

## Экскурсионная деятельность

Экскурсия - *слово*, знакомое с детства. Практически каждый школьник и студент неоднократно участвовал в учебной или познавательной экскурсии, так как это одна из форм обучения и воспитания. Ни один культурно-познавательный тур также не обходится без экскурсий. Экскурсионные услуги в той или иной форме представлены в основной массе разрабатываемых туров. Кроме того, экскурсии - основа познавательного туризма. Именно поэтому экскурсионная *деятельность* считается одним из основных компонентов индустрии туризма.

Прежде чем рассматривать основные аспекты экскурсионной деятельности и особенности ее взаимодействия с туристской, необходимо прояснить ряд вопросов теории экскурсоведения. В частности, мы дадим *определение* понятию "экскурсия", определим содержание и сущность экскурсии, выделим ее основные признаки, проведем детальную классификацию экскурсий.

**Понятие и сущность экскурсии.** Согласно определению, приведенному в "Энциклопедии туриста": "Экскурсия - коллективное или индивидуальное посещение достопримечательных мест, музеев и т. п. в учебных или культурно-просветительских целях под руководством экскурсовода"[Арефьев В.Е. Введение в туризм. Барнаул: АлтГУ, 2002.]. Более глубокое пояснение сущности экскурсии приводится в "Словаре русского языка": "Экскурсия - организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо (произведений искусства, памятников прошлого, каких-либо сооружений, механизмов и т. д.), проводимый *по* определенному плану с образовательной или ознакомительной целью".

Экскурсия также часто определяется как методически продуманный показ достопримечательных мест, памятников истории и культуры, в основе которого лежит *анализ* находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а также профессионально подготовленный рассказ экскурсовода о событиях, связанных с ними. Многие авторы не соглашались с данным определением. В частности, Т.М. Глушанок и Н.М. Хуусконен подчеркивают, что в практической деятельности экскурсия рассматривается в нескольких аспектах, а именно как[Биржаков М.Б. Введение в туризм. М.; СПб.: Невский фонд; Герда, 2007.]:

- самостоятельная форма воспитания и обучения, а также как составная часть других форм обучения и воспитания;
- форма работы с массовой аудиторией и одна из форм обучения;
- форма организации культурного досуга, воспитательной работы;
- эпизодическое (разовое) мероприятие, часть тематического цикла, а также как одна из ступеней познания;
- форма распространения научных знаний, идейного воспитания;
- мероприятие по одному из направлений воспитания патриотического, трудового, эстетического, а также как часть процесса формирования всесторонне развитой личности;
- автономная форма культурно-просветительской работы и как неотъемлемая часть организованного туризма;
- форма межличностного общения экскурсовода с экскурсантами, экскурсантов друг с другом и как форма общения экскурсантов с объектами.

Б.В. Емельянов под сущностью экскурсии понимает "наглядный процесс познания окружающего нас мира", связанный с заранее подобранными объектами, которые изучают на месте их расположения. Экскурсия - целенаправленный процесс восприятия окружающей нас действительности, построенный на слиянии зрительных и смысловых впечатлений.[Гулиев Н.А., Кулагина Е.В. Введение в специальность: Туризм. Омск: ОГИС, 2002.]

Экскурсия выполняет *целый* ряд важных задач. В ходе экскурсионного процесса экскурсовод помогает экскурсантам увидеть объекты, на основе которых раскрывается тема (*первая задача*), услышать об этих объектах необходимую информацию (*вторая задача*), ощутить величие подвига, *значение* исторического события (*третья задача*), овладеть практическими навыками самостоятельного наблюдения и анализа экскурсионных объектов (*четвертая задача*).[Дмитриенко Ю.В., Кармашкова Н.В., Чернова Т.В. Основы туристского бизнеса. Хабаровск: ДВГУПС, 2003.]

Каждой экскурсии присущи определенные признаки, при отсутствии которых ее нельзя считать таковой. Б.В. Емельянов выделил шесть обязательных признаков экскурсии, скорректированных впоследствии Т.М.

Глушанок и Н.М. Хуусконен и авторами данного курса [Каурова А.Д. Организация сферы туризма. СПб.: Невский фонд; Герда, 2006.]:

- протяженность по времени, обычно от академического часа до одного дня;
- наличие экскурсантов - экскурсионной группы (15-30 человек) или индивидуалов;
- наличие квалифицированного экскурсовода, проводящего экскурсию;
- наличие объекта экскурсионного показа;
- показ и осмотр экскурсионных объектов на месте их расположения, наглядность, первичность зрительных впечатлений;
- передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту;
- знакомство с объектами в движении и на остановках, в частности с выходом из автобуса;
- целенаправленность показа и наличие четко определенной темы, являющейся стержнем осмотра и диктующей его направление;
- активная деятельность участников - наблюдение, изучение, исследование объектов.

**Классификация экскурсий.** Была принята в середине 1970-х гг. Центральным советом по туризму и экскурсиям Всесоюзного центрального совета профессиональных союзов. К настоящему моменту приводимая ниже классификация имеет свою актуальность, претерпев лишь небольшие изменения. Согласно классификации, все экскурсии подразделяются по следующим признакам: содержанию, составу и количеству участников, месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения.

По содержанию экскурсии делятся на обзорные и тематические. **Обзорные экскурсии** многоплановые, они основываются на показе самых различных объектов. В обзорных экскурсиях события излагаются крупным планом, что позволяет дать общее представление о городе, крае, области, республике, государстве в целом. Хронологические рамки такой экскурсии - время существования города с первого упоминания о нем до сегодняшнего дня и перспективы развития.

**Тематические экскурсии** посвящены раскрытию одной темы. Они подразделяются на исторические, производственные, искусствоведческие, литературные, природоведческие (экологические), архитектурно-градостроительные. *Исторические экскурсии* по своему содержанию подразделяются на следующие группы: археологические, историко-краеведческие, этнографические, военно-исторические, историко-биографические, экскурсии в исторические музеи. *Производственные* делятся на четыре группы: производственно-исторические; производственно-экономические; производственно-технические; профессионально-ориентационные для учащихся.

*Искусствоведческие экскурсии* бывают историко-театральными, а также организуются по художественным народным промыслам, местам жизни и деятельности представителей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов. *Литературные* подразделяются на литературно-биографические, историко-литературные, литературно-художественные, экскурсии в литературные музеи. *Природоведческие* обычно имеют экологическую направленность.

*Архитектурно-градостроительные экскурсии* бывают: с показом архитектурных построек города, памятников архитектуры определенного исторического периода, дающими представления о творчестве одного архитектора, знакомящими с планировкой и застройкой городов по генеральным планам, с демонстрацией образцов современной архитектуры, поездками по новостройкам.

По составу участников экскурсии подразделяются следующим образом: для взрослых граждан (сборных групп всевозможных организаций, студентов, профессиональных групп и др.); для детей различных возрастов (дошкольников, младших школьников, школьников среднего и старшего возрастов); для местных жителей; для иногородних; для иностранцев. [Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. М.: Финансы и статистика, 2003.] По количеству участников экскурсии бывают индивидуальные и групповые.

По месту проведения экскурсии подразделяются на городские, загородные, производственные, музейные, в культовых сооружениях и монастырях и комплексные (сочетающие элементы нескольких видов). *Городские экскурсии* бывают обзорными и тематическими, они предусматривают показ как всего города, так и отдельных его частей. Например, старой части города, одного из интересных его районов, одной из улиц или площадей, насыщенных экскурсионными объектами.

*Загородные экскурсии* бывают нескольких видов. Первый - экскурсию проводят только в конечном пункте, например, в лесу или малом городе, богатом историко-культурными объектами. Второй - экскурсию проводят в пути следования, используя в качестве объектов показа достопримечательности, хорошо видимые *по* маршруту. Третий вид построен на сочетании экскурсии в пути с экскурсией в конечном пункте маршрута. *По* содержанию загородные экскурсии, как и городские, делятся на обзорные и тематические. В обзорных предусматривается раскрытие нескольких подтем: история края, достижения в экономике, культуре, науке, особенности природы и ряд других.

*По способу передвижения* экскурсии бывают пешеходные и с использованием различных видов транспорта. Преимущество *пешеходных экскурсий* в том, что, создавая необходимый темп движения, они обеспечивают благоприятные условия для показа и рассказа. *Транспортные экскурсии* (в подавляющем большинстве автобусные) состоят из двух частей: анализа экскурсионных объектов на остановках и рассказа в пути между объектами, связанного с характеристикой памятников и памятных мест, мимо которых проезжает *группа*. Некоторые экскурсионные учреждения используют для проведения экскурсий троллейбусы, трамваи, речные и морские теплоходы, вертолеты.

*По продолжительности* экскурсии бывают от одного академического часа (45 минут) до суток. Краткосрочные туры (от одного до 3-4 дней) называют маршрутом выходного дня, в них может быть предусмотрено несколько экскурсий разной продолжительности.

*По форме проведения* экскурсии подразделяются на следующие виды:

- *экскурсия-массовка*, участники которой передвигаются по маршруту одновременно на 10-20 автобусах, в каждом из которых работает экскурсовод;
- *экскурсия-прогулка*, совмещающая элементы познания с элементами отдыха, - проводится в лесу, парке, по морю, реке;
- *экскурсия-лекция* - рассказ преобладает над показом;
- *экскурсия-концерт* - посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса;
- *экскурсия-спектакль* - своеобразная форма проведения литературно-художественной экскурсии, подготовленной на основе конкретных произведений художественной литературы.

Экскурсия может рассматриваться как форма учебной работы для различных групп экскурсантов. Это может быть:

- *экскурсия-консультация* дает наглядные ответы на вопросы экскурсантов, служит одним из видов повышения квалификации;
- *экскурсия-демонстрация* - наиболее наглядная форма ознакомления группы с природными явлениями, производственными процессами и т. д.;
- *экскурсия-урок* представляет собой форму сообщения знаний в соответствии с учебной программой того или иного учебного заведения;
- *учебная экскурсия* (для специальной аудитории) - форма обучения и повышения квалификации экскурсионных работников;
- *пробная экскурсия* - завершающий этап индивидуальной работы по подготовке и проведению экскурсий, форма проверки знаний у студентов или работающих экскурсоводов при подготовке ими новой экскурсионной темы;
- *показательная экскурсия* - форма учебной экскурсии, цель которой показать образец того или иного методологического приема на конкретном объекте, раскрыть определенную подтему;
- *рекламная экскурсия*.

В рамках этого параграфа мы не ставили цель рассмотреть все многообразие экскурсий, подробно охарактеризовать их основные виды. На II-III курсах предполагается изучение дисциплины "Экскурсионное дело" ("Экскурсоведение"), где эти вопросы будут рассмотрены достаточно подробно. Мы же перейдем к основным организационным аспектам экскурсионной деятельности.

**Экскурсионная услуга** - туристская услуга *по* удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных

экскурсий, их организацию и проведение. Учреждения, занимающиеся созданием и предоставлением экскурсионных услуг, называются **экскурсионными фирмами** (компаниями, бюро).

В крупных туристско-экскурсионных организациях эти функции выполняют разные отделы, в том числе экскурсионные и методические. В малых и средних может функционировать один отдел - экскурсионно-методический. В отдельных случаях такая работа может выполняться группой методистов. Существуют и самостоятельные экскурсионные фирмы, *деятельность* которых направлена на создание и проведение экскурсий, а также на предоставление других туристско-экскурсионных услуг.

В деятельности туристско-экскурсионных фирм наблюдаются существенные различия, которые обуславливаются их специализацией, объемом и характером операций, отношением к потребителям и исполнителям услуг. Для *принимающих фирм* характерна *связь* с организациями туристской индустрии, т. е. с исполнителями услуг для приезжающих туристов и экскурсантов (музеи, транспортные компании, предприятия питания и др.), и с турфирмами - поставщиками туристов и экскурсантов. Для принимающих турфирм также характерно предоставление туристско-экскурсионных услуг местным жителям.

Основная цель *направляющих фирм* - привлечение местного населения для экскурсионного обслуживания на выездных маршрутах и хорошие связи с туристско-экскурсионными фирмами-партнерами или другими специализированными предприятиями (музеями, зрелищными учреждениями и др.), обеспечивающими *исполнение* услуг.

Итак, туристско-экскурсионное предприятие использует в своей работе различные формы обслуживания.

1. Экскурсия как отдельная услуга: обзорные и тематические экскурсии, пешеходные с использованием различных видов транспорта, производственные, экскурсии в музеи, на выставки, в заповедники, в заказники.
2. Экскурсия в составе тура, маршрута выходного дня, которая является составной частью предлагаемого тура.
3. Организация экскурсий, культурно-зрелищных услуг.
4. Оказание услуг гидов-экскурсоводов, экскурсоводов, тур лидеров, организаторов экскурсий.
5. Путевая экскурсионная информация. Такая услуга предлагается на длительных внутримаршрутных перевозках.

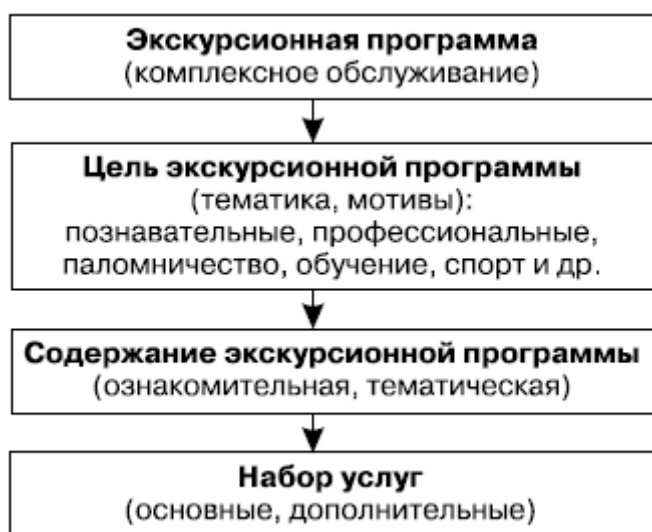
**Экскурсионная деятельность** - организация ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного пребывания без предоставления услуг размещения. Организованная экскурсионная *деятельность* должна проводиться квалифицированными работниками, знающими требования, предъявляемые 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.

Экскурсионные фирмы комбинируют услуги непосредственных производителей (музейных, транспортных, зрелищных организаций) *по* своему усмотрению и *по* желанию потребителей, а также сами создают и предоставляют туристско-экскурсионные услуги, т. е. выступают в качестве туроператоров.

На практике наблюдаются различные варианты соединения вышеуказанных функций в рамках одной экскурсионной фирмы. Начинающие фирмы, занимающиеся в основном пассивным туризмом, со временем разрабатывают свои экскурсионные услуги и взаимодействуют с фирмой-партнером на взаимовыгодных условиях. Экскурсионная *фирма* одновременно является турагентом, привлекая к работе экскурсоводов, руководителей туристско-экскурсионных групп, преподавателей школ, работников профсоюзов и поручая им роль турагента. Она может выступать также и в качестве продавца экскурсионных услуг, разработанных другим туроператором, создавать свой пакет туристско-экскурсионных услуг, если обнаружит на рынке необходимый для него спрос.

Экскурсионные компании или бюро обычно организуют экскурсионное обслуживание туристов в местах их временного пребывания. Следует сказать, что **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, и есть продукт экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы). Структура экскурсионной программы приведена на [рис. 6.11](#).



**Рис. 6.11.** Структура экскурсионной программы обслуживания

Задача программы экскурсионного обслуживания подразумевает достижение целей:

- познавательных (историческая, литературная, искусствоведческая, архитектурно-градостроительная, природоведческая тематика);
- развлекательных (отдых, спорт);
- профессиональных (деловые, бизнес-туры, участие в выставках, ярмарках);
- прочих (паломничество, хобби, обучение, повышение квалификации).

По содержанию программы бывают *ознакомительные* и *тематические*. Ознакомительная экскурсионная программа включает обзорную экскурсию, дающую представление о городе (стране), его истории, особенностях и обычаях населения, 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 туристской фирмы.

Ответственные за проведение экскурсий фирмы должны иметь в своем штате специально подготовленных и знающих родной для туристов язык профессионалов (гидов). Отсутствие гида-переводчика или его

непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки. Требования, предъявляемые к гиду-переводчику, различны, но основные из них [Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности / Н.И. Гаранин, И.В. Зорин, Е.Н. Ильина и др. М.: Финансы и статистика, 2001.]:

- 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 кругозора, совершенствование профессиональных навыков и знаний иностранного языка, соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами.

Обязанности гида-переводчика:

- хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания иностранных туристов;
- сопровождение группы туристов в поездке, начиная от первого и заканчивая последним пунктом программы;
- обеспечение устного перевода во время проведения всех запланированных организаторами тура мероприятий;
- строгий контроль над выполнением администрациями объектов размещения и системы питания требований обслуживания иностранных туристов;
- систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода и др.) в свободное от работы время.

При размещении туристов гид обязан: представиться работникам отеля и сообщить о приезде группы; оказывать помощь администрации гостиницы в быстром расселении туристов; проконтролировать заполнение регистрационных карточек и помочь туристам их заполнить; составить списки туристов с указанием их гостиничных номеров; заранее рассказать о программе пребывания в данном пункте стоянки; при выезде из отеля проверить правильность сдачи ключей администратору.

Если гиду необходим ночлег, он размещается в том же отеле, что и туристы - в одно- или двухместных (с другим гидом или водителями) номерах. Расселение гида и туриста в одном номере не принято. При организации питания гид обязан организовать прибытие в ресторан в точно назначенное время, информировать службы питания ресторана о прибытии группы, о пристрастиях и вкусах туристов. Если же питание организуется во время поездки, например во время стоянок или в вагоне-ресторане, гиду необходимо заранее уточнить графики питания, о чем сообщить туристам. При выполнении экскурсионной программы переводчик должен изучить материалы методических пособий *по* маршруту, находиться с группой и вести полный устный перевод на протяжении всей экскурсии.

При работе с туристами гиду **категорически запрещается**: самостоятельно изменять запланированный *маршрут*, вносить изменения в программу; изменять запланированное время проведения экскурсий, а также их длительность; самостоятельно организовывать посещение объектов показа, не предусмотренных программой пребывания.

В экскурсионное обслуживание также включаются услуги сопровождения, трансфера и "встречи-проводы". Эти обязанности ложатся на гида или экскурсовода. **Гид** - сотрудник турфирмы, в чьи обязанности входит информировать туристов на определенных участках маршрута, при этом гидом может быть один человек, работающий на всем протяжении маршрута, или существует вариант, когда гиды сменяют друг друга на разных участках: в аэропорту, на трансфере, в гостинице, на экскурсиях.

В аэропорту гид информирует туристов, где находится туалет, где можно поменять деньги, если есть время, где можно перекусить. Гиду практически иметь яркую форму. На трансфере гид сообщает, сколько ехать *по* времени до гостиницы, и, если этот срок превышает один час, информировать туристов о расстоянии пути в километрах. На трансфере он должен поддерживать контакт с водителем, согласовывая *луть* следования, совместно решать возникающие в пути проблемы. Перед остановкой у гостиницы гид указывает, кому из туристов следует выходить, напомнить про багаж. В отеле он посещает туристов *по* определенному расписанию (ежедневно, через день, два раза за поездку).

При въезде туристов в отель может проводиться презентация, на которой дается *информация* об отеле: где что находится, какие дополнительные услуги можно получить, форма оплаты и др. При проведении экскурсий гид выписывает посадочные талоны на бланках фирмы принимающей стороны, информирует клиентов о сроках начала экскурсий, напоминает о последнем дне пребывания в туристской поездке, чтобы туристы грамотно рассчитали свое время.

Гид-экскурсовод следует вместе с туристами *по* маршруту и сообщает общую информацию о месте пребывания. Кроме того, на маршруте туристов могут сопровождать: *экскурсовод* - работник сферы туризма, который должен иметь лицензию на право проведения экскурсий в своей стране (*оплата* его труда почасовая); *представитель фирмы принимающей стороны* - связывается с руководством фирмы, координируя процесс прохождения тура, при этом согласовывая решения с сопровождающим группы отправляющей стороны. Если речь идет о въездном туризме, то иностранные группы туристов всегда имеют сопровождающего и принимающего на территории России. *Переводчик*, как правило, сопровождает либо VIP-клиентов, либо присутствует во время деловых поездок.