**ТЕМА 8. ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ТА ОСОБИСТІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА.**

**1. Вимоги до екскурсовода. Складові професійної майстерності екскурсовода.**

**2. Кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовод.**

**3. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.**

**4. Особистість екскурсовода. Вміння і навички екскурсовода. Мова й жести екскурсовода. Підготовка екскурсовода до проведення екскурсії**

**5. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.**

1. **Вимоги до екскурсовода. Складові професійної майстерності екскурсовода.**

**Вимоги до екскурсовода**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 з правил поведінки туристів на транспортних засобах;
* Схему дій на випадок непередбачуваних ситуацій;

Іноземну мову (основної клієнтури); | **Екскурсовод повинен вміти:*** використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;
* використовувати прийоми техніки ведення екскурсії;
* працювати в складі групи над створенням нової екскурсії;
* складати індивідуальний текст екскурсії;
* оформлювати необхідну документацію та складати звіти;
* використовувати принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування;
* користуватися спеціалізованою термінологією з туристсько-екскурсійної тематики;
* надавати первинну медичну допомогу;
 |
| **Екскурсовод повинен володіти:*** основами протоколу та етикету;
* граматикою та стилістикою української мови;
* теорією міжособистісних комунікацій;
* технікою публічних виступів;
* основами психології;
* основами конфліктології;
* основами організаційної культури;
* основами педагогіки;
* основами логіки;
 | **Екскурсовод зобов’язаний:**- Постійно вдосконалювати знання та навички з професійної майстерності;* Виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку;
* Виконувати правила і норми охорони праці.
 |

**Вимоги професії**:

1. схильність до участі в культурно-виховній роботі;
2. розуміння значення екскурсії й своєї ролі в процесі виховання;
3. свідомість свого обов’язку;
4. наявність гарної дикції, певних знань по однієї або декількох екскурсійних темах;
5. безперервне поповнення й удосконалення своїх знань;
6. почуття нового;
7. ініціатива й творчий пошук у роботі;
8. глибоке вивчення інтересів і запитів екскурсантів;
9. диференційований підхід до обслуговування різних груп населення;
10. вихованість, висока культура в роботі й поводженні, ввічливість, тактовність в роботі з екскурсантами;
11. володіння методикою проведення екскурсій;
12. любов до своєї професії**.**

**Професійна майстерність екскурсовода** – це особливий вид мистецтва, який побудовано на:

1. - активному використанні і вмілому поєднанні показу і розповіді;
2. - участі в процесі сприйняття взаємодії таких компонентів, як екскурсовод, екскурсант і екскурсійні об'єкти; використанні методичних прийомів проведення екскурсії;
3. - володінні специфічними вміннями і навичками, які притаманні даній професії.

**Екскурсійна майстерність** – це особливий вид мистецтва, який крім власної специфічної професійної основи, включає елементи інших видів майстерності (педагогічної, лекторської та ін.). Така майстерність незаперечне визначається рівнем якості виконання тих методичних рекомендацій, які забезпечують високу якість подання екскурсійного матеріалу. В той же час, робота екскурсовода має творчий характер, який значною мірою реалізується завдяки особистим рисам екскурсовода.

Складові професійної майстерності екскурсовода – знання й уміння.

**Знання:** загальні знання (ерудиція) і знання за фахом (ерудиція за фахом), знання екскурсійної теорії, методики ведення екскурсії, психології й педагогіки, основ ораторського мистецтва, логіки й етики.

**Уміння**: уміння сформулювати знання, викласти свої думки до проведення екскурсії (у тексті), розповіддю й культурою мови розширити кругозір людей, при проведенні екскурсії використовувати методичні прийоми, донести знання до аудиторії й управляти нею.

Рівень екскурсійної майстерності залежить від **низки факторів**, які можна поділити на дві групи:

- фактори, які не залежать від екскурсовода: рівень підготовки методичної документації, відбір екскурсійних об'єктів, побудова маршруту, матеріал для розповіді, зміст «портфеля екскурсовода»;

- фактори, які безпосередньо залежать від екскурсовода: загальна ерудиція, рівень знань по темі, володіння екскурсійною методикою, культура мови, практичні вміння і професійні навички.

Під впливом практичної діяльності у екскурсовода формуються спеціальні здібності. Для екскурсовода **характерні чотири види здібностей**.

**Конструктивні здібності** виражаються у вмінні відібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, дохідливо і переконливо подати його, а у випадку необхідності перебудувати план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому. Даний вид здібностей виступає основою розумової діяльності екскурсовода.

**Організаторські здібності** виражаються у вмінні здійснювати керівництво екскурсійною групою, спрямовувати увагу екскурсантів на необхідні об'єкти, а також у вмінні забезпечити виконання програми для туристів і екскурсантів, які прибули з іншого міста.

**Комунікативні здібності** виражаються у вмінні встановити ділові відносини з групою, зберегти їх протягом всього часу спілкування з екскурсантами, правильно побудувати стосунки спілкування з водієм автобуса на маршруті, працівниками музеїв, виставок, з методистами секції, іншими екскурсоводами, керівниками груп, організаторами подорожей і екскурсій.

**Аналітичні здібності** створюють основу для самокритичного аналізу власної роботи, об'єктивної оцінки якості проведення екскурсії, ефективності використання методичних прийомів.

Невід'ємною рисою екскурсовода як особистості є **впевненість**. Вона ґрунтується на знаннях, ідейності і активній життєвій позиції екскурсовода. При проведенні екскурсій, викладенні теми екскурсовод повинен зважено виявляти тенденційність: чітко і цілеспрямовано формулювати думки, правильно, з позицій науки розкривати події і явища, виявляти наполегливість при їх тлумаченні.

Ефективність екскурсій також значною мірою залежить і від **темпераменту** екскурсовода. відповідності з типом темпераменту (сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік) проявляється різноманітність поведінки, вияву почуттів, тривалості переживань, швидкості змін емоційного стану екскурсовода. Слід пам'ятати, що вияв темпераменту е результатом загальної культури людини, поведінка якої може і повинна підкорятися її волі і залежить від вміння управляти власними емоціями.

Важливою умовою успішного проведення екскурсії є **володіння екскурсоводом мистецтвом слова**, вмінням вільно викладати матеріал, який би зацікавлював і захоплював екскурсантів.

Володіння аудиторією незалежно від її розмірів, обставин спілкування, вікового, соціального складу тощо, вимагає від екскурсовода дотримання методики публічного спілкування і ряду **соціально-психологічних рекомендацій:**

1. Вдосконалення ораторського мистецтва сприяє розвитку гнучкості розуму, пам'яті. Його підґрунтям є широта інтересів, емоційність, адекватність стосовно того, «що, де і як сказати».

2. Важливо враховувати особисті риси і темперамент, налаштовуючи спілкування з аудиторією на позитивні настанови.

3. Основу ефективного спілкування з аудиторією визначає ряд особистих характеристик:

- здібності (відповідний рівень інтелекту, голосові дані, правильна вимова, інтонація тощо);

- готовність до ораторського досвіду (системність і глибина індивідуального досвіду, широта знань, професійна орієнтованість тощо);

- співучасть у процесі спілкування (вміння одночасно володіти собою та аудиторією, матеріалом екскурсії тощо).

4. Перед екскурсією необхідно визначити склад аудиторії: кількість учасників групи; їх однорідність за віковою, соціальною та іншими ознаками; соціальну, професійну орієнтованість екскурсантів; наявність постійних контактів з екскурсантами-клієнтами даної фірми, або й самого екскурсовода.

5. Для подолання змістовних бар'єрів спілкування необхідно враховувати, що такі ситуації виникають:

- коли думка екскурсовода не знаходить адекватного відображення в його мові, отже, він не може повно висловити те, що передбачається змістом екскурсії;

- коли засоби мовного викладу інформації не відповідають мовним знанням слухачів;

- коли слухачі не володіють необхідними вміннями інтерпретувати текст, що сприймається.

6. Особливо важливі перші хвилини, коли декілька заготовлених фраз допомагають встановити перший контакт, привернути увагу екскурсантів, «налагодити» спілкування в групі.

7. Слід пам'ятати, що сила хвилювання обернено пропорційна кількості часу, витраченого на підготовку до екскурсії.

Звичайно, що головною ознакою **ораторської майстерності** екскурсовода є культура мови. По-перше, мова повинна бути гра­мотною і логічною. По-друге, для того, щоб створити повну уяву про історичні події, конкретних осіб, мова повинна бути точною і, в той же час, образною, що досягається за рахунок вдалого використання порівнянь, цитат, яскравих епітетів, метафор, приказок тощо. Мова має бути економною. Рекомендується завчасно продумати способи викладення матеріалу екскурсії, підібрати потрібні слова і точні вирази для аналізу екскурсійних об'єктів і розповіді про події, що з ними пов'язані.

Формуючи словниковий (лексичний) запас, особливу увагу слід приділяти спеціальним термінам і словам іноземного походження. При цьому бажано уникати перевантаження ними екскурсійної розповіді.

1. **Кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовод.**

Екскурсоводами можуть працювати особи, які мають середню спеціальну освіту, або базову вищу освіту, або повну вищу освіту мають посвідчення або документ про спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримали дозвіл у встановленому порядку.

Для осіб, які мають учений ступінь та вчене звання, вимога щодо наявності посвідчення або диплома про спеціальну екскурсійну підготовку не є обов'язковою.

Для екскурсоводів знання іноземної мови не є обов'язковою умовою.

Екскурсоводи, що надають екскурсійні послуги, **повинні мати**:

- високий освітній рівень в різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво і архітектуру, економіку, політику, релігію тощо.

- знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики

- гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, вміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі

- перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними текстами та методичними розробками, технологічними картами, рецензуванням на прослуховування на маршруті тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму), характеристики з місця екскурсійної роботи

- відповідність критеріям оцінки розповіді екскурсовода, зокрема ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

Екскурсоводи повинні постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички.

Законодавчо кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовод були 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»**

Цим Положенням визначаються:

- порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу;

- порядок створення та основні функції акредитаційних комісій;

- перелік документів, що надаються фахівцями туристичного супроводу акредитаційній комісії для отримання дозволу на право здійснення туристичного супроводу;

- порядок контролю та скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу.

Таким чином згідно з діючим Положенням в Україні для роботи на посаді екскурсовода особа-**претендент повинна:**

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)).

**3. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.**

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі - Дозвіл) є офіційним документом, який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на надання екскурсійних послуг екскурсоводами і гідами-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, в межах даної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення;

Дозвіл видається на одну або декілька екскурсійних тем, якими володіє претендент і які пройшли рецензування. Діяльність з надання послуг туристичного супроводу без Дозволу вважається порушенням чинного законодавства в галузі туризму і тягне за собою відповідальність згідно із Законом України "Про туризм" ( 324/95-ВР ).

Видача Дозволів (у межах даної адміністративної території) здійснюється відповідними акредитаційними комісіями, створеними Радою Міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими держадміністраціями.

До складу акредитаційної комісії (не менше 5 осіб) входять представники структурних підрозділів з питань туризму місцевих органів виконавчої влади та громадських організацій туристичної спрямованості, фахівці туристичного супроводу зі стажем роботи не менше 5 років, представники суб'єктів підприємницької діяльності, що надають екскурсійні послуги та послуги туристичного супроводу.

Фахівці туристичного супроводу для отримання Дозволу мають подати акредитаційній комісії заяву встановленого зразка, 4 фотокартки й такі документи, завірені в установленому порядку:

- паспортні дані;

- копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;

- копію диплома про освіту (повна вища, базова вища освіта);

- копію документа про закінчення спеціальних фахових установ;

- копію посвідчення екскурсовода / гіда-перекладача або іншого фахівця туристичного супроводу (старого зразка) у разі його наявності;

- копію документа про перепідготовку чи підвищення кваліфікації;

- копію трудової книжки;

- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності (якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу - послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

**Посвідчення і нагрудний знак (бейдж)**

Протягом 10 днів з моменту прийняття рішення акредитаційною комісією претендент особисто або через уповноважений ним орган чи особу отримує:

- посвідчення про надання Дозволу встановленого зразка або мотивовану відмову у видачі Дозволу в письмовій формі;

- нагрудний знак (бейдж) установленого зразка.

Дозвіл видається строком на три роки. Продовження строку дії Дозволу здійснюється в порядку, установленому для його отримання.

Екскурсоводи і гіди-перекладачі під час надання екскурсійних послуг та інші фахівці туристичного супроводу при здійсненні туристичного супроводу повинні мати при собі:

- нагрудний знак (бейдж);

- Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу;

- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, завірену в установленому порядку ( уразі, якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу - послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

1. **Особистість екскурсовода. Вміння і навички екскурсовода. Мова й жести екскурсовода. Підготовка екскурсовода до проведення екскурсії**

Кожна особистість визначається трьома основними особливостями:

- стійкість властивостей (рис) особистості;

- цілісність особистості як єдність певних властивостей (рис) і якостей;

- активність особистості, яку засвідчує багатоаспектна діяльність.

**Основні риси особистості:**

1. розум - здатність робити розумні, осмислені дії;
2. відповідальність - розуміння результатів своїх учинків;
3. особисте достоїнство - дія, пов'язана з охороною своїх прав;
4. індивідуальність - неповторність, особливість особистості; сукупність рис, що відрізняють даної людини від інших.
5. Активна життєва позиція - спосіб участі людини в діяльності суспільства (вірність своєму обовязку, висока відповідальність за доручену справу, колективізм, єдність слова й справи)

**Професійний тип особистості екскурсовода** — дослідницький, артистичний, соціальний.

**Уміння й навички екскурсовода.** Навичкою називають уміння виконувати певну дію. Це вміння досягається кількаразовим повторенням однієї і тієї ж вправи. У результаті в працівника здобуваються **звички,** що дозволяють йому виконувати цю роботу більш якісно. Для екскурсовода такими діями є процеси підготовки й проведення екскурсій. Його звичками стають спосіб дій, порядок і послідовність «операцій» у ході проведення екскурсій.

На підставі здобутих звичок формуються й удосконалюються **навички**. Таким чином, **навичка** – це відпрацьовані практикою дії екскурсовода, які виробляються за однією і тією ж схемою (спрямованість, послідовність, однакові витрати часу й ін.). Навичка може бути визначена як більш високий ступінь уміння. Навичка є дією, яка виконується автоматично. Свідомий контроль самого виконавця роботи за такими діями зведений до мінімуму. Здобути навичку означає не тільки зробити роботу більш швидкою і точною, але й виконувати її більш упевнено.

**Навички екскурсовода** можна розділити на кілька груп: навички розробки нової теми екскурсії; навички показу об'єктів в екскурсії; навички екскурсійної розповіді; навички техніки ведення екскурсії; навички демонстрації експонатів «портфеля екскурсовода»; навички роботи з екскурсійною аудиторією; навички мовного етикету; навички роботи із книгою, у музеї, на виставці, в архіві; навички підготовки до ведення екскурсії; навички реклами екскурсій; навички після екскурсійної роботи; навички прослуховування екскурсії. Вони можуть бути поділені за ступенем складності, рівню автоматичності, наявності творчих елементів і т.д.

У ході практичної діяльності має місце процес взаємодії різних навичок (наприклад, навичок мови й демонстрації об'єктів, показу пам'ятників і використання наочних засобів). Взаємодія навичок виражається в комплексному використанні методичних прийомів, у їхньому впливі один на одного.

Підвищення ефективності екскурсії пов'язане з формуванням екскурсійних навичок і постійним їхнім удосконаленням.

У засвоєнні методичних прийомів і вдосконаленні навичок їхнього використання існують два основних шляхи. **Перший** з них – стихійний шлях проб і помилок, він більш тривалий і менш ефективний. Екскурсовод використовує прийоми, самостійно аналізує рівень їхньої дієвості, удосконалює навички, вносить зміни в процес їхнього застосування, виявляє й виправляє прорахунки й помилки. **Другий** – керований шлях припускає постановку й вирішення конкретних завдань – засвоєння певних навичок і в певній послідовності. При цьому відбувається формування навичок, що володіють властивостями, які необхідні для практичної діяльності екскурсовода як фахівця певної галузі знань (історика, філолога, ботаніка, інженера-механіка, архітектора). При керованому шляху формування навичок використовуються різні форми навчання: навчальні вправи на маршруті біля екскурсійного об'єкта, вивчення методичної літератури, відвідування екскурсій, прослуховування магнітофонних записів екскурсій, засвоєння методичної документації й т.д.

**Система навчальних вправ**. У ході своєрідних репетицій без участі екскурсійної групи багаторазово повторюються певні елементи конкретної екскурсії. Звичайно – це методичні прийоми показу об'єктів і розповіді, в основі яких лежить той або інший методичний прийом піднесення словесного матеріалу. Заняття проводять методисти або досвідчені екскурсоводи. При цьому відбувається, наприклад, відпрацьовування прийому використання експонатів з «портфеля екскурсовода» або варіантів розміщення екскурсантів на місці показу об'єкта спостереження. У ході подібних вправ засвоюються, уточнюються й автоматизують дії екскурсовода.

Удосконалювання навичок дозволяє екскурсоводові використовувати варіанти ведення екскурсій для людей з різним рівнем підготовки.

**Домашні завдання.** Характерна риса цього виду занять – конкретність. Екскурсоводові, наприклад, дається завдання прорепетирувати техніку використання прийому реконструкції при показі пам'ятника в міській екскурсії, прийом використання жестів і т.д.

Ефективність екскурсії залежить не тільки від знань і вмінь екскурсовода, але й від умінь екскурсантів володіти навичками спостереження об'єктів, від їхньої уваги до розповіді екскурсовода, уміння сприймати фактичний матеріал, робити необхідні висновки. Тому важливим завданням екскурсії є навчити екскурсантів бачити й сприймати об'єкти, тобто прищепити їм певні навички спостереження й вивчення об'єктів.

**Мова й жести екскурсовода.**

Сприйняття екскурсійної теми побудовано на звуковому й образотворчому ряді. Джерелом звукового ряду є екскурсовод, його мова. Стосовно екскурсантів він може **виступати з позицій**:

1. інформатора, що повідомляє знання групі людей, розповідаючи про яку-небудь подію, явище, не показуючи до нього свого відношення, не роз'ясняючи його сутності, причинно-наслідкових зв'язків з іншими подіями і явищами;
2. коментатора, що, повідомляючи про спостережувані об'єкти, події і явища, дає пояснення, називаючи причини, що їх викликали;
3. співрозмовника. Показуючи об'єкти, екскурсовод виступає в ролі співрозмовника. Відбувається зацікавлена розмова, у ході якого враховується реакція екскурсантів на матеріал, що викладається, використовується форма викладу інформації у вигляді питань-відповідей. Екскурсовод у зв'язку з реакцією слухачів, їхніми питаннями й репліками може ввести в розповідь додатковий матеріал;
4. порадника. Екскурсовод роз'ясняє побачене й дає поради, як спостерігати об'єкт, тобто підводить екскурсантів до необхідних висновків;
5. емоційного лідера, що аналізує об'єкти й події, пов'язані з ними, дає оцінку розглянутим проблемам, передає екскурсантам свою переконаність, допомагає зрозуміти спостережувані об'єкти і явища.

У ході проведення екскурсії використовуються наступні п'ять форм ораторського мистецтва:

1) слово або коротка мова – короткий усний виступ на яку-небудь тему;

2) доповідь – публічний виступ на певну тему, містить аналітичний матеріал, що підлягає подальшому обговоренню;

3) реферат – короткий виклад змісту питання, що опирається на дані науки, огляді й аналізі літературних, архівних і інших джерел;

4) лекція – усний публічний виступ, у якому докладно викладається яка-небудь тема;

5) малі форми усного мовлення – репліка (згода, заперечення, зауваження), відгук на мову виступаючого, довідка по ходу виступів, риторичне питання, пряма відповідь на питання.

Будь-яка добре підготовлена й проведена екскурсія це синтез форм ораторського мистецтва.

**Мова й мовлення**. Важливо не плутати поняття «мова» і «мовлення», які тісно зв'язані між собою.

Мова – це існуюча можливість, що проявляється при наявності певних умов: знання фонетичних, лексичних, граматичних правил; уміння мислити й говорити, досягати взаєморозуміння з іншими людьми. Мова є специфічним соціальним засобом зберігання й передачі інформації, а також керування людською поведінкою.

Мовлення – реалізація можливості мови, форма спілкування між людьми, «конкретне говоріння», що протікає в часі й викрите у звукову (включаючи внутрішнє проказування) або письмову форму.

Використання можливостей мовлення в мові дозволяє екскурсоводові ясно виразити певну сукупність знань по даній темі. Зрозумілість мови, її точність і виразність залежать від ряду факторів – правильного підбору слів, побудови фраз і ін.

Мовлення поділяється на зовнішнє й внутрішнє**. Зовнішнє мовлення** має комунікативне призначення, його зміст орієнтований на розуміння іншими людьми. Розповідь екскурсовода – зразок зовнішнього мовлення, завдання якого – впливати на свідомість і фактичні дії людей, передати їм певну інформацію про конкретні об'єкти й домогтися, щоб ця інформація одержала правильне відбиття у свідомості екскурсантів. Передача знань і відбиття дійсності – дві основні функції мовлення. Перша функція мовлення в екскурсії – повідомлення знань, словесне вираження почуттів у ході спілкування з аудиторією. Повідомлення на будь-яку тему ділиться на дві частини: а) найменування об'єктів, їх частин, історичних подій, природних явищ, окремих дій людей, тобто їхнє словесне позначення; б) висловлення судження про їхню сутність, значення, відношенні до інших об'єктів, явищам, діям.

**Внутрішнє мовлення** – це мова про себе, попереднє формулювання думок, які будуть повідомлені аудиторії. Людина, міркуючи про який-небудь предмет, спілкується із самим собою у внутрішньому (схованому) діалозі. За допомогою внутрішнього мовлення здійснюється мислення, у ньому використовуються такі допоміжні засоби, як схеми, образи, таблиці. Внутрішнє мовлення опирається на знання людини, отримані нею раніше. Для екскурсовода внутрішнє мовлення носить форму уявного промовляння всього змісту екскурсії або її частин.

Кожний екскурсовод повинен більш повно використовувати можливості внутрішнього мовлення, що є в сутності спілкування людини із самим собою для постановки й рішення того або іншого пізнавального завдання. Якщо зовнішнє мовлення це виклад готових, логічно, грамотно сформульованих думок, то внутрішнє мовлення – підготовчий етап, у ході якого в бесіді із самим собою у свідомості людини народжуються й уточнюються ці думки.

Екскурсовод в екскурсії використовує обидві форми мовлення – внутрішнє мовлення передує зовнішньому, а екскурсант, що засвоює повідомлення екскурсовода, використовує при цьому лише внутрішнє мовлення. Це допомагає краще зрозуміти й запам'ятати отримані знання, погодитися з висновками екскурсовода, його точкою зору. Іноді таку ситуацію в екскурсії називають методичним прийомом схованого діалогу, що дозволяє екскурсантові, не вступаючи у відкриту словесну дискусію, зробити правильний висновок щодо викладеного матеріалу.

**Стиль мови** – це різновид мови. Наприклад, мова людей у побуті відрізняється від мови в офіційній сфері, мова наукових рефератів відрізняється від мови педагогів загальноосвітніх шкіл. Розрізняють стилі мови: художній, діловий, розмовно-повсякденний (побутовий), науковий, публіцистичний, професійно-технічний.

Стиль мови екскурсовода це манера словесного вираження думок, побудови мови. Від інших стилів його відрізняють своєрідні форми й прийоми розповіді, такі особливості, як лаконічність, точність, логічність, образність, виразність, емоційність, чистота, багатство мови.

Індивідуальний стиль мови екскурсовода характеризує рівень його професійної майстерності, мовну культуру. Особливості стилю мови екскурсовода залежать від його призначення: а) відтворити зовнішню картину тієї або іншої історичної події; б) дати вичерпну характеристику спостережуваному об'єкту, описуваній події, природному явищу; в) змусити екскурсантів відчути історичну обстановку далекого часу.

У мові екскурсовода неприпустиме вживання стандартних фраз і слів, зміст яких уже давно стерся: «так сказати», «значить», «коротше говорячи». Важливі й відтінки мови. Її тон, наприклад, повинен бути трохи піднятим протягом всієї екскурсії.

Характер розповіді змінюється залежно від завдань. Розповідь може носити оповідальний або реконструктивний характер. Оповідання – це розповідь про яку-небудь подію, опис її ходу. Оповідач дає слухачам уяву про те де і як відбувались події.

Оповідальний стиль викладу матеріалу характерний для більшості екскурсій.

Реконструктивна розповідь ставить своїм завданням відновити перед уявним поглядом слухачів той або інший предмет у первісному виді (наприклад, будинок, що не зберігся до нашого часу). Керуючи процесом сприйняття, екскурсовод рекомендує екскурсантам побачити й відтворити у своїй свідомості намальовану ним картину.

**Культура мови.** Культурною вважають мову, що характеризується багатством словника, широким використанням граматичних конструкцій, художньою виразністю, логічною стрункістю, доцільністю жестів і міміки.

Поняття «культура мови» ставиться до мови усної й мови письмової. Обидві повинні бути змістовні, зрозумілі, виразні й діючі. Культура письмової мови екскурсовода знаходить своє вираження в таких документах, як контрольний і індивідуальний тексти, методична розробка, реферат, лекція, рецензія, бібліографічний обрис.

Контрольний текст екскурсії викладається літературною мовою, а індивідуальний – мовою, близькою до розмовної. Культура усного мовлення розглядається як сполучення трьох складових частин: мовної культури мови, психологічної культури мови, комунікативної культури мови.

**Мовна культура мови** поєднує поняття – культура словника, культура граматичних форм і синтаксису мови, культура вимови (звуків, слів, інтонацій), стилістична культура мови, культура жестів і міміки.

**Психологічна культура мови** включає поняття: змістовність, зрозумілість, граматична й стилістична виразність, вплив мови (вимога, рекомендація, завдання, рада, прохання, заборона, докір, попередження). На психологічній культурі мови заснована дія методичних прийомів ведення екскурсії.

**Комунікативна культура мови,** що переслідує встановлення контактів і зв'язків з аудиторією, включає такі поняття, як екскурсовод – джерело інформації; розповідь екскурсовода – система справжніх повідомлень. Комунікативні якості мови передбачають: правильність мови (дотримання норм літературної мови, наголоси й граматику); точність мови, що «складається у відповідності змісту мови тому колу предметів, явищ дійсності, які мовою відображаються»; логічність мови, що складає у відповідності зв'язків мови зв'язкам предмета і явищ у реальній дійсності; чистоту мови, у якій немає елементів, далеких літературній мові, і немає елементів мови, що відкидаються нормами моральності; виразність мови (її особливості, що викликають інтерес екскурсантів і зміцнюють увагу до викладається матеріалу); багатство мови (насиченість її різними засобами мови); доречність мови (відповідність її темі, змісту, меті й завданням екскурсії, а також складу екскурсійної групи).

Темп і ритм мови екскурсовода диктуються змістом розповіді. Вони змінюються протягом екскурсії – прискорюються або вповільнюються.

Розрізняють темп мови швидкий, середній, повільний, плавний і переривчастий. Темп мови повинен бути спокійний, розміряний, таким, щоб зміст мови ефектно сприймалося.

При підготовці конкретних тем, розробці розповіді екскурсоводові доречно проводити самостійні заняття з годинником в руках. Швидкий темп мови – 75 слів за хвилину, середній – 60 слів, уповільнений – 45 слів. Скоромовка (80 і більше слів на хвилину) неприпустима, вона заважає засвоєнню екскурсійного матеріалу, швидко стомлює слухачів. Швидкий темп мови, позбавлений пауз, не сприймається екскурсантами. У той же час неприпустимий однаковий темп протягом всієї екскурсії, тому що він робить екскурсію маловиразною й нудною.

У мові екскурсовода основні положення викладаються повільніше, ніж інший матеріал. Матеріал, що розвиває основні положення, викладається у швидкому темпі.

До недоліків мови відносять надмірне вживання спеціальних термінів, іноземних слів, словесних штампів, канцелярських оборотів, довгих фраз, тому що це викликає роздратування слухачів, розсіює їхню увагу.

Для екскурсовода важливо мати гарну дикцію – чітка, ясна вимова складів, слів і цілих фраз. Недоліками мови є шепелявість, гугнявість, млявість вимови, не вимовляння закінчень фраз і слів.

Роботу над мовою екскурсовод починає з оволодіння технікою мови (подих, голос, дикція). Важливо, щоб дикція (манера вимовляти звуки й слова в мові) була ясною й виразною. Насамперед потрібно усунути неясності, нерозбірливість мови, відробити вимову слів, які важко сприймаються екскурсантами. Потім звертається увага на квапливість або сповільненість вимови. Кожне слово, у тому числі й слова іншомовного походження, а також імена та по батькові повинні звучати чітко, бути зрозумілими для екскурсантів.

Екскурсовод повинен стежити за інтонацією своєї мови, тобто підвищенням і зниженням голосу при вимові слів і пропозицій. Мовна інтонація повинна бути логічно виправданою, тому що основою розповіді є не тільки думка, але й почуття. Воно надає відтінок розповіді, показує відношення екскурсовода до змісту матеріалу.

Є й інше призначення інтонації в розповіді – доведення до логічного завершення якої-небудь думки. Вона дозволяє підкреслити значення факту, додати розповіді врочистість, несподіванку, характер запитання й т.д. Зміна інтонації викликається значеннєвим змістом розповіді, тому вміння екскурсовода вимовляти окремі слова й цілі фрази з різними інтонаційними відтінками має велике значення.

Екскурсовод повинен володіти всіма видами наголосів – словесними, фразовими, логічними. Саме по собі наголос це виділення слова або групи слів силою голосу або підвищенням тону. Логічний наголос – виділення найбільш важливого моменту в мові. Такий наголос робиться на тих словах, які повинні прикувати увагу екскурсантів, змусити їх задуматися, прийти до певного висновку.

Важливо відробити фразові й логічні наголоси в розповіді. У кожній фразі звичайно виділяється одне або кілька слів, з яких робиться значеннєвий (фразовий) наголос. При логічному наголосі у фразі виділяється слово або слова, найбільш важливі за своїм змістом. Екскурсоводові не слід механічно заучувати формулювання й важкі слова в тексті. Потрібно звикнути до них, зрозуміти їхній зміст і тільки після цього запам'ятати. Головне домогтися, щоб їхнє вживання в мові було природним і необхідним. У тих випадках, коли не вдається цього досягти, окремі слова можуть бути замінені іншими, більше звичними для даного екскурсовода, більше природними для стилю його мови.

Тон мови підкреслює значення події, приковує до нього увагу екскурсантів, допомагає їм зробити правильні висновки. Піднесеність, урочистість розповіді при дотриманні почуття міри в якійсь його частині цілком природна. Необхідно уникати при розповіді як монотонності, млявості, так і зайвої піднесеності, невиправданих емоцій, помилкового пафосу, крикливості

Постійна робота з розвитку культури мови збагачує словниковий запас екскурсовода, дозволяє йому правильно відбирати й уживати слова в розповіді, допомагає позбутися від засміченості мови непотрібними словами, стандартними фразами, а також від уживання великої кількості іноземних слів, дає можливість екскурсоводові виробити свій індивідуальний стиль мови.

**Невербальні засоби екскурсії**

Крім мови в різних її формах важливе значення в екскурсіях має так званий "зоровий елемент": жест, посмішка, поза, хода, міміка. Дані позамовні засоби спілкування розкривають внутрішній зміст, підтекст.

**Жести** (рух рукою або інші рухи, що мають певний зміст) дуже широко використовуються під час екскурсії, додаючи їй більшої емоційності. Вони діляться на три групи:

- ті, що слугують основою показу об'єктів;

- ті, що є складовою частиною розповіді;

- ті, що підкріплюють розповідь.

Найчастіше в показі застосовують **вказівні жести**; показуючи рукою на якийсь об'єкт, екскурсовод у такий спосіб перемикає увагу екскурсантів. Для панорамного показу використовується просторовий жест, яким обмежують об'єкти. **Об'ємні жести** допомагають визначити розміри об'єкта, його висоту, ширину. Жести, що виділяють опуклість, увігнутість об'єкта, тобто особливості його конструкції, називають конструктивними й звичайно використають в архітектурно-містобудівних екскурсіях.

**Жести, що реконструюють**, допомагають відтворити зовнішній вигляд втраченого об'єкта або картину події. Спонукальні носять організаційний характер, з їхньою допомогою екскурсовод розставляє групу в об'єкта, просить перейти до наступного об'єкта й т.д. Емоційні жести виражають відношення екскурсовода до розповіді й показу.

Недоліками у використанні жестів на екскурсії є зайва жестикуляція, підміна слів жестами.

Крім жестів вираженням почуттів екскурсовода **є міміка** - рух м'язів обличчя. Міміка й жести це єдине ціле й у деяких випадках здатні сказати більше, ніж мова.

**Поза екскурсовода** - також важливий елемент його поведінки. Вона повинна бути природною, зручною, невимушеною. Проводячи екскурсію, екскурсовод вибирає зручне й прийнятне для аудиторії положення тіла. На початку роботи екскурсовод - початківець уважно стежить за своєю позою, потім виробляються певні навички, зміна положення тіла відбувається механічно, і навіть провівши багатогодинну екскурсію "на ногах" екскурсовод не так утомлюється. Змінювати позу треба природно, щоб не створилося враження, що екскурсовод ніяк не може знайти собі місце.

**Зовнішній вигляд екскурсовода**, екстравагантність в одязі й інших деталях (декольте, надлишок прикрас, яскравий блискучий макіяж) не повинні відволікати екскурсантів, ставати об'єктом їхнього спостереження. Це не говорить про те, що екскурсовод повинен бути одягнений у сірий одяг класичного покрою, без прикрас. Але все повинне бути в міру, тому що були випадки, коли діти-екскурсанти підраховували кількість ґудзиків, якими буяло вбрання екскурсовода, і змагалися один з одним у тому, хто більше їх нарахує.

**Манери поведінки екскурсовода**, його спосіб тримати себе, форма спілкування з іншими людьми мають велику силу впливу на екскурсантів. Нічого в його поведінці не залишається непоміченим, і часто успіх або невдача екскурсії залежить від особистості екскурсовода, його індивідуальних якостей.

Прояви такту, ввічливості, терпимості, уміння вирішувати конфліктні ситуації, ладити з аудиторією створюють умови для встановлення гарного психологічного клімату.

**Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії**



1. **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.

Роботу з підвищення професійної майстерності планують в ексурсійно-туристській організації, до її проведення залучаються всі співробітники. Тут більшу роль грає самоосвіта, у чому може допомогти методична література

**Література**

Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу [Електронний ресурс] Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04>