

Лекция 3. Экскурсия как форма социально-культурной деятельности

План:

- 1. Особенности организации экскурсионных услуг.**
- 2. Техника ведения экскурсий.**
- 3. Профессиональное мастерство экскурсовода.**

1. Особенности организации экскурсионных услуг.

Экскурсионная деятельность есть деятельность по организации ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного услуг размещения. Организованная экскурсионная деятельность должна осуществляться квалифицированными работниками, знающими требования, предъявляемые к технологии создания экскурсионных услуг и обслуживания экскурсантов, и затрагивать самые широкие слои населения. Под организованной экскурсионной деятельностью понимается предложение стандартизированной экскурсионной программы или отдельных экскурсий как разновидности туристских услуг.

Экскурсионная программа обслуживания – это план экскурсионных мероприятий, реализуемых для удовлетворения конкретных или специализированных познавательных запросов и интересов местного населения, туристов или экскурсантов в зависимости от целей их пребывания. Комплекс услуг, входящих в состав программы, является продуктом экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы).

- Задача программы экскурсионного обслуживания подразумевает достижение целей, которые бывают:
 - познавательными (историческая, архитектурно градостроительная, литературная, искусствоведческая, природоведческая тематика);
 - развлекательными (отдых, спорт);
 - профессиональными (деловые, бизнес туры, участие в выставках, ярмарках и др.);
 - прочими (паломничество, хобби, обучение, повышение квалификации и др.).

По содержанию программы бывают ознакомительными и тематическими.

Ознакомительная экскурсионная программа включает обзорную экскурсию, дающую представление о городе (стране), его истории, особенностях и обычаях населения, об архитектурных памятниках и современной жизни.

Цель **тематической** программы обслуживания – расширение познания экскурсантов по определенной тематике (особенно в познавательных турах), а также организация и предоставление других услуг.

Выделяют ряд этапов разработки экскурсионных услуг:

- определение целей и задач экскурсии;
- выбор темы;
- отбор литературы и составление библиографий;
- знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- объезд или обход экскурсии;
- подготовка контрольного текста экскурсии;
- комплектование «портфеля экскурсовода»;
- выбор методических приемов проведения экскурсии;
- определение техники проведения экскурсии;
- составление методической разработки;
- подготовка индивидуального текста;
- прием (сдача) экскурсии;
- утверждение экскурсии в качестве продукта

Ответственные за проведение экскурсий предприятия должны иметь в своем штате специально подготовленных и знающих родной для туристов язык профессионалов (гидов).

Отсутствие гида/гида переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки.



Требования, предъявляемые к гиду, различны, но основными из них являются следующие:

- знание большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями контингента туристов, их возраста и социального состава;
- творческий подход к своей работе, умение «заразить» своей любовью к городу, стране всех присутствующих в группе;
- систематическая работа над расширением своего общего кругозора, совершенствование профессиональных знаний и знаний иностранного языка (при необходимости), соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами.

Обязанности гида-экскурсовода:

1. Разработка маршрута. Маршрут выбирается согласно теме и цели экскурсии; определяется время поездки, частота и продолжительность остановок, число объектов; учитывается тип аудитории.
2. Хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания туристов;
3. Сопровождение группы туристов в поездке, начиная от первого и заканчивая последним пунктом программы;
4. Систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода, знакомство с архивными документами; сбор интересных, неизвестных ранее фактов, историй и др.) в свободное от работы время;
5. Встреча туристической группы, организация экскурсии согласно маршруту.

2. Техника ведения экскурсий

Эффективность любой экскурсии во многом зависит от техники ее проведения, связи между методикой и техникой ведения. К технике ведения экскурсии предъявляется ряд требований. В их число входят:

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

Знакомство экскурсовода с группой.

Экскурсовод, войдя в автобус, знакомится с группой. Он здоровается с присутствующими, называет свою фамилию, имя, отчество, экскурсионное учреждение, которое представляет, знакомит экскурсантов с водителем автобуса, т. е. начинает экскурсию вступлением.



Важно, чтобы с самого начала экскурсовод подчинил свои действия установившимся правилам общения с группой.

Он не сразу начинает говорить. Возникает пауза, которая длится десять-двадцать секунд. Происходит первое знакомство, от него во многом зависят дальнейшие контакты экскурсовода с группой.

Экскурсанты постепенно замолкают, поудобнее рассаживаются, их внимание переключается на экскурсовода. Экскурсанты прикидывают, на что способен экскурсовод, что интересного им расскажет, а экскурсовод думает о том, как заинтересовать этих людей, как приковать их внимание к теме.

При правильной организации экскурсионной работы подготовка к ней должна происходить заранее.

Сюжет экскурсии должен быть заранее известен экскурсанту. Экскурсант должен знать тему экскурсии.

У каждой темы свое вступление. Если состав группы различен (например, местное население и приезжие туристы, взрослые и дети), у одной и той же экскурсии будут разные вступления. Экскурсовод особое внимание обращает на подготовку и исполнение вступления, которое дает конкретную установку экскурсантам, позволяет установить с ними контакт.

Выход экскурсантов из автобуса (троллейбуса, трамвая).

К выходу экскурсантов нужно заранее готовить. В тех случаях, когда это не делается, значительная часть группы остается сидеть в автобусе, не выходя для наблюдения памятников на месте их расположения. Тем самым экскурсанты теряют возможность личного знакомства с объектом.

Количество остановок с выходом группы рекомендуется назвать во вступительном слове, пояснив значение таких выходов, заинтересовать экзотичностью, необычностью объекта.

На остановках, где предусмотрен выход экскурсионной группы, экскурсовод выходит первым, показывая пример группе и определяя направление ее движения к объекту. В тех случаях, когда в экскурсиях устраиваются другие остановки, например, санитарные или для приобретения сувениров, экскурсовод сообщает точное время (час и минуты) отправления автобуса. Необходимо требовать от экскурсантов соблюдения регламента экскурсии, что влияет на график движения автобуса по маршруту.



Расстановка группы у объекта.

При разработке экскурсии, как правило, определяется несколько вариантов размещения группы для наблюдения экскурсионного объекта. Делается это на тот случай, когда место, определенное методической разработкой, занято другой группой или когда солнечные лучи светят в глаза, мешая осматривать объект.

В жаркое время используются возможности для расположения групп в тени. На случай дождя предусматривается вариант размещения экскурсантов под крышей, под кроной деревьев. Следует также обеспечить безопасность экскурсантов при осмотре объектов и при переходе через автомагистрали.

Передвижение экскурсантов от автобуса к объекту, от объекта к автобусу, между объектами осуществляется группой. Место экскурсовода - в центре группы, несколько человек идут впереди, несколько рядом, остальные - позади. Важно, чтобы группа не растягивалась: расстояние между ее головной частью и теми, кто идет последними, не должно превышать 5-7 метров. Экскурсовод должен добиваться, чтобы при передвижении группы на маршруте не нарушалась целостность. При растянутости группы не все услышат рассказ экскурсовода, его пояснения и логические переходы, которые излагаются в пути. Опытные экскурсоводы умело руководят передвижением на маршруте.

Темп движения группы зависит от состава группы (дети, молодежь, средний возраст, пожилые люди), от рельефа местности, например, подъем в гору, неблагоустроенность дороги, преодоление канав опасных зон в работающих цехах и т. д.

Более сложно установить необходимый темп движения группы в автобусной экскурсии. Здесь, выйдя из автобуса, экскурсовод начинает движение не сразу, особенно если объект расположен в отдалении. Он дает возможность большинству экскурсантов выйти из автобуса и затем, не торопясь, но и не слишком медленно, во главе группы направляется к цели. Подойдя к объекту, он начинает свой рассказ не сразу, а после того, как соберется вся группа.

Экскурсовод руководит передвижением экскурсантов и в ходе их самостоятельной работы на маршруте.

Возвращение экскурсантов в автобус.

Во время передвижения группы ее возглавляет экскурсовод. При посадке группы в автобус он стоит справа от входа и пересчитывает экскурсантов, которые входят в салон. Делается это незаметно. Убедившись в том, что собрались все участники экскурсии, он входит в автобус последним и подает условный знак водителю о начале движения.

Необходимо избегать пересчитывания экскурсантов, уже занявших места в автобусе. Это вносит ненужную нервозность, порой вызывает комические ситуации, нарушая тем самым ход экскурсии.

Место экскурсовода.

Экскурсовод в автобусе должен занимать такое место, откуда ему хорошо видны те объекты, о которых идет речь на экскурсии, но чтобы в поле его зрения находились и все экскурсанты. В то же время экскурсанты должны его видеть.

Как правило, это специально отведенное переднее сиденье рядом с водителем (кресло за водителем предназначено для другого водителя).

Стоять экскурсоводу при движении автобуса (так же как и экскурсантам) не разрешается в целях безопасности.

На пешеходной экскурсии экскурсовод должен располагаться вполоборота к объекту.

Проведение показа зрительно воспринимаемых объектов требует, чтобы они находились перед глазами экскурсовода, ведь он анализирует их на основе своих зрительных впечатлений.

Это особенно важно в загородных экскурсиях, когда экскурсовод во время движения автобуса, сидя на своем месте спиной к экскурсантам, смотрит в переднее стекло автобуса и рассказывает о том, что уже видят или вот-вот увидят экскурсанты.

Соблюдение времени в экскурсии.

В методической разработке указывается точное время, отведенное на раскрытие каждой подтемы в минутах.

Здесь предусмотрено все: показ объектов, рассказ экскурсовода, передвижение по маршруту к следующему и движение группы около наблюдаемых объектов.

Умение уложиться в отведенное время к экскурсоводу приходит не сразу. Для этого требуется большая практика, в том числе проведения экскурсии с часами в руках: дома, у конкретного объекта.

Из экскурсии убирается все лишнее, что ведет к перерасходу времени. Нередко экскурсия по причинам, не зависящим от экскурсовода, значительно сокращается по времени. Виной этому являются затянувшиеся сборы группы, не вовремя поданный туристам завтрак, опоздание автобуса и др. В результате экскурсия начинается с опозданием.

У экскурсовода остается один выход - сокращать время, отведенное на раскрытие темы. Делать это следует, сохраняя все главное в содержании экскурсии и убирая второстепенное. Для этого надо заранее подготовиться к возможному сокращению материала экскурсии.

Техника проведения рассказа при движении транспортного средства.

Рассказ во время движения в автобусе должен вестись экскурсоводом через микрофон. Если оборудование плохо функционирует или микрофон вообще отсутствует, экскурсоводу вести рассказ во время движения бесполезно. Шум двигателя и тряска автобуса ограничивают слышимость, так что пояснения будут слышны лишь экскурсантам, сидящим вблизи. В этом случае материалы о ближайшем участке маршрута экскурсовод дает до начала движения, а в ходе движения сообщает только названия объектов или местности.

При наличии важных объектов или населенных пунктов необходимо остановить автобус, выключить двигатель и только после этого давать пояснения. Это должно быть заранее согласовано с водителем.

Ответы на вопросы экскурсантов.

В экскурсионной практике сложилась определенная классификация вопросов.

Они подразделяются на четыре группы:

1. Вопросы экскурсовода, на которые отвечают экскурсанты;
2. Вопросы, поставленные в ходе рассказа, на которые отвечает экскурсовод;
3. Риторические вопросы, которые ставятся для активизации внимания экскурсантов;
4. Вопросы, задаваемые участниками экскурсий по теме.



Первые три группы вопросов связаны с методикой проведения экскурсий и лишь четвертая группа вопросов имеет отношение к технике проведения экскурсий.

Содержание их различно - иногда они связаны с объектами, иногда - с жизнью известных деятелей, а нередко - с событиями, не имеющими отношения к теме экскурсии.

Главное правило работы с такими вопросами - не следует прерывать рассказ и давать немедленный ответ на них, не нужно также отвечать на вопросы по завершении каждой из подтем. Это рассеивает внимание и отвлекает аудиторию от восприятия содержания раскрываемой темы, так как не всех в группе волнуют именно эти вопросы. Поэтому экскурсоводу следует отвечать на вопросы не в ходе экскурсии, а по ее окончании. Содержание ответов не должно носить дискуссионный характер, т. е. вызывать у экскурсантов желание поспорить, продолжить тему, затронутую в вопросе.



Паузы в экскурсии.

Экскурсовод не должен говорить непрерывно. Между отдельными частями рассказа, рассказом и экскурсионной справкой в пути, логическим переходом и рассказом об объекте и событиях, с ним связанных, должны быть небольшие перерывы.

Паузы преследуют следующие задачи:

- первая - смысловая, когда время перерывов используется людьми для обдумывания того, что они услышали от экскурсовода и увидели своими глазами, для закрепления фактического материала в памяти, формулирования выводов и запоминания увиденного. Важно, чтобы экскурсанты имели у каждого объекта свободное от показа и рассказа время для самостоятельного осмотра, подготовки к восприятию новых объектов и информации;

- вторая - дать кратковременный отдых экскурсантам. Она не несет какой-либо смысловой нагрузки. Это особенно важно для тех, кто еще не привык к такой активной форме культурно-просветительной работы, как экскурсия.

Паузы в загородных экскурсиях совмещаются с отдыхом, который в соответствии с существующим порядком предоставляется экскурсоводу: 15 мин. по истечении каждого часа работы (для экскурсовода час ведения экскурсии равен 45 минутам).

В экскурсиях могут быть также паузы - свободное время, используемое для приобретения сувениров, печатной продукции, утоления жажды, а также для санитарных остановок в продолжительных экскурсиях.

Техника использования "портфеля экскурсовода".

Содержание "портфеля экскурсовода", его значение и роль в использовании методических приемов показа имеет отношение к методике подготовки и проведения экскурсии.

«Портфель экскурсовода» - это условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии. Реально набор материалов помещается в папку, пакет или небольшой портфель.

Назначение «портфеля экскурсовода» сводится к тому, чтобы восстановить недостающие звенья при показе, дать зрительное представление об объекте. Это целесообразно тогда, когда не все объекты, необходимые для раскрытия темы, можно показать наглядно: что-то не сохранилось, а что-то существует пока лишь в проекте.

Одним словом, «портфель экскурсовода» позволяет максимально пополнить зрительный ряд экскурсии эмоциональным ярким материалом, который может помочь экскурсоводу оживить рассказ.

Каждый экспонат - фотография, рисунок, репродукция картины, портрета, чертежа, копия документа - имеет свой порядковый номер. Это определяет последовательность демонстрации данного экспоната экскурсантам.

Экспонат может быть показан экскурсоводом с его рабочего места, передан в руки экскурсантов по рядам для более подробного ознакомления.

Значение вопросов, связанных с техникой проведения экскурсий, трудно переоценить. Ни увлекательный рассказ об объектах, ни методические приемы показа памятников не дадут необходимого эффекта, если не будут серьезно продуманы все аспекты ее проведения, если не созданы условия для наблюдения объектов.

3. Профессиональное мастерство экскурсовода

Экскурсовод – центральная фигура экскурсионного дела. В довоенный период работа в качестве экскурсовода не была профессиональной и иногда его обязанности выполняли специалисты различных областей без отрыва от своей основной деятельности. Лишь в некоторых крупных музеях были штатные экскурсоводы, однако число их было невелико. В ходе превращения экскурсии из формы отдыха в форму социально-культурной деятельности работа экскурсовода начала приобретать профессиональные черты.

Профессия гида-экскурсовода сравнительно молодая, но востребованная. Нельзя не отметить также престижность данной профессии. Престиж заключается в самой специфике работы, которая подразумевает всевозможные экскурсии, путешествия в разные страны, знакомство с интересными и влиятельными людьми. Именно поэтому к гиду предъявляют высокие требования — это знание иностранных языков, истории, литературы, географии, музыки, живописи, архитектуры, эстетики, психологии; высшее, как правило, гуманитарное образование; эрудированность и широкий кругозор.

Кроме того, в представлении людей существует имидж экскурсовода, то есть совокупность внешних и внутренних характеристик, которые традиционно ассоциируются с представителями данной профессии. Таким образом, в сознании окружающих существует модель имиджа экскурсовода, составными элементами которой являются визуальный образ (одежда, макияж), аудиальный образ (голос, дикция), представление о внутренних качествах человека этой профессии (интеллигентность, эрудированность, доброжелательность).

В гиде ценятся такие качества, как коммуникабельность, умение работать с аудиторией, внятная и грамотная речь, поставленный голос, артистизм. В каждой профессии есть свои трудности. Большую часть своего рабочего времени экскурсовод проводит на ногах, под открытым небом, в разные погодные условия. Не всегда успеешь вовремя пообедать, выспаться, отдохнуть. Поэтому гид-экскурсовод считается выносливым специалистом. Особо необходимо отметить такую способность гида, как терпение. Туристы встречаются разные: задают каверзные, глупые вопросы, не всегда себя культурно ведут. Если вдруг один из туристов пробежится по газону, а другой полезет на статую фотографироваться, гид-экскурсовод не должен раздражаться и терять самообладания.

Каждый экскурсовод должен обладать хорошо развитым воображением и уметь мыслить образами. К примеру, экскурсовод должен так описать ненаблюдаемый объект, чтобы экскурсанты начали его «видеть». Основой воображения экскурсовода являются знания, впечатления, ранее накопленный опыт.

Характер проводимой экскурсии зависит от темперамента экскурсовода, который проявляется в его поведении, в уровне жизненной активности. В зависимости от типа темперамента экскурсовода его поведение характеризуется определенной глубиной эмоций: вспыльчивостью, спокойствием, различной реакцией на раздражители. Так, для экскурсовода-сангвиника характерен быстрый темп речи, частая смена настроения, быстрая реакция на действия экскурсантов. Холерик тороплив в рассказе, при отсутствии должного контроля вспыльчив, неуравновешен, обидчив. Флегматик, наоборот, медлителен, обладает однообразными жестами и мимикой. Наконец, меланхолик характеризуется большей или меньшей силой чувств, длительностью переживаний, устойчивостью или быстрой сменой эмоций.

Поэтому поведение экскурсовода, являясь проявлением общей культуры человека, должно быть подчинено его воле и зависит от умения управлять своими эмоциями. Эмоции, возникающие у экскурсовода под воздействием внешних и внутренних факторов, его настроение, приподнятое или подавленное, *не должны* влиять на ход экскурсии. Умение взять себя в руки, обеспечить нужный тонус в группе является важной составной частью профессионального мастерства экскурсовода.

Неотъемлемым качеством экскурсовода как личности является его тенденциозность, или убежденность. Тенденциозность проявляется в четкой направленности его взглядов и действий, в стремлении довести свою точку зрения до экскурсантов и убедить их в ее правильности. Во время экскурсии экскурсовод направляет внимание группы на те стороны объектов, явлений и событий, которые должны быть отражены в их сознании, одним словом, помогает им увидеть то, что видит сам.

Экскурсия как процесс представляет собой восприятие экскурсантами изобразительного и звукового ряда. Таким образом, она не может существовать без устной речи, без рассказа экскурсовода. Как человек говорящий по отношению к аудитории может выступать в следующих ипостасях:

информатор сообщает знания экскурсантам, рассказывает об объекте, событии, явлении, не показывая к этому своего отношения, не разъясняя причинно-следственных связей с другими событиями или явлениями;

комментатор сообщает об объектах, событиях, явлениях, дает им отдельные оценки и некоторые пояснения, указывает на причины, их вызвавшие;

собеседник в ходе общения учитывает реакцию экскурсантов на излагаемый материал, используя вопросно-ответную форму общения, прислушиваясь к их репликам, вводя дополнительный материал;

советчик разъясняет увиденное, дает рекомендации по наблюдению объектов, подводит экскурсантов к необходимым выводам, советует, как проводить послеэкскурсионную работу;

эмоциональный лидер вызывает определенные эмоции у экскурсантов, анализируя объекты и события, с ними

Речь экскурсовода рассчитана на понимание другими людьми, поэтому должна представлять собой изложение готовых, логично и грамотно сформулированных мыслей. Приоритетной формой изложения материала экскурсоводом является монолог. Монологическая речь по сравнению с диалогической более развернута по содержанию, сложна по структуре и имеет четкое грамматическое оформление.

Владение экскурсоводом искусством слова – важное условие успешного проведения экскурсии. Поэтому к содержательной речи экскурсовода предъявляются следующие требования: речь должна быть правильной, понятной, точной, выразительной, чистой, лаконичной.

Под правильностью речи понимается соблюдение говорящим правил произношения, постановки ударения, словоупотребления, формообразования, построения синтаксических конструкций, стилистики. Другими словами, правильная речь предполагает владение говорящим языковыми нормами русского языка. Стоит экскурсоводу хотя бы раз допустить ошибку, как слушатели переключают свое внимание с содержания экскурсии на погрешности в его речи.

Понятность речи предполагает доступное, доходчивое изложение. Непонятной делают речь многочисленные термины и иноязычные слова, поэтому их следует тщательно отбирать. При невозможности исключить подобные слова из речи, их необходимо пояснить. Экскурсовод не должен механически заучивать формулировки и трудные слова. Нужно привыкнуть к ним, понять их смысл и только после этого запомнить. Главное добиться, чтобы их употребление в речи стало естественным и необходимым. В тех случаях, когда не удастся этого достичь, отдельные слова нужно заменить другими, более привычными для данного экскурсовода и более естественными для стиля его речи

Точность изложения особенно важна при характеристике объекта и во многом определяет воздействие экскурсовода на аудиторию. В экскурсии недопустима отвлеченность, употребление стереотипов, общих слов, смысл которых давно стерся, которые семантически обесценились.

Под **выразительностью** понимают особенности речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей. Средством выразительности являются иносказания, перифразы, метафоры, эпитеты и т. п. Повышает выразительность речи своевременное употребление афоризмов, пословиц, поговорок.

Чистой называется речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов или элементов, отвергаемых нормами нравственности: слов-паразитов, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (вот, значит, так сказать, ну, да, это самое, как бы, в общем, короче, типа), просторечий (здесь, там, нету), жаргонизмов (умотать, «Торгаш», музон, прикид, туса), бранных слов.

Экскурсоводу необходимо учесть такую особенность речи на экскурсии, как ее лаконичность. Лаконичной и экономной делает речь устранение лишних слов, общих фраз, которые ведут к потере внимания аудитории. Сжатость придает речи силу. Кроме этого, следует помнить, что каждый экскурсионный объект имеет свой «язык». Он может сам о себе рассказать своим внешним видом, той информацией, которую экскурсанты имеют об этом объекте до начала экскурсии. Поэтому здесь экскурсовод не должен переусердствовать.

Работу над **внешней стороной речи** экскурсоводу следует начинать с овладения техникой речи. К техническим характеристикам речи относятся

звучность,

темп и ритм,

высота голоса,

дикция,

интонация.

Звучность позволяет донести речь до всех экскурсантов. Она опирается на правильное дыхание, глубокое, частое и контролируемое. На одном глубоком вдохе можно произнести лишь часть фразы. Для выразительной речи требуется частое дыхание. Нельзя вдыхать только в конце фраз, делать это следует в соответствии со смыслом произносимого. Для этого необходим контроль дыхания во время всей речи.

Речевое дыхание

Назначение речевого дыхания – обеспечить достаточно сильную, ровную струю воздуха, проходящую через голосовые связки, чтобы голос был достаточно громким и ровным (не дрожал, не качался и не затухал бесконтрольно). Речевое дыхание должно быть незаметным (по возможности не стоит пыхтеть, сопеть и тяжело вздыхать без надобности).

Особенности речевого дыхания:

- Короткий вдох (лучше носом, но можно и ртом, если нос «свистит»).
- Объем вдоха – больше *покойного* (покойный вдох мы делаем, когда спим или просто дышим).
- Продолжительный, ровный (незатухающий) выдох, во время которого говорим.
- Соотношение времени вдоха и выдоха – примерно 1 : 10.
- Очередной вдох надо совершать по мере физической необходимости, во время ближайшей речевой паузы, быстро и незаметно. (Ораторы, которые «задыхаются» во время речи, как правило, делают преждевременный вдох, не освобождая легкие от излишков углекислого газа).

Темп и ритм речи. В понятие темпа входит быстрота речи в целом, а также длительность звучания отдельных слов. Как скорость протекания речи во времени различают быстрый (75 слов в минуту), средний (60 слов в минуту) и медленный (45 слов в минуту) темп. Скороговорка (80 и более слов в минуту) недопустима в любой аудитории, так как мешает усвоению материала, быстро утомляет слушателей, создает впечатление безразличия экскурсовода к теме экскурсии.

Основные положения экскурсионного рассказа излагаются значительно медленнее остального материала, который может сообщаться в более быстром темпе.

Ритм речи – это равномерное чередование, ускорение и замедление долготы и краткости, напряжения и ослабления.

Темп и ритм речи экскурсовода диктуются содержанием экскурсионного рассказа и условиями движения группы. Они могут несколько раз меняться на протяжении экскурсии – ускоряться или замедляться. Наконец, темп и ритм речи должны быть такими, чтобы ее содержание воспринималось и усваивалось наиболее эффективно.

Высота голоса и его мелодический рисунок позволяют отличить вопрос от утверждения, окончательное и непреложное от обсуждаемого и сомнительного, убежденность от неуверенности, подчеркивают контраст. Грусть, нежные человеческие чувства, представления о величественном требуют повышения голоса. Подозрение, беспокойство, угроза могут быть выражены понижением голоса. Не рекомендуется начинать фразу громко, с высокого тона и понижать голос в конце, так как концовка определяет отношение к фразе в целом. Экскурсоводу следует избегать как монотонности, вялости, слишком низкого тона, так и излишней приподнятости, неоправданных эмоций, крикливости.

Дикция, как и голос, играет важную роль в создании имиджа экскурсовода. Профессия экскурсовода требует, чтобы его речь была отчетливой, ясной и членораздельной в высшей степени. Для этого нужно отработать произношение отдельных слов: слова иноязычного происхождения, имена и отчества должны звучать четко и быть разборчивыми и хорошо слышимыми для всей группы.

Важную роль при оформлении внешней стороны речи играет интонация – ритмико-мелодическая сторона речи, так как она, являясь выразительным средством, оказывается и одной из сильных форм речевого воздействия на аудиторию. Нужно исходить из того, что основой рассказа является не только мысль, но и чувство, которое придает своеобразную окраску рассказу, показывает отношение экскурсовода к тому, о чем он рассказывает. Поэтому речевая интонация должна быть логически оправдана. Изменение интонации вызывается смысловым содержанием рассказа.

Не менее важно тщательно отработать на протяжении всего рассказа по теме экскурсии фразовые и логические ударения. В каждой фразе, представляющей собой смысловой отрезок рассказа, обычно выделяют одно или несколько слов, наиболее важных по своему смыслу.

Наряду с голосом и дикцией, важным элементом имиджа экскурсовода считается его **внешний облик.**

Отметим, что экскурсовод относится к профессиям типа «человек-человек». Именно у представителей этих сфер их внешний облик является непосредственным компонентом, участвующим в их трудовой деятельности. Экскурсовод раскрывает перед людьми информацию, которая наглядно представлена в объектах и экспонатах, поэтому его собственный внешний вид не должен мешать этому процессу и отвлекать экскурсантов от него.

Положительный визуальный образ экскурсовода способствует установлению контакта с группой. Кроме этого, большое влияние на установление контактов с аудиторией оказывают приветливость, доброжелательность, непринужденность экскурсовода. Такой контакт начинает устанавливаться в те короткие минуты, когда экскурсовод произносит вступление к экскурсии и ее теме. Затем необходимые связи с аудиторией поддерживаются и укрепляются в течение всей экскурсии. Хорошо, если благоприятный психологический климат, создавшийся в первые минуты экскурсии, сохранится до ее завершения.

Иногда перед экскурсоводом встает задача – снять напряжение и раздражение экскурсантов. В такой момент уместна шутка, которая помогает настроить аудиторию на соответствующий лад. Однако следует помнить, что юмор должен быть тактичным и ненавязчивым. Стремление во что бы то ни стало развеселить экскурсантов показывает, что экскурсовод недостаточно серьезно относится к проведению экскурсии, а это приводит к утрате контроля над группой.

Не менее важная задача экскурсовода – добиться заинтересованного отношения группы к теме экскурсии, постоянно активизируя их внимание. Для активизации внимания группы экскурсовод должен умело и своевременно применить такие методические приемы, как прием заданий, прием вопросов, прием новизны, наконец, прием взаимодействия интересов.

Чтобы привлечь и удержать внимание экскурсантов, экскурсоводу следует знать социально-психологические особенности людей.

Информация, которую несет экскурсия, привлечет внимание экскурсантов, если она совпадает с их интересами и потребностями или обладает способностью пробудить в них новую потребность. Экскурсоводу нужно учитывать механизм взаимодействия людей в массе, который в психологии называется «психологической заразительностью». Если экскурсовода волнует то, о чем он говорит, если он сам воодушевлен этим, то экскурсанты воспринимают целеустремленность экскурсовода как свою собственную.

Эффективное восприятие содержания экскурсии возможно лишь при соблюдении строгой дисциплины всеми членами группы. В случае необходимости экскурсовод тактично должен сделать замечание по поводу разговоров, шума, смеха. При этом нужно одинаково избегать как высокомерия, так и заискивания перед людьми.

В речи экскурсовода недопустим и фамильярный, и нерешительный тон. Нельзя также подчеркивать зависимость во время экскурсии.

Итак, для квалифицированного экскурсовода необходимо не только владеть суммой знаний, умений и навыков по подготовке и проведению экскурсии, но и правильно и красиво говорить, быть тонким психологом и наблюдателем, умелым организатором и руководителем, наконец, следить за своим внешним видом.

Спасибо за внимание!

