липня, а також настає з початком вересня та залежно від погодних умов триває до кінця жовтня.

Восьма особливість екскурсійного продукту – неможливість забезпечення його постійної якості. В екскурсознавстві навіть існує такий постулат, що не буває двох однакових екскурсій, тобто кожна проведена екскурсія, навіть якщо вона проведена на ту саму тему і тим самим екскурсоводом за своєю якістю буде завжди різна. Це пов’язано з безліччю виробничих моментів і ситуацій, які виникають під час екскурсійного обслуговування. Наприклад, у певний момент можуть виникати затримки транспорту, або некоректно поведе себе працівник музею, виникнуть суперечності між членами екскурсійної групи тощо. Ця особливість вимагає забезпечення максимальної стабільності якості обслуговування. Якість екскурсійного обслуговування зазвичай проявляється безпосередньо під час надання послуги. В екскурсійному обслуговуванні немає прихованих дефектів. Немає також можливості виправити допущені помилки у процесі обслуговування (на зразок гарантійного ремонту або заміни бракованого товару новим). Це призводить до особливої важливості стабільного забезпечення належного рівня якості екскурсійних продуктів.

Дев’ятою особливістю екскурсійного продукту є також те, що основна послуга – надання інформації щодо певної теми – повинна доповнюватися системою додаткових послуг. З погляду споживацьких якостей і властивостей яких-небудь відмінностей між ними немає. Так, вхідні квитки до музейних установ, якщо вони включені в комплексне обслуговування і в ціну екскурсійного продукту, вважаються основними послугами. А, наприклад, послуги харчування в запропонованих закладах, які екскурсант придбає за власним бажанням – це вже додаткові послуги. Отже, різниця між основними і додатковими послугами полягає в їхньому відношенні до придбаного спочатку екскурсійного пакету.

Основний комплекс послуг – це набір послуг, що складають програму екскурсійного обслуговування. Програмні послуги становлять комплекс інформаційних, супроводжув альних, страхових, транспортних та інших послуг, що формуються відповідно до цільового призначення екскурсії.

Основний комплекс послуг є обов’язковим елементом кожного екскурсійного продукту, незалежно від того, на який контингент він орієнтований. Набір послуг включається до екскурсійного пакету та не підлягає заміні або відмові споживача від них. Основний комплекс послуг формує основу вартості екскурсійного продукту.

Додаткові послуги – важливий компонент екскурсійного продукту, що включає будь-які послуги, що можуть бути надані споживачу за його бажанням і відповідно до його інтересів за додаткову плату. Додаткові послуги надаються у додаток до основних. Додаткові послуги можуть бути запропоновані споживачу у момент придбання екскурсійного продукту та будуть враховані у його вартість, або можуть пропонуватися у процесі екскурсії та оплачуватися екскурсантом безпосередньо на місці. Варто зважати на те, що додаткові, послуги не можуть підміняти або замінювати собою основний комплекс послуг.

Водночас широка пропозиція додаткових послуг у рамках однієї екскурсії дозволяє туристсько-екскурсійним підприємствам зробити стандартну екскурсію більш індивідуальною, і таким чином, повніше задовольнити особисті потреби кожного зі споживачів.

Основою екскурсійного продукту в практичній діяльності є комплексне обслуговування, тобто стандартний набір послуг, що продається споживачам в одному пакеті. Розглянемо цю категорію докладніше.

Пакет послуг – це вироблений туристсько-екскурсійним підприємством екскурсійний продукт, що складається з певного набору послуг. Пакет послуг формується залежно від мети екскурсії, її тематики, контингенту споживачів.

На підставі переліку послуг, що включено до екскурсійного продукту формується програма обслуговування.

Програма обслуговування – це набір послуг, що надаються екскурсантам відповідно до їхніх потреб і тематики екскурсії, наперед сплачений і розподілений за часом проведення екскурсії. При складанні програм екскурсій необхідно брати до уваги не тільки певний рівень комфортності обслуговування, але й відповідність программ обслуговування меті екскурсійної діяльності.

До основних споживчих властивостей екскурсійного продукту належать:

1. Обґрунтованість – надання усіх послуг повинно бути обумовлено метою екскурсії та відповідати умовам, що визначаються потребами екскурсантів.

2. Надійність – відповідність реального продукту рекламі, достовірність інформації.

3. Ефективність – досягнення максимального результату для екскурсанта за оптимальним, прийнятим для нього рівнем витрат.

4. Цілісність – завершеність екскурсійного продукту, його здатність повністю задовольняти потреби відповідної категорії обслуговуваних екскурсантів.

5. Ясність – споживання продукту, його направленість мають бути зрозумілі як екскурсантам, так і обслуговуючому персоналу.

6. Гнучкість – спроможність екскурсійного продукту у системі обслуговування пристосовуватися до іншого типу споживача.

7. Корисність – спроможність сприяти досягненню однієї або декільком цілям (відпочинок, пізнання тощо).

На наведені властивості екскурсійного продукту потрібно зважати під час його створення та в технології обслуговування екскурсантів.

Відповідність призначенню. Екскурсійні послуги повинні відповідати очікуванням і фізичним можливостям споживачів, яким адресується послуга.

Точність і своєчасність виконання. Екскурсійні послуги, що надаються споживачеві за обсягами, термінами й умовами обслуговування мають відповідати вимогам, передбаченим в путівках, квитках, квитанціях тощо.

Комплексність. Надання екскурсійних послуг має забезпечувати можливість отримання не тільки основних, але і додаткових послуг (побутових, послуг зв’язку, торгівельних тощо), що створюють нормальні умови для життєзабезпечення споживачів.

Етичність обслуговуючого персоналу. Обслуговуючий персонал повинен дотримуватися етичних норм поведінки. Споживачеві повинно бути гарантовано ввічливість, доброзичливість, комунікабельність персоналу.

Комфортність. Екскурсійні послуги мають надаватися у комфортних умовах обслуговування, створених для споживача (зручне планування траси екскурсійного маршруту, стан збереженості та санітарний стан екскурсійних об’єктів, комфортні транспортні засоби тощо).

Естетичність. Художнє оформлення відвідуваних екскурсійних об’єктів, просторова організація маршруту, оформлення інтер’єрів приміщень обслуговування повинні відповідати вимогам композиційної гармонійності й архітектурної цілісності. Зовнішній вигляд і культура мовлення обслуговуючого персоналу мають відповідати вимогам естетичності.

Ергономічність. Тривалість обслуговування, тривалість і складність екскурсійних маршрутів, спорядження та інвентар, транспортні засоби, меблі й інші предмети оснащення, що використовуються, повинні відповідати фізіологічним і психологічним можливостям екскурсантів.

*3.3. Основні ознаки та функції екскурсії.*

Важливим відправним моментом в організації екскурсійної діяльності є дотримання загальних ознак екскурсії:

1. Тривалість за часом проведення від однієї академічної години (45 хвилин) до однієї доби.

2. Наявність екскурсантів (групи або індивідуалів).

3. Наявність екскурсовода, який проводить екскурсію та має відповідну професійну підготовку, що підтверджена документально.

4. Наочність, зорове сприйняття.

5. Пересування учасників екскурсії по заздалегідь складеному маршруту.

6. Цілеспрямованість показу об’єктів, наявність певної теми.

7. Активна діяльність учасників (спостереження, вивчення, дослідження об’єктів).

Крім цих загальних ознак у кожного виду екскурсій є свої специфічні ознаки:

–в автобусних – обов’язковий вихід з автобуса для огляду екскурсійних об’єктів – потрібно не менш трьох виходів;

–у музейних – ознайомлення з матеріалами, розташованими на стендах;

–у виробничих – демонстрація діючих об’єктів (верстатів, агрегатів, механізмів).

У сучасних умовах екскурсія виконує низку важливих соціально-культурних функцій.

Функція наукової пропаганди. Екскурсія сприяє поширенню політичних, філософських, наукових, мистецьких та інших поглядів, ідей і теорій.

Виконуючи функцію пропаганди, кожна екскурсія повинна мати чітку прямованість. В основу екскурсії покладені принципи пропаганди, науковість,

ідейність, зв'язок з життям, дохідливість і переконливість. Ці принципи виражають сутність пропаганди, дозволяють виділити в ній головне. Їх слід розглядати в сукупності, тобто у взаємному зв'язку один з одним.

Інформаційна функція. Екскурсія відповідно до своєї теми містить інформацію по конкретному розділу знань: про досягнення історичної науки, медицини, біології; про відкриття археологів; винаходи, досягнення в господарському і культурному будівництві. Від таких важливих засобів інформації, як газета, радіо, телебачення, лекція, екскурсію відрізняє більш висока наочність. Значна частина інформації на екскурсії підтверджується показом об'єктів. Наявність інформації в екскурсіях не означає, що екскурсовод повинен, відступаючи від теми, робити повідомлення про останні події міжнародного життя.

Основою для проведення екскурсії є затверджений текст. Не слід доповнювати зміст тематичної екскурсії матеріалами з ранкових радіопередач або свіжих номерів газет, якщо мова не йде про повідомлення надзвичайної важливості.

Виховна функція невід'ємно пов'язана з пізнавальним процесом. Вона має на меті розвиток навичок пізнання, закладає гуманістичні цінності, вчить «бачити прекрасне». Реалізувати цю функцію допомагає не лише добирання відповідних об'єктів і матеріалів, але й тенденційність екскурсовода як об'єктивний прояв його активної життєвої позиції. Він у своїй діяльності повинен керуватися чіткими засадами гуманістичного й естетичного виховання, бути носієм усіх тих цінностей, які він намагається передати екскурсантам.

Побачене й почуте на екскурсії має підштовхувати до оцінок і висновків.

Проте процес виховання повинен відбуватися ненав'язливо - головне, щоб оцінні судження сприймалися екскурсантами як їхні власні. Цьому може допомогти створення атмосфери загального переживання у групі, яка могла б викликати певні почуття. Активні емоції в аудиторії викликає, насамперед, зоровий ряд, меншою мірою вони є наслідком власних емоцій екскурсовода.

Культурологічна функція (функція організації культурного дозвілля). Під дозвіллям розуміють ту частину часу, що залишається в розпорядженні людини після робочого дня. Це вільний час у межах доби, тижня, року, який людина витрачає на власний розсуд, у т.ч. на активний відпочинок. З огляду на це, екскурсію відносять до тієї групи занять, що визначається терміном «пізнання і відпочинок». Будучи формою культурного дозвілля, вона забезпечує задоволення духовних і рекреаційних потреб людини. Найбільшої популярності екскурсії, як форма організації культурного дозвілля, набули в туристів. Вони міцно вкоренилися в мандрівництві та навіть сформували окремий вид туризму - пізнавальний. Унікальні об'єкти природи, визначні пам'ятки історії, культури, архітектури, розкидані по всьому світу, ваблять мільйони подорожуючих.

Бажання їх пізнати, поєднуючись із метою побачити світ, роблять екскурсію популярним заняттям.

Помітно зростає роль екскурсії в організації культурного дозвілля місцевого населення, особливо там, де екскурсійні установи і музеї перейшли від епізодичних заходів до екскурсійних циклів. У такий спосіб можна дати людям систему знань, наприклад, з історії рідного міста, про пам'ятки культури та архітектури, розташовані на його території.

Просвітницька функція (функція розширення світогляду та формування інтересів). Кожна екскурсія сприяє духовному збагаченню людини. Її учасники дізнаються чимало нового з історії, мистецтва, архітектури, літератури, економіки. Нерідко екскурсія конкретизує вже набуті знання, допомагає екскурсантам «побачити на власні очі» те, про що відомо з літературних джерел, зі шкільної програми тощо.

Одним із головних завдань екскурсії, з огляду на цю функцію, є розширення та поглиблення загальних знань, які протиставляються професійним і збагачують духовний світ людини. Зважаючи на це, екскурсовод повинен від конкретного матеріалу, який прив'язаний лише до певної території, перейти до загальних знань.

Формування інтересів людини нерозривно пов'язане з розширенням світогляду. Завдання екскурсії - не лише занурити людину в певну галузь знань, але й сформувати до неї інтерес. Усе зводиться до того, щоб екскурсанти надалі намагалися самостійно почитати літературу з історії, архітектури, образотворчого мистецтва та ін. Можливо, цей інтерес переросте в хоббі людини, збагативши в такий спосіб її життя.

3.4. *Екскурсійний процес і екскурсійний метод*

При подальшому розгляді сутності поняття «екскурсії» необхідно мати на увазі обумовленість екскурсійного процесу об’єктивними вимогами. Кожна екскурсія – процес особливої діяльності, суть якої обумовлюється тематичністю, наочністю, активністю, емоційністю та іншими характеристиками.

Під час екскурсійного процесу екскурсовод допомагає екскурсантам:

– побачити об’єкти, на основі яких розкривається тема (перше завдання);

– почути про ці об’єкти необхідну інформацію (друге завдання);

– відчути значення екскурсійного об’єкта або історичної події (третє завдання);

– опанувати практичні навички самостійного спостереження й аналізу екскурсійних об’єктів (четверте завдання).

У виконанні цих завдань значне місце займає формування в екскурсантів уміння спостерігати, тобто розвивати в екскурсантів почуття естетичного сприйняття архітектурних мас, фарб, ліній і їх комплексів у перспективі, наявності світла, повітря, певного кута зору. Застосовувати історичне сприйняття об’єктів, яке полягає у таким: по-перше, необхідно вміти знайти в екскурсійному об’єкті типові риси й особливості історико-культурного характеру; по-друге, потрібно вміти визначити нашарування в екскурсійному об’єкті, зроблені часом, і його еволюцію; по-третє, необхідно вміти знайти історичні факти в монументальних і музейно-історичних пам’ятках.

Об’єкти екскурсії та розповідь екскурсовода дають можливість екскурсантам аналізувати, робити висновки, формувати власне ставлення до теми екскурсії. Зважаючи на це важливі принципи в роботі екскурсовода такі:

1. Принцип науковості. Екскурсії здебільшого мають науковий характер і мають за мету поширення наукових знань. Відповідно до цього зміст екскурсії будується на досягненнях сучасної науки.

2. Принцип ідейності. Ідейність необхідно розглядати як свідому прихильність до певної системи ціннісних орієнтирів. Проте в екскурсознавстві цей принцип означає об’єктивний підхід до змісту та висвітлення фактичного матеріалу екскурсії. Екскурсовод, як будь-яка особистість, безумовно, має свої уподобання та є провідником певних життєвих орієнтирів та цінностей, має власну думку з приводу фактів та подій, однак у своїй професійній діяльність він повинен керуватися чіткими принципами не нав’язування власних думок, а тільки об’єктивного всебічного висвітлення теми екскурсії.

3. Зв’язок теорії з життям. Матеріал екскурсій має бути пов’язаний із життєвою дійсністю, з тими змінами, які відбуваються в соціумі, промисловості, культурі, державотворенні.

4. Переконливість і дохідливість. Переконливість екскурсійного матеріалу забезпечується: відбором найважливіших фактів, які розкривають тему; використанням порівнянь; вмілим підбором доказів; посиланнями на авторитетні джерела, спогади учасників і очевидців подій; демонстрацією допоміжних матеріалів. Ефективність екскурсії залежить від того, наскільки зрозуміло викладається матеріал, наскільки він за своїм змістом доступний для сприйняття певній аудиторії.

У практиці використовується чимало різних методів пізнання: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичний, методи абстрагування, аналогії, моделювання, узагальнення, експерименту тощо. Усі ці методи тією чи іншою мірою використовуються при проведенні екскурсій. Однак у процесі розвитку й ускладнення екскурсійної методики екскурсійний метод виокремився в однин з часткових методів пізнання (використовуються в одній із наук або галузі знань).

У вузькому значенні екскурсійний метод являє собою сукупність методичних прийомів, які застосовуються на екскурсія. У широкому сенсі це – комплексний метод, який є основою екскурсійного процесу.

Екскурсійний метод має такі характеристики:

1. Екскурсійний метод спрямований на вивчення головного в темі та виборі у спостережуваних об’єктах найважливішого й істотного;

2. Дослідження нового матеріалу узгоджується з раніше отриманим екскурсантами досвідом і знаннями.

3. Предметність, речовинна доказовість (наочність). Висунуті в розповіді екскурсовода положення аргументуються за допомогою зорових доказів.

4. Обов’язкове сполучення двох елементів – показу й розповіді, де перевагу (головне значення) потрібно віддавати показу. Нерідко розповідь є тільки коментарем до зорової характеристики екскурсійних об’єктів.

5. Оптимальна взаємодія трьох компонентів – екскурсовода, екскурсійних об’єктів та екскурсантів.

6. Моторність (рух) екскурсантів.

7. Пізнання предметів і явищ навколишнього світу проходить за участю всіх органів чуття людини.

8. Цей метод дозволяє органічно поєднувати завдання освіти (передача системи знань за темою) і виховання (формування гармонійно розвиненої особистості).

Екскурсійний метод є активним способом практичних дій екскурсовода й екскурсантів, створює умови для їхнього спілкування з об’єктами й для організованої ефективної діяльності екскурсантів. Досвід екскурсійної роботи переконливо свідчить про те, що тільки ті екскурсії досягають поставленої мети, які побудовані з огляду на особливості й вимоги екскурсійного методу.

*3.5. Особливі елементи в екскурсійній діяльності.*

Педагогіка – наука про закономірності виховання, освіти й навчання зростаючого покоління і дорослих. Зважаючи на функції і завдання, які виконує екскурсія, цілком зрозуміло, що в процесі її підготовки й проведення використовуються елементи педагогіки. Варто також відзначити, що екскурсії отримали широкого розповсюдження як складова частина педагогічного процесу. Екскурсії активно пропагувалися педагогами-новаторами як найбільш наочний і ефективний засіб всебічного вивчення рідного краю та природничих дисциплін. Наявність основних елементів педагогіки під час проведення екскурсії дозволяє визначити її як педагогічний процес.

Як і в будь-якому педагогічному процесі, в екскурсії беруть участь дві сторони: та, яка надає знання – екскурсовод, і та, яка здобуває знання –екскурсанти. Активна взаємодія цих двох сторін є основою педагогічного процесу, а ефективність екскурсії багато в чому залежить від рівня цієї активності. Екскурсовод проявляє свою активність на зовнішньому (видимому) і внутрішньому рівнях (розумова діяльність, побудова плану розповіді, аналіз поведінки екскурсантів, їхньої реакції на інформацію). У цьому разі у нагоді екскурсоводу стає знання з педагогічної техніки – комплексу знань, умінь і навичок, необхідних педагогові для того, щоб ефективно застосовувати їх на практиці. Складовими елементами педагогічної техніки є:

1. Мовні вміння (говорити грамотно, зрозуміло, красиво).

2. Мімічна й пантомімічна виразність: точні жести, виразні погляди, доречна усмішка.

3. Уміння управляти своїм емоційним станом – завжди бути привітним, доброзичливим, толерантним, приховувати негативні емоції, бути впевненим.

4. Володіння елементами режисерських і акторських умінь.

Екскурсійна методика спирається на методи навчання, запозичені у педагогіки: словесні, наочні та практичні. У розповіді екскурсовода використовуються словесні методи: усний виклад матеріалу, бесіда, пояснення, переказ змісту того або іншого джерела, пояснювальне читання.

У значній частині показу використовуються наочні методи: демонстрації об’єктів, що вивчаються, в натурі або в зображенні; практичні методи —самостійна робота екскурсантів над засвоєнням матеріалу, огляд об’єктів, спостереження, запам’ятовування.

Екскурсоводу, як і педагогу, властиві чотири компоненти діяльності: конструктивний, організаторський, комунікативний і пізнавальний.

Конструктивний компонент – уміння відібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, перебудувати план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, зміст екскурсійної інформації.

Організаторський компонент – уміння забезпечити виконання програми обслуговування, здійснювати керівництво групою, спрямовувати та зберігати увагу екскурсантів на необхідні об’єкти.

Комунікативний компонент – уміння встановити відносини з групою, водієм автобуса, працівниками підприємств – постачальників та колегами.

Пізнавальний компонент – це уміння екскурсовода передати свої знання екскурсантам; удосконалювати зміст екскурсій, методику і техніку їхнього проведення. Цей компонент є найважливішим. Знання, які екскурсанти отримують на екскурсії мають викликати у них емоційний відгук, активізуючи їхні моральні, інтелектуальні, естетичні почуття. Для цього екскурсовод використовує відповідні методичні прийоми та підкріплює матеріал фактами, прикладами, спогадами очевидців подій.

Також необхідно, щоб екскурсійна інформація мала компонент новизни, розширювала й доповнювала знання екскурсантів, сприяла глибшому сприйняттю матеріалу та спонукала до подальшого самостійного вивчення та опрацювання теми екскурсії. Для цього наприкінці екскурсії, роблячи висновки, екскурсовод надає екскурсантам рекомендації, як продовжити самоосвіту –повідомляє інформаційні джерела, кінофільми для перегляду, запрошує на нові екскурсій, які доповнюють та поглиблюють зміст побаченого.

Отже, екскурсія постає на сьогодні як педагогічний процес, а екскурсовод під час екскурсії здійснює два педагогічні завдання: дидактичне – надання екскурсантам знань і виховне – розширення світогляду, прищеплення норм поведінки й мовного етикету.

Елементи психології в екскурсійній діяльності нання з психології становлять невід’ємну частину загальних знань і вмінь екскурсовода, а також необхідні під час підготовки методичної розробки екскурсії з метою врахування психологічних особливостей різних груп екскурсантів. Психологія – це наука про психічні явища й факти, до складу яких належать:

– психічні процеси: мислення, сприйняття, пам’ять, відчуття;

– психічні стани: бадьорість чи пригніченість, працездатність чи втома, уважність або неуважність;

– психічні властивості особистості: темперамент, характер, здібності, переконання.

У разі орієнтування на певну аудиторію з відповідними запитами, інтересами, особливостями мислення екскурсоводові необхідно користуватися такими компонентами психології груп:

– соціальні потреби та інтереси (матеріальні й духовні), які є спонукальним мотивом до прийняття участі в екскурсії;

– соціальні почуття, емоції, настрої, які характеризують аудиторію;

– характер, зміст установок, ціннісних орієнтирів та життєвих планів соціальних груп;

– пізнавальні можливості екскурсантів, що засновані на наявних знаннях, досвіді, які визначатиме підготовленість до сприйняття екскурсійної інформації;

– переконання, погляди та оцінки, характерні для даної соціальної групи.

У процесі проведення екскурсії екскурсовод орієнтується на певну групу з огляду на те, що рівень активності (підвищений або знижений) залежить від психічного стану кожного з екскурсантів.

Психічний стан – це певний рівень психічної діяльності, який виявляється в активності особи. Підставою для появи різних психічних станів є конкретні умови, в яких знаходяться екскурсовод і екскурсанти: умови побуту і праці; мікроклімат в колективі; стан здоров’я (фізіологічний чинник); атмосферні процеси (погода, тиск тощо).

Перебуваючи на екскурсії людина знаходиться в стані активного логічного і чуттєвого пізнання дійсності.

Пізнання здійснюється за допомогою пізнавальних психічних процесів: відчуття, сприйняття, мислення, уяви. Процес пізнання починається з виникнення контакту органів чуття людини з об’єктом. Спостереження об’єктів призводить до виникнення у екскурсантів певних відчуттів-образів. Тому відчуття – психічний процесс віддзеркалення людським мозком окремих властивостей предметів і явищ. Відчуття дозволяють людині відображати в своїй свідомості такі властивості й якості предметів і явищ, як їхні розміри, форму, звук, температуру, запах, швидкість, твердість, тяжкість тощо.

Сприйняття в екскурсії – результат дії об’єкта й інформації про нього на органи чуття екскурсанта. За допомого екскурсовода екскурсант усвідомлює та розуміє цілісний образ об’єкта на підставі наданої інформації та поєднання різного роду відчуттів (зорових слухових, дотикових, нюхових, смакових), власного попереднього досвіду та інтегрує їх у загальне сприйняття.

Для ефективного сприйняття екскурсійних об’єктів у своїй діяльності екскурсовод використовує настанови на сприйняття об’єктів, спостереження певних деталей, особливостей, оточуючого середовища, запам’ятовування подій та фактів пов’язаних з об’єктом. Настанови проявляються в розповіді екскурсовода під час якої він робить відповідні організаційні вказівки на сприйняття (наприклад «запам’ятайте», «зверніть увагу») або щодо дій екскурсантів (наприклад «підійдіть ближче», «поверніться праворуч»). Такі настанови допомагають зберігати активність учасників екскурсії, спрямовують діяльність екскурсантів, організовують спостереження, вивчення, дослідження екскурсійних об’єктів.

Важливе місце в сприйнятті матеріалу займає психологічний клімат в екскурсійній групі. Під психологічним кліматом розуміють переважний і відносно стійкий настрій в екскурсійній групі. Ознаками сприятливого клімату є оптимізм, життєрадісність, захопленість екскурсантів. Одним із завдань екскурсовода є налагодження та утворення сприятливого психологічного клімату шляхом активної невимушеної комунікаційної діяльності, уважного та поважного відношення до всіх членів групи, дотримання режимів навантаження та відпочинку на екскурсії, якщо можна, задоволення особистих потреб екскурсантів.

Уявлення – чуттєво-наочний образ предметів або явищ дійсності, що зберігається і відтворюється у свідомості людини поза безпосереднім впливом їх на органи чуття. На відміну від відчуття і сприйняття, містить більше узагальнень. Уявлення не визначається тільки тим, що екскурсанти спостерігають перед собою цієї миті. Уявлення дають можливість екскурсантам порівняти, поєднуючи раніше відображені у своїй свідомості образи, з тим, що вони спостерігають зараз. Проте й уявлення не розкриває внутрішніх зв’язків об’єкта. Уявлення здійснюється в двох формах – у вигляді спогаду й уяви.

Якщо сприйняття стосується тільки сьогодення, то уявлення одночасно стосується і сьогодення, і минулого.

Уявлення пов’язані з мисленням і є проміжною ланкою між чуттєвим і логічним пізнанням. Мислення дає розуміння внутрішніх законів, зв’язків і відносин між предметами та явищами дійсності, це вищий ступінь людського пізнання. У процесі мислення екскурсанти порівнюють і зіставляють, аналізують і синтезують, роблять висновки, абстрагують, з одних думок виводять інші, де міститься щось нове.

Результатом мислення є утворення понять. Поняття – сукупність думок про найзагальніші та найсуттєвіші ознаки, закономірності та зв’язки, що відрізняють спостережуваний об’єкт або явище від інших об’єктів. В екскурсії поняття – це підсумок пізнання об’єкта або явища, він формулюється екскурсоводом, коли він робить висновки з підтеми чи окремого її питання.

Такі висновки повинні бути доступними для розуміння екскурсантів, лаконічними та однозначними. Саме за цих умов буде досягнута головна мета екскурсії – отримання екскурсантами знань з певної теми.

Важливе значення в процесі пізнання має пам’ять. Пам’ять – властивість нервової системи, яка забезпечує особистості здатність запам’ятовувати інформацію. Все те, що бачив і чув екскурсант, про що він думав, що пережив, отримуючи зорову і слухову інформацію, відкладається в його пам’яті.

Основними процесами пам’яті є запам’ятовування, збереження, відтворення, пізнавання, спогад.

Для екскурсовода важливо, щоб сприйнята екскурсантом інформація об’єднувалася і систематизувалася. Тоді вона буде збережена в пам’яті й може бути відтворена. Успіх процесу запам’ятовування залежить від індивідуальних інтелектуальних особливостей; від того, наскільки осмислений матеріал; від ступеня його значущості для особи; від настанов, які дає екскурсовод.

Увага – спрямованість психічної діяльності людини та її зосередженість у певний момент на об’єкти або явища, які мають для людини певне значення при одночасному абстрагуванні від інших, внаслідок чого вони відображаються повніше, чіткіше, глибше, ніж інші; увага на екскурсії – це зосередженість думок, зору і слуху екскурсантів на певному об’єкті показу. Успіх екскурсії залежить від таких властивостей уваги, як активність, спрямованість, широта, інтенсивність, стійкість.

Екскурсовод повинен враховувати також таку особливість уваги, як її легке відволікання. Це важливо у процесі проведення екскурсій по жвавих міських вулицях, де увагу учасників постійно відволікають сторонні предмети, що не є об’єктами показу (транспорт, перехожі, несподівана поява пожежної або поліцейської машини).

Успіх екскурсії залежить від ступеня концентрації уваги. Зосередженість уваги навіть у екскурсантів однієї групи різна – одні захоплені темою, зацікавлені об’єктами й розповіддю екскурсовода, не звертають увагу на те, що оточує, інших це відволікає, заважає їм зосередитися.

Увага екскурсантів залежить від низки обставин: інтересу до теми, майстерності показу, форми розповіді, підготовленості аудиторії.

Завдання екскурсовода – сформувати інтерес слухачів до теми й основних питань екскурсії. Робиться це за допомогою психологічної настанови на сприйняття, продуманого тексту вступної частини екскурсії, який сповіщає екскурсантів про основний зміст екскурсії, вдало спланованого маршруту екскурсії та чергування об’єктів на ньому.

Знання законів психології дозволяє екскурсоводові володіти увагою групи впродовж всієї екскурсії, зважаючи на особливості сприйняття матеріалу екскурсантами, ефективно впливаючи на свідомість і відчуття учасників заходу.

Важливе значення в екскурсійному процесі має уява – здатність екскурсантів у думках представляти, наприклад, те, про що йде мова в розповіді екскурсовода. У цьому разі багато залежить від здатності екскурсовода створювати розумові образи. У психології уява розглядається як психічний пізнавальний процес, в якому віддзеркалення дійсності відбувається в специфічній формі – об’єктивно або суб’єктивно нового (у вигляді образів, уявлень або ідей), створеного на підставі образів сприйняття пам’яті, а також знань, придбаних у процесі мовного спілкування.

В екскурсійній практиці уява розглядається як процес створення уявлень і уявних ситуацій. Уява дозволяє екскурсантам комбінувати свої враження під час спостереження об’єктів, отримуючи нові уявлення, відображати в своїй свідомості дійсність.

Відповідно однією з вимог до екскурсовода є наявність розвиненої уяви та уміння образно мислити. Розповідаючи про екскурсійні об’єкти які вже втрачені (або яких зараз немає перед очима екскурсантів) екскурсовод ніби «створює» в уяві екскурсантів їх образи таким чином, що вони починають «бачити» цей об’єкт.

Емоції на екскурсії. Велике значення для успіху екскурсії, засвоєння і запам’ятовування екскурсійного матеріалу має емоційна сторона здійснення екскурсійного процесу. Емоція – на ментальному рівні, стан збудження чи хвилювання, що позначається сильними почуттями і зазвичай імпульсом щодо певної форми поведінки.

На екскурсії емоційний вплив на екскурсантів справляє розповідь екскурсовода, її зміст, правильно обрані інтонації та акценти в її викладі.

Активні емоції викликає також і зоровий ряд – будівлі, споруди, історичні місця, пов’язані зі знаменними подіями, меморіальні дошки, експонати в музеях. Передавати відношення до об’єктів показу та подій може також і емоційність екскурсовода, проте тут потрібно дотримуватися принципу дозованості й не перевищення певного емоційного рівня, щоб не викликати в екскурсантів зворотної реакції, відчуття нещирості та «перегравання».

Найважливішим для розуміння і засвоєння екскурсійного матеріалу має вміння екскурсовода викликати в екскурсантів стан співпереживання учасникам подій, пояснити творчій задум автора, наприклад художника, через пояснення його емоційного стану та життєвих обставин.

Багато в чому рівень емоційності екскурсантів (захоплення або навпаки байдужість, гордість, розчарування, жалість) залежать від того, наскільки вони задоволені отриманою інформацією про певні екскурсійні об’єкти. Також для цього важливе значення має наскільки правильно й чітко виражено відношення екскурсовода до об’єкта показу і змісту розповіді та власне підготовленість екскурсантів до сприйняття теми екскурсії.

З огляду на елементи психології в екскурсійній діяльності в роботі екскурсовода можливо виокремити дві фази:

1) докомунікативна (підготовка до екскурсії);

2) комунікативна (безпосередня робота з групою на екскурсії).

Кожній фазі притаманне вирішення власних завдань. Так, в докомунікативній підготовці екскурсоводу бажано:

– дізнатися склад екскурсійної групи (вік, професія, школярі або студенти, місцеві мешканці або приїжджі) і опосередковано для себе визначити рівень підготовленості екскурсантів до сприйняття теми;

– визначити шляхи розкриття теми, побудову та обсяг екскурсійного матеріалу за підтемами, обміркувати використання методичних прийомів.

У комунікативній фазі екскурсовод, використовуючи знання з психології:

– встановлює контакт із групою і в подальшому управляє нею;

– формує та підтримує інтерес до теми;

– організовує увагу екскурсантів;

– спостерігає за зворотною реакцією екскурсантів.

Елементи логіки в екскурсійній діяльності

Логіка – наука про закони й форми, в яких протікає людське мислення.

Володіння законами логіки потрібно на всіх етапах створення та в процесі проведення екскурсій. Знання логічних законів дозволяє методистам і екскурсоводам успішно вирішувати такі завдання:

– забезпечення доказового викладу екскурсійного матеріалу за допомогою переконливих доводів і умілого використання зорових аргументів;

– визначення логічної послідовності й наступності у викладенні екскурсійного матеріалу;

– формування композиції екскурсії – виділення і послідовність окремих підтем та питань. Композиція визначається як логіка розвитку теми за наміченим методичною розробкою планом;

– вибір логічної схеми у використанні кожного методичного прийому показу і розповіді;

– формулювання висновків, які поєднують в єдине ціле словесну частину екскурсії та її зоровий ряд.

Методистам і екскурсоводам при створенні екскурсії слід враховувати дію основних законів логіки: тотожності, несуперечності, виключення третього і достатніх підстав.

Закон тотожності: кожна думка має бути чіткою за обсягом, ясною за змістом і залишатися незмінною у процесі того самого міркування. У екскурсії цей закон знаходить відображення в тому, що в розповіді екскурсовода не може бути нечітких, неясних, розпливчатих думок, неконкретності їхнього висловлення, двозначності та багатозначності.

Закон несуперечності: два судження, в одному з яких щось стверджується, а в другому те саме, в той самий час і в тому самому відношенні заперечується, не можуть бути одночасно істинними. Це значить, що будь-яка думка в розповіді екскурсовода не може змінювати свій зміст на протязі всієї екскурсії (тобто ніяке твердження не може бути водночас і вірним, і невірним), тобто не можна в екскурсії допускати протилежностей у тлумаченні історичних подій та їхньої оцінки, думок стосовно того самого питання.

Закон виключення третього: із двох суперечних суджень одне неодмінно є істинним, друге хибним, а третього бути не може. Тобто в розповіді екскурсовода може бути або твердженням, або запереченням, але немає нічого третього. Якщо одна думка затверджує, інша – заперечує, то істинною є одна з цих думок, а не якась третя думка. У разі висунення в екскурсійній розповіді варіантних думок з приводу однієї події або об’єкта, екскурсовод вибирає переважний варіант, у такий спосіб затверджуючи його істинність. До того ж до іншого варіанту висловлюється негативне відношення.

Закон достатньої підстави: достовірною треба вважати тільки ту думку,стинність якої достатньо обґрунтована. Будь-яка дійсна думка повинна бути підтверджена іншими думками, істинність яких безперечна, тобто доведена. У розповіді екскурсовода варто уникати голослівних, необґрунтованих думок. Будь-яка думка повинна бути належним чином обґрунтована.