**УМЕНИЯ И НАВЫКИ ЭКСКУРСОВОДА**

Основу профессионального мастерства экскурсовода составляют его умения и навыки. «Умения – освоенный субъектом способ выполнения действий, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков».

Для формирования профессионального умения необходимы глубокие знания и умение владеть методическими приемами (т.е. умение воспользоваться конкретными практическими навыками для приведения приема в действие). Известны различные пути приобретения умений экскурсоводами: при повторении опыта других экскурсоводов, выполнении учебных упражнений, прослушивании экскурсий и др. Одним из важных умений экскурсовода является компоновка преподносимых экскурсантам знаний в любой комбинации, в том сочетании, в каком они необходимы для данной аудитории.

Навыком называют умение выполнять определенное действие. Это умение достигается неоднократным повторением одного и того же упражнения. В результате у работника приобретаются привычки, позволяющие ему выполнять эту работу более качественно. Для экскурсовода такими действиями являются процессы подготовки и проведения экскурсий. Его привычками становятся образ действий, порядок и последовательность «операций» в ходе проведения экскурсий. На основе приобретенных привычек формируются и совершенствуются навыки. Таким образом, навык – это отработанные практикой действия экскурсовода, которые производятся по одной и той же схеме (направленность, последовательность, одинаковые затраты времени и др.). Навык может быть определен как более высокая степень умения. Навык является действием, совершаемым автоматически. Сознательный контроль самого исполнителя работы за такими действиями сведен до минимума. Приобрести навык означает не только сделать работу более быстрой и точной, но и выполнять ее более уверенно.

Навыки экскурсовода можно разделить на несколько групп: навыки разработки новой темы экскурсии; навыки показа объектов в экскурсии; навыки экскурсионного рассказа; навыки техники ведения экскурсии; навыки демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыки работы с экскурсионной аудиторией; навыки речевого этикета; навыки работы с книгой, в музее, на выставке, в архиве; навыки подготовки к ведению экскурсии; навыки рекламы экскурсий; навыки после-экскурсионной работы; навыки прослушивания экскурсии. Они могут быть подразделены по степени сложности, уровню автоматичности, наличию творческих элементов и т.д.

В ходе практической деятельности имеет место процесс взаимодействия различных навыков (например, навыков речи и демонстрации объектов, показа памятников и использования наглядных пособий). Взаимодействие навыков выражается в комплексном использовании методических приемов, в их влиянии друг на друга.

Повышение эффективности экскурсии связано с формированием экскурсионных навыков и постоянным их совершенствованием.

В усвоении методических приемов и совершенствовании навыков их использования существуют два основных пути. Первый из них – стихийный путь проб и ошибок, он более длителен и менее эффективен. Экскурсовод использует приемы, самостоятельно анализирует уровень их действенности, совершенствует навыки, вносит изменения в процесс их применения, обнаруживает и исправляет просчеты и ошибки. Второй – управляемый путь предполагает постановку и решение конкретных задач – усвоение определенных навыков и в определенной последовательности. При этом происходит формирование навыков, обладающих свойствами, которые необходимы для практической деятельности экскурсовода как специалиста определенной отрасли знаний (историка, филолога, ботаника, инженера-механика, архитектора). При управляемом пути формирования навыков используются различные формы обучения: учебные упражнения на маршруте около экскурсионного объекта, изучение методической литературы, посещение экскурсий, прослушивание магнитофонных записей экскурсий, усвоение методической документации и т.д.

Система учебных упражнений. В ходе своеобразных репетиций без участия экскурсионной группы многократно повторяются определенные элементы конкретной экскурсии. Обычно это методические приемы показа объектов и рассказа, в основе которых лежит тот или иной методический прием преподнесения словесного материала. Занятия проводят методисты или опытные экскурсоводы. При этом происходит, например, отработка приема использования экспонатов из «портфеля экскурсовода» или вариантов расстановки экскурсантов на месте показа объекта наблюдения. В ходе подобных упражнений усваиваются, уточняются и автоматизируются действия экскурсовода.

Не менее важное место занимают упражнения в ходе работы экскурсоводов, при которых используется определенная методика. Сначала они проводятся в замедленном темпе. Затем темп ускоряется по мере усвоения навыков экскурсоводом. Многократное повторение одного и того же упражнения ведет к выработке им автоматизма в своих действиях.

Существуют разные формы организации этой работы – учебные экскурсии, выездные занятия у объекта, деловые игры. На учебной экскурсии ставится задача вычленить отдельные навыки, которые использует экскурсовод при изложении материала в конкретной экскурсии. Участникам занятия предлагаются вопросы: Какие навыки при показе объектов использовал экскурсовод? Какова эффективность использования навыков? Какой из навыков, по вашему мнению, более сложен для усвоения? Какова степень автоматичности в использовании навыков? Могут ли заметить экскурсанты определенные приемы, используемые экскурсоводом?

Совершенствование навыков позволяет экскурсоводу использовать варианты ведения экскурсий для людей с различным уровнем подготовки.

Определенную сложность представляет развитие навыков наблюдательности у экскурсоводов. Цель упражнения – выработка быстроты восприятия наблюдаемого объекта. Вот содержание одного из таких упражнений: экскурсоводам на 20–30 секунд показывается несколько предметов. Затем задаются вопросы: Что каждый из вас увидел? Как показанные предметы выглядят? Какой из них наиболее интересен? Упражнение повторяется несколько раз. Время его проведения (в секундах) с каждым повторением сокращается, а количество увиденных деталей увеличивается.

Другая группа упражнений направляет внимание экскурсоводов на сравнение схожих друг с другом предметов. Перед началом упражнения дается задание назвать признаки, детали, отличающие наблюдаемые предметы. Участники упражнений, сравнивая наблюдаемые объекты, формулируют, что именно отличает один предмет от другого. Таким образом формируются навыки наблюдательности. В зависимости от содержания экскурсий, характера и особенностей объектов для экскурсоводов организуются и другие упражнения. Однако цель их остается неизменной – формирование практических навыков ведения экскурсий.

Эффективность экскурсии зависит не только от знаний и умений экскурсовода, но и от умений экскурсантов владеть навыками наблюдения объектов, от их внимания к рассказу экскурсовода, умения воспринимать фактический материал, делать необходимые выводы. Поэтому важной задачей экскурсии является научить экскурсантов видеть и воспринимать объекты, т.е. привить им определенные навыки наблюдения и изучения объектов.

**Выводы.**

Навык – это определенные, отработанные практикой действия, в силу привычки совершаемые автоматически. Эти действия всегда проводятся по одной и той же схеме. Методический прием ведения экскурсии и навык неразрывно связаны, так как навык является способом использования методического приема на практике. Закрепления приемов возможно с помощью неоднократных упражнений. Схема – методический прием ? способ подачи материала и навык ? умение в совершенстве использовать методические приемы – в ходе экскурсии должна действовать в автоматическом режиме.

**РЕЧЬ ЭКСКУРСОВОДА**

Восприятие экскурсионной темы построено на звуковом и изобразительном ряде. Источником звукового ряда является экскурсовод, его речь. По отношению к экскурсантам он может выступать с позиций:

– информатора, который сообщает знания группе людей, рассказывая о каком-либо событии, явлении, не показывая к нему своего отношения, не разъясняя его сущности, причинно-следственных связей с другими событиями и явлениями;

– комментатора, который, сообщая о наблюдаемых объектах, событиях и явлениях, дает пояснения, называя причины, их вызвавшие;

– собеседника. Показывая объекты, экскурсовод выступает в роли собеседника. Происходит заинтересованный разговор, в ходе которого учитывается реакция экскурсантов на излагаемый материал, используется вопросно-ответная форма изложения информации. Экскурсовод в связи с реакцией слушателей, их вопросами и репликами может ввести в рассказ дополнительный материал;

– советчика. Экскурсовод разъясняет увиденное и дает советы, как наблюдать объект, т.е. подводит экскурсантов к необходимым выводам;

– эмоционального лидера, который анализирует объекты и события, связанные с ними, дает оценку рассматриваемым проблемам, передает экскурсантам свою убежденность, помогает понять наблюдаемые объекты и явления.

В ходе проведения экскурсии используются следующие пять форм ораторского искусства:

1) слово или речь, короткое устное выступление на какую-либо тему;

2) доклад, публичное выступление на определенную тему, содержит аналитический материал, подлежащий дальнейшему обсуждению;

3) реферат — краткое изложение содержания вопроса, основанное на данных науки, обзоре и анализе литературных, архивных и других источников;

4) лекция — устное публичное выступление, в котором подробно излагается какая-либо тема;

5) малые формы устной речи — реплика (согласие, возражение, замечание), отклик на речь выступающего, справка по ходу выступлений, риторический вопрос, прямой ответ на вопрос.

Любая хорошо подготовленная и проведенная экскурсия представляет собой синтез форм ораторского искусства.

Язык и речь. Важно не путать понятия «язык» и «речь», которые тесно связаны между собой.

Язык – это существующая возможность, которая проявляется при наличии определенных условий: знание фонетических, лексических, грамматических правил; умение мыслить и говорить, достигать взаимопонимания с другими людьми. Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением[59].

Речь – реализация возможности языка, форма общения между людьми, «конкретное говорение», протекающее во времени и обличенное в звуковую (включая внутреннее проговаривание) или письменную форму[60].

Использование возможностей языка в речи позволяет экскурсоводу ясно выразить определенную совокупность знаний по данной теме. Понятность речи, ее точность и выразительность зависят от ряда факторов – правильного подбора слов, построения фраз и др.

Речь подразделяется на внешнюю и внутреннюю. Внешняя речь имеет коммуникативное назначение, ее содержание ориентировано на понимание другими людьми. Рассказ экскурсовода – образец внешней речи, задача которой воздействовать на сознание и фактические действия людей, передать им определенную информацию о конкретных объектах и добиться, чтобы эта информация получила правильное отражение в сознании экскурсантов. Передача знаний и отражение действительности – две основные функции языка. Первая функция языка в экскурсии – сообщение знаний, словесное выражение чувств в ходе общения с аудиторией. Сообщение на любую тему делится на две части: а) наименование объектов, из частей, исторических событий, природных явлений, отдельных действий людей, т.е. их словесное обозначение; б) высказывание суждения об их сущности, значении, отношении к другим объектам, явлениям, действиям.

Внутренняя речь — это речь про себя, предварительное формулирование мыслей, которые будут сообщены аудитории. Человек, размышляя о каком-либо предмете, общается с самим собой во внутреннем (скрытом) диалоге. С помощью внутренней речи осуществляется мышление, в ней используются такие вспомогательные средства, как схемы, образы, таблицы. Внутренняя речь опирается на знания человека, полученные им ранее. Для экскурсовода внутренняя речь носит форму мысленного проговаривания всего содержания экскурсии или ее части.

Каждый экскурсовод должен более полно использовать возможности внутренней речи, которая в сущности есть общение человека с самим собой, для постановки и решения той или иной познавательной задачи. Если внешняя речь представляет собой изложение готовых, логично, грамотно сформулированных мыслей, то внутренняя речь – подготовительный этап, в ходе которого в беседе с самим собой в сознании человека рождаются и уточняются эти мысли.

Экскурсовод в экскурсии использует обе формы речи – внутренняя речь предшествует внешней, а экскурсант, усваивающий сообщение экскурсовода, использует при этом лишь внутреннюю речь. Это помогает лучше понять и запомнить полученные знания, согласиться с выводами экскурсовода, его точкой зрения. Иногда такую ситуацию в экскурсии называют методическим приемом скрытого диалога, который позволяет экскурсанту, не вступая в открытую словесную дискуссию, сделать правильный вывод по излагаемому материалу.

Стиль языка — это разновидность языка. Например, язык людей в быту отличается от языка в официальной сфере, язык научных рефератов отличается от языка педагогов общеобразовательных школ. Различают стили языка: художественный, деловой, разговорно-обиходный (бытовой), научный, публицистический, профессионально-технический.

Стиль языка экскурсовода представляет собой манеру словесного выражения мыслей, построения речи. От других стилей его отличают своеобразные формы и приемы рассказа, такие особенности, как лаконичность, точность, логичность, образность, выразительность, эмоциональность, чистота, богатство языка.

Индивидуальный стиль языка экскурсовода характеризует уровень его профессионального мастерства, речевую культуру. Особенности стиля языка экскурсовода зависят от его назначения: а) воссоздать внешнюю картину того или иного исторического события; б) дать исчерпывающую характеристику наблюдаемому объекту, описываемому событию, природному явлению; в) заставить экскурсантов ощутить историческую обстановку далекого времени.

В речи экскурсовода недопустимо употребление стандартных фраз и слов, смысл которых уже давно стерся: «так сказать», «значит», «короче говоря». Важны и оттенки речи. Ее тон, например, должен быть несколько приподнятым на протяжении всей экскурсии.

Характер рассказа изменяется в зависимости от задач. Рассказ может носить повествовательный или реконструктивный характер. Повествование — это рассказ о каком-либо событии, описание его хода. Рассказчик дает слушателям представление о том, где и как происходили события. Повествовательный стиль изложения материала характерен для большинства экскурсий.

Реконструктивный рассказ ставит своей задачей восстановить перед мысленным взором слушателей тот или иной предмет в первоначальном виде (например, здание, не дошедшее до нашего времени). Руководя процессом восприятия, экскурсовод рекомендует экскурсантам увидеть и воспроизвести в своем сознании нарисованную им картину.

Культура речи. Культурной считают речь, которая характеризуется богатством словаря, широким использованием грамматических конструкций, художественной выразительностью, логической стройностью, целесообразностью жестов и мимики. Профессор В. А. Артемов в своей книге «Культура речи» (М.: Знание, 1966) включает в это понятие культуру произношения, грамматических форм и синтаксиса речи, а также стилистическую культуру речи.

Понятие «культура речи» относится к речи устной и речи письменной. Та и другая речь должна быть содержательной, понятной, выразительной и действенной. Культура письменной речи экскурсовода находит свое выражение в таких документах, как контрольный и индивидуальный тексты, методическая разработка, реферат, лекция, рецензия, библиографический образ.

Контрольный текст экскурсии излагается литературным языком, а индивидуальный – языком, близким к разговорному. Культура устной речи рассматривается как сочетание трех составных частей: языковой культуры речи, психологической культуры речи, коммуникативной культуры речи.

Языковая культура речи объединяет понятия: культура словаря, культура грамматических форм и синтаксиса речи, культура произношения (звуков, слов, интонаций), стилистическая культура речи, культура жестов и мимики.

Психологическая культура речи включает понятия: содержательность, понятность, грамматическая и стилистическая выразительность, воздействие речи (требование, рекомендация, задание, совет, просьба, запрещение, упрек, предупреждение). На психологической культуре речи основано действие методических приемов ведения экскурсии.

Коммуникативная культура речи, преследующая установление контактов и связей с аудиторией, включает такие понятия, как экскурсовод – источник информации, рассказ экскурсовода – система подлинных сообщений. Коммуникативные качества речи предусматривают: правильность речи (соблюдение норм литературного языка, ударений и грамматики); точность речи, которая «состоит в соответствии содержания речи тому кругу предметов, явлений действительности, которые речью отображаются»[61]; логичность речи, состоящую в соответствии связей речи связям предмета и явлений в реальной действительности; чистоту речи, в которой нет элементов, чуждых литературному языку, и нет элементов языка, отвергаемых нормами нравственности[62]; выразительность речи (ее особенности, вызывающие интерес экскурсантов и укрепляющие внимание к излагаемому материалу); богатство речи (насыщенность ее различными средствами языка); уместность речи (соответствие ее теме, содержанию, цели и задачам экскурсии, а также составу экскурсионной группы).

Темп и ритм речи экскурсовода диктуются содержанием рассказа. Они меняются на протяжении экскурсии – ускоряются или замедляются. Различают темп речи быстрый, средний, медленный, плавный и прерывистый. Темп речи должен быть спокойным, размеренным, таким, чтобы содержание речи эффективно воспринималось.

При подготовке конкретных тем, разработке рассказа экскурсоводу уместно проводить самостоятельные занятия с часами в руках. Быстрый темп речи – 75 слов в минуту, средний – 60 слов, замедленный – 45 слов. Скороговорка (80 и более слов в минуту) недопустима, она мешает усвоению экскурсионного материала, быстро утомляет слушателей. Быстрый темп речи, лишенный пауз, не воспринимается экскурсантами. В то же время недопустим одинаковый темп на протяжении всей экскурсии, так как он делает ее маловыразительной и скучной.

В речи экскурсовода основные положения излагаются медленнее, чем остальной материал. Материал, который развивает основные положения, излагается в быстром темпе.

К недостаткам речи относят чрезмерное употребление специальных терминов, иностранных слов, словесных штампов, канцелярских оборотов, длинных фраз, так как это вызывает раздражение слушателей, рассеивает их внимание.

Для экскурсовода важно иметь хорошую дикцию – четкое, ясное произношение слогов, слов и целых фраз. Недостатками речи являются шепелявость, гнусавость, вялость произношения, недоговаривание окончаний фраз и слов.

Работу над языком экскурсовод начинает с овладения техникой речи (дыхание, голос, дикция). Важно, чтобы дикция (манера произносить звуки и слова в речи) была ясной и отчетливой. Прежде всего нужно устранить неясности, неразборчивость речи, отработать произношение слов, которые с трудом воспринимаются экскурсантами. Затем обращается внимание на торопливость или замедленность произношения. Каждое слово, в том числе и слова иноязычного происхождения, а также имена и отчества должны звучать четко, быть понятными для экскурсантов.

Экскурсовод должен следить за интонацией своей речи, т.е. повышением и понижением голоса при произношении слов и предложений. Речевая интонация должна быть логически оправданной, так как основой рассказа является не только мысль, но и чувство. Оно придает окраску рассказу, показывает отношение экскурсовода к содержанию материала.

Есть и другое назначение интонации в рассказе – доведение до логического завершения какой-либо мысли. Она позволяет подчеркнуть значение факта, придать рассказу торжественность, неожиданность, характер вопросительности и т.д. Изменение интонации вызывается смысловым содержанием рассказа, поэтому умение экскурсовода произносить отдельные слова и целые фразы с различными интонационными оттенками имеет большое значение.

Мастер устного слова И. Л. Андронников утверждает, что диапазон интонаций можно считать беспредельным. Не будет ошибкой сказать, что истинный смысл сказанного заключается не в самих словах, а в интонациях, с какими они произнесены. Интонация отдельных предложений может быть вопросительной, восклицательной, утвердительной, повествовательной. Тон рассказа может быть радостным, грустным, торжественным в зависимости от того, о чем экскурсовод повествует и как он к этому относится. Эмоциональная окраска рассказа должна быть оправданной, поэтому в ходе подготовки к проведению экскурсии следует определить интонацию и тон предстоящего рассказа.

Экскурсовод должен владеть всеми видами ударений – словесными, фразовыми, логическими. Само по себе ударение это выделение слова или группы слов силой голоса или повышением тона. Логическое ударение — выделение наиболее важного момента в речи. Такое ударение делается на тех словах, которые должны приковать внимание экскурсантов, заставить их задуматься, прийти к определенному выводу.

Важно отработать фразовые и логические ударения в рассказе. В каждой фразе обычно выделяется одно или несколько слов, из которых делается смысловое (фразовое) ударение. При логическом ударении в фразе выделяется слово или слова, наиболее важные по своему содержанию. Экскурсоводу не следует механически заучивать формулировки и трудные слова в тексте. Нужно привыкнуть к ним, понять их смысл и только после этого запомнить. Главное добиться, чтобы их употребление в речи было естественным и необходимым. В тех случаях, когда не удается этого достигнуть, отдельные слова могут быть заменены другими, более привычными для данного экскурсовода, более естественными для стиля его речи.

Тон речи подчеркивает значение события, приковывает к нему внимание экскурсантов, помогает им сделать правильные выводы. Приподнятость, торжественность рассказа при соблюдении чувства меры в какой-то его части вполне естественна. Необходимо избегать при рассказе как монотонности, вялости, так и излишней приподнятости, неоправданных эмоций, ложного пафоса, крикливости.

Постоянная работа по развитию культуры речи обогащает словарный запас экскурсовода, позволяет ему правильно отбирать и употреблять слова в рассказе, помогает избавиться от засоренности речи ненужными словами, стандартными фразами, а также от употребления большого количества иностранных слов, дает возможность экскурсоводу выработать свой индивидуальный стиль языка.

**Выводы.**

Экскурсоводу необходимо понимать значение языка и речи, их взаимосвязи. Речь экскурсовода представляет собой целенаправленную деятельность по реализации возможностей языка. Успех этой деятельности зависит от того, какое внимание уделяет экскурсовод совершенствованию своего речевого мастерства. Главное – постоянная практика. Для одного экскурсовода – это усвоение различных форм оживления речи, для другого – борьба со словами-паразитами, для третьего выявление и искоренение погрешностей в языке, для многих – устранение тавтологии в речи.

Погрешности в языке экскурсовода объясняются невниманием к своей речи. Обычно их замечают экскурсанты. Примеры таких погрешностей: «мы живем в слишком огромное время», «произведения композитора вызывают многочисленный интерес», «над толпой висел гул сомнения».

Не в меньшей степени обедняет речь тавтология (повторение того же самого другими словами): употребление одинаковых или схожих по смыслу слов (целиком и полностью, яснее ясного, истинная правда), дублирующих друг друга суждений. Путь преодоления тавтологии – поиски аналогичных слов и выражений в справочниках, энциклопедиях, словарях.

**Контрольные вопросы:**

1. Умение – правильное выполнение определенных действий.

2. Понятие «навык». Взаимосвязь умений и навыков.

3. Классификация навыков. Основные группы навыков.

4. Формирование умений и навыков.

5. Использование навыков в экскурсиях.

6. Культура речи, ее характеристика.

7. Виды речи – внешняя и внутренняя.

8. Стиль языка экскурсовода.

9. Техника речи экскурсовода. Дикция.

10. Культура речи. Богатство словаря. Образность языка.

11. Формирование мастерства владения речью.

12. Речевой этикет. Его требования и правила.

**РАБОТА НАД ДИКЦИЕЙ**

1. <https://pg.world/rus/articles/speech_production_as_a_kind_of_work_on_voice_and_diction>
2. <https://www.adme.ru/tvorchestvo-pisateli/10-moschnejshih-uprazhnenij-dlya-razvitiya-dikcii-1280515/>
3. <https://yourspeech.ru/training/articulation/uprazhneniya-dlya-dikcii.html>