

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

Феленчак Ю.Б.

Професійна майстерність екскурсовода

Лекція з навчальної дисципліни

**„ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ”
для студентів спеціальності 242 Туризм**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
на засіданні кафедри
спортивного туризму
„30” серпня 2019 р. протокол № 1
Зав.каф _____ А.О.Кухтій

ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА

1. Складові професійної майстерності екскурсовода. Вимоги до екскурсовода.
2. Особистість екскурсовода.
3. Вміння і навички екскурсовода.
4. Підготовка екскурсовода до проведення екскурсії.
5. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.

1. Складові професійної майстерності екскурсовода. Вимоги до екскурсовода.

Професійна майстерність екскурсовода набір професійних якостей притаманних професії екскурсовода, а також володіння комплексом спеціалізованих вмінь і навичок, характерних для екскурсійної діяльності.

Складові професійної майстерності екскурсовода:

- Культура
- Кругозір
- Ерудиція
- Культура мови
- Інтуїція
- Добрі знання у певній галузі
- Ораторська майстерність
- Уміння керувати екскурсійною групою
- Володіння педагогічною майстерністю

Екскурсовод повинен знати:

- Нормативну базу і стандарти, які регулюють надання екскурсійних послуг в Україні;
- Історію, культуру, географію регіону;
- Основні екскурсійні об'єкти і місцевості регіону в історичному, географічному особистісному і культурному аспекті, в тому числі експозиційний матеріал музеїв та виставково-культурних центрів;
- Правила обслуговування на пішохідних, транспортних та комбінованих екскурсійних маршрутах;
- Правила обслуговування на міських та позаміських екскурсійних маршрутах;
- Інструкції о правилах поведінки туристів на транспортних засобах;
- Схему дій на випадок непередбачуваних ситуацій;
- Іноземну мову (основної клієнтури);

Екскурсовод повинен вміти:

1. використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;
2. використовувати прийоми техніки ведення екскурсії;
3. працювати в складі групи над створенням нової екскурсії;

4. складати індивідуальний текст екскурсії;
5. оформлювати необхідну документацію та складати звіти;
6. використовувати принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування;
7. користуватися спеціалізованою термінологією по туристсько-екскурсійній тематиці;
8. надавати первинну медичну допомогу;

Екскурсовод зобов'язаний:

1. Постійно вдосконалювати знання та навички з професійної майстерності;
2. Виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку;
3. Виконувати правила і норми охорони праці.

Кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовод були законодавчо розроблені на виконання вимог статті 5 Закону України "Про туризм" (324/95-ВР) (у редакції Закону України від 18.11.2003 N 1282-IV(1282-15) з метою подальшого розвитку діяльності, пов'язаної з наданням послуг туристичного супроводу і закріплені в діючому «Положенні про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу».

Таким чином згідно з діючим Положенням в Україні для роботи на посаді екскурсовода особа-претендент зобов'язана:

1. Мати базову вищу освіту або повну вищу освіту;
2. Пройти спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримати посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку. Для осіб, які мають науковий ступінь ця вимога не є обов'язковою.
3. Отримати дозвіл на здійснення туристичного супроводу у встановленому порядку (мати посвідчення про отримання дозволу та нагрудний знак (бейдж)).

2. ОСОБИСТІТЬ ЕКСКУРСОВОДА

Моральні вимоги до особи - дотримання загальних принципів і норм поведінки, відповідність певним ідеалам. Основні риси особистості: раціональність, відповідальність, особиста гідність, індивідуальність, сукупність рис, що відрізняють дану людину від інших.

Активна життєва позиція - спосіб участі людини в діяльності суспільства. Екскурсовод, через особливість своєї професії поставлений в умови, які сприяють прояву активної життєвої позиції. Його завдання - найповніше використовувати ці умови для своєї повсякденної діяльності.

У діяльності екскурсовода мають місце всі три рівні життєвої позиції. Високий рівень життєвої позиції характеризується соціальною активністю, творчою діяльністю, хорошою роботою, відчуттям моральної відповідальності. Середній або низький рівень активності життєвої позиції працівника не дозволяє йому якісно вести екскурсійну роботу. Життєва

позиція середнього рівня активності носить односторонній характер, не виходить за межі нормативних завдань - «від» і «до». Життєва позиція, яка характеризується низьким рівнем активності супроводжується пасивністю, недосвідченістю особи, недостатністю знань, навиків, умінь.

Окрім трьох рівнів активності життєвої позиції особи, існують та інші: пасивна і негативна життєва позиція. Пасивна життєва позиція формується на основі життєвих невдач і зривів в роботі, етичній нестійкості. Негативна життєва позиція характеризується активністю на користь не колективу, а особи, кар'єризмом, необ'єктивною критикою, порушенням трудової і виробничої дисципліни, аморальною поведінкою.

Велику роль у формуванні особи екскурсовода грають задатки. Задатки - природжені анатомо-фізіологічні особливості нервової системи, мозку, які складають природну основу розвитку здібностей людини. Постійний розвиток задатків є однією з важливих основ вдосконалення професійної майстерності екскурсовода.

Здібності людини діляться на дві групи: загальні і спеціальні. Загальні здібності, необхідні для оволодіння всіма видами діяльності (розумова активність, працьовитість, спостережливість, наполегливість, швидкість орієнтації, зосереджена увага). Спеціальні здібності є основою для оволодіння навиками і уміннями конкретної професії, забезпечують досягнення високих результатів в якій-небудь певній області діяльності. Це особливості - музичні, літературні, художні, математичні, технічні і ін.

Для екскурсовода так само характерні чотири види здібностей: конструктивні, організаторські, комунікативні і аналітичні.

Важливу роль в розвитку здібностей екскурсовода грають навчання на курсах, робота в методичних секціях, самостійні заняття біля об'єктів, глибоке засвоєння методики і техніки проведення екскурсій.

Характер екскурсії, що проводиться, її особливості залежать від темпераменту екскурсовода, який виявляється в його поведінці і характеризується більшою або меншою силою відчуттів, тривалістю переживань, стійкістю або швидкою зміною емоцій. Залежно від типу темпераменту людини (сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік) його поведінка характеризується певною глибиною емоцій: гарячністю, запальністю, спокоєм, різною реакцією на подразники.

Роботу по вдосконаленню професійної майстерності екскурсоводів слід будувати з урахуванням особливостей того або іншого темпераменту. Для екскурсовода-сангвініка, наприклад, характерний швидкий темп мови, часта зміна настрою, швидка реакція на дії екскурсантів. Холерик за відсутності належного контролю неврівноважений, запальний, образливий, квапливий в розповіді. Флегматик, навпаки, повільний, мало товариський, володіє одноманітними жестами і мімікою. Меланхолік характеризується замкнутістю, недостатньою активністю, млявістю рухів.

Емоції і відчуття екскурсовода повинні носити об'єктивний характер. Екскурсовод добивається, щоб емоції екскурсантів набули характеру

співпереживання, особистої причетності до подій, які показуються і характеризуються в процесі розкриття теми.

Рівень проведення екскурсії, ефективність сприйняття матеріалу екскурсантами залежать від психічного стану особи, який виявляється в підвищенні або пониженні активності (увага, емоції, воля) і знаходиться в прямій залежності від конкретних умов життя і праці, мікроклімату в колективі, стану здоров'я, атмосферних процесів (погода, тиск і ін.).

При зверненні екскурсовода до аудиторії недопустимі як стан млявості, невпевненості, так і підвищена збудливість, дратівливість, напруженість в голосі, міміці, жестах.

3. Уміння і навик екскурсовода

Основу професійної майстерності екскурсовода складають його уміння і навик. Для формування професійного уміння необхідні глибокі знання і уміння володіти методичними прийомами (тобто уміння скористатися конкретними практичними навиками для приведення прийому в дію). Відомі різні шляхи придбання умінь екскурсоводами: при повторенні досвіду інших екскурсоводів, виконанні учбових вправ, прослуховуванні екскурсій і ін. Одним з важливих умінь екскурсовода є компонування, що дають екскурсантам знання в будь-якій комбінації, в тому поєднанні, в якому вони необхідні для даної аудиторії.

Навиком називають уміння виконувати певну дію. Це уміння досягається неодноразовим повторенням однієї і тієї ж вправи. В результаті у працівника отримуються звички, що дозволяють йому виконувати цю роботу якісніше. Для екскурсовода такими діями є процеси підготовки і проведення екскурсій. Його звичками стають образ дій, порядок і послідовність «операцій» в ході проведення екскурсій. На основі придбаних звичок формуються і удосконалюються навик. Таким чином, навик - це відпрацьовані практикою дії екскурсовода, які проводяться по одній і тій же схемі (спрямованість, послідовність, однакові витрати часу і ін.). Навик може бути визначений як вищий ступінь уміння. Навик є дією, що здійснюється автоматично. Свідомий контроль самого виконавця роботи за такими діями зведений до мінімуму. Придбати навик означає не тільки зробити роботу швидшою і точнішою, але і виконувати її упевненіше.

Навики екскурсовода можна розділити на декілька груп:

1. навик розробки нової теми екскурсії;
2. навик показу об'єктів в екскурсії;
3. навик екскурсійної розповіді;
4. навик техніки ведення екскурсії;
5. навик демонстрації експонатів «портфеля екскурсовода»;
6. навик роботи з екскурсійною аудиторією;
7. навик мовного етикету;
8. навик роботи з книгою, в музеї, на виставці, в архіві;
9. навик підготовки до ведення екскурсії;
10. навик реклами екскурсій; навик післяекскурсійної роботи;

11. навик прослуховування екскурсії.

Підвищення ефективності екскурсії пов'язане з формуванням екскурсійних навиків і постійним їх вдосконаленням.

4. Підготовка екскурсовода до нової екскурсії

Підготовка екскурсії ділиться на три частини:

1. Повторення індивідуального тексту.
2. Пригадування вимог методичної розробки.
3. Відновлення в пам'яті маршруту.

Закінчується підготовка самоперевіркою, в ході якої екскурсовод ставить собі декілька контрольних питань: з чого почати розповідь? Як, наприклад, звучатиме логічний перехід від підтеми до підтеми?

Незалежно від того, наскільки екскурсовод засвоїв тему, він до неї готується кожного разу. Успіх підготовки залежить від здібностей екскурсовода, тобто індивідуальних особливостей особи - швидкості і організованості при виконанні всіх необхідних операцій. У поняття «підготовка» входить і психологічна підготовка - зміцнення упевненості в своїх силах, в тому, що чергова екскурсія буде проведена на достатньо високому рівні, що екскурсанти залишаться задоволеними побаченим і почутим.

5. Шляхи підвищення професійної майстерності

1. Удосконалення організації методичної роботи.
2. Підготовка якісної методичної документації, удосконалення методичних документів.
3. Детальна розробка технології методичних прийомів показу та розповіді з урахуванням особливостей екскурсійних тем та різних груп населення.
4. Відпрацювання техніки проведення екскурсії.
5. Встановлення та збереження контактів між екскурсоводом та екскурсійною групою через опанування основами психології та педагогіки.

Рекомендована література

Основна:

1. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська – К. : Альтерпрес, 2012. – 444 с.
2. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Укладач О.О. Каролоп.- К.: Видавничий центр КНТЕУ. - 2002. – 45 с.
3. Поколюдна М.М. Опорний конспект лекцій з дисциплін «Екскурсознавство» «Організація екскурсійних послуг» (для студентів спеціальності 7.050201 – «Менеджмент готельного курортного і

туристського сервісу» і 6.050400 – «Туризм») / ХНАМГ, Уклад.: – Х.: ХНАМГ, 2007. – 80 с.

Допоміжна:

1. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях // *Новости турбизнеса*. – 2006. – №14 (64). – С.10-11.
2. Чагайда І. М., Грибакова С. В. Екскурсознавство. Навчальний посібник. – К.: “Кондор”, 2004. – 204 с.