

ЛИЧНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ МАСТЕРСТВО ЭКСКУРСОВОДА В ИСТОРИЧЕСКОМ АСПЕКТЕ

Т.А. ХВАГИНА

*Полесский государственный университет,
г. Пинск, Республика Беларусь, hvaginatd@tut.by*

Профессия экскурсовода появилась относительно недавно (в СССР ее появление относят к 1960-м годам) и это является одной из причин того, что основные характеристики данной профессии, а также требования, которые предъявляют к экскурсоводам потребители и аттестующие органы в разных странах, отличаются друг от друга. Все зависит от того, как общество в целом, турбизнес и непосредственный потребитель – экскурсант воспринимают экскурсию, и какую роль они отводят разработчику и «исполнителю» экскурсии – экскурсоводу.

Теоретики экскурсионного дела единодушны в том, что предпосылки данной профессии сформировались еще во второй половине 19 века, в эпоху, когда для общественного посещения открылись музеи, картинные галереи и другие подобные им объекты, где были сосредоточены различные артефакты, произведения искусства и редкости. Их показ требовал участия специалистов, которые демонстрировали и комментировали экспонируемые редкости и ценности. Такая функция возлагалась на музейных сотрудников или привлекаемых на определенный период волонтеров из числа наиболее образованных, эрудированных местных жителей, умеющих передавать свои знания другим. В то же самое время в развитых странах мира стали проводиться международные промышленные выставки, где были представлены выдающиеся достижения научно-технического прогресса, что привлекало в места их проведения большое число посетителей. Для обслуживания гостей вновь потребовались компетентные люди, способные вести показ объектов, представленных на таких выставках и сопровождать его необходимыми пояснениями. Так появились экскурсоводы, которые обслуживали выставки и подобные им массовые мероприятия.

Наряду с техническими и гуманитарными знаниями «первым экскурсоводам» требовались знания иностранных языков. Причина была в том, что в этот период туризм перестал быть элитарным, наряду с аристократами, стала активно путешествовать буржуазия – недавние выходцы из купеческого и других сословий. С помощью гидов легко снимался языковой барьер при посещении выставок, ярмарок, галерей, музеев и других достопримечательностей. Так формировался первоначальный заказ на экскурсионные услуги. Экскурсии не всегда были платными, в разных местах волонтеры – учителя, студенты, люди разных профессий, увлекались новым занятием, показом местных достопримечательностей приезжим гостям, школьникам, студентам и т.д. Они работали не ради денег, а во имя некой собственной идеи: кто из патриотических побуждений, кто из желания повысить собственную самооценку, кто ради пропаганды определенных идей и знаний. Такая деятельность возникла спонтанно, еще не была регламентирована и узаконена. Она представляла собой новую услугу, характеристики которой лишь зарождались в ответ на запросы и потребности туристов и экскурсантов, которые путешествовали небольшими группами из числа родственников и друзей, парами или поодиночке. Так началось накопление первичного опыта оказания экскурсионных услуг.

На этом этапе еще рано говорить не только о профессии экскурсовода и экскурсионной методике, можно лишь констатировать факт появления экскурсионных услуг и людей, которые оказывали такие услуги, разово либо с определенной периодичностью. Постепенно экскурсионная работа из музеев и на территориях выставок распространилось на показ отдельных достопримечательностей и иных объектов туристического интереса [1, с. 12].

Наряду с этим экскурсии, благодаря высокой степени наглядности, нашли место в педагогической деятельности. Передовые учителя организовывали экскурсии для наблюдения за различными природными явлениями, а также на производственные объекты для наблюдения за производственным процессом [2, с. 5]. В экскурсиях по местам памятных событий и известных людей происходило приобщение школьников к историко-культурному наследию. В данном случае сам учитель выступал в роли экскурсовода, а экскурсия расширяла кругозор учащихся, подкрепляла наглядными примерами теоретические знания, полученные на уроках. Особая роль отводилась поездкам по сакральным – святым местам, где учитель или иное лицо, стоявшее во главе группы,

было в роли организатора мероприятий, направленных на духовное совершенствование учеников, приобщение их к религиозным ценностям [4, с. 8].

Таким образом, еще не сложившись, не оформившись, экскурсия стала выполнять роль, связанную с воспитанием и пропагандой определенных ценностей. Впоследствии, в советский период, способность облекать в экскурсионную форму не только определенную информацию, конкретные знания, но и различные идеи, скажется на активном использовании экскурсии для массовой обработки сознания и пропаганде коммунистических идеалов и т.п. Это, в свою очередь, определит различие в подходах к экскурсии в странах с различным политическим устройством и приверженностью к социалистическим либо иным идеалам. К разным странам мира в 20 в. будут параллельно существовать экскурсии, ориентированные на запросы потребителей и противоположные им. Первые по своей форме будут далеки от жестких канонов и будут схожи с прогулками или поездками с показом достопримечательностей, где подбор объектов и другие свойства определяются свободно, под конкретный заказ либо на усмотрение гида (экскурсовода). Вторые будут представлять собой мероприятия, запрограммированные, где действия экскурсовода четко регламентированы и направлены на строгое соблюдение различных указаний и требований, касающихся объектов показа, маршрута, продолжительности, содержания и иных аспектов экскурсии вплоть до приемов показа конкретных объектов.

В советском экскурсионном деле эти два направления противопоставлялись. Первое, не имеющее жесткой регламентации, критиковалось и осуждалось, как «гидизм». Б. В. Емельянов (1918-2001), один из наиболее видных деятелей советского экскурсионного дела, который длительное время возглавлял Главное экскурсионное управление Центрального совета по туризму и экскурсиям, автор учебника «Экскурсоведение» и целого ряда методических пособий по экскурсионной работе, рассматривал «гидизм» как отрицательное явление, результат несерьезного подхода к подготовке и проведению экскурсии. Он ссылается на мнение ученого-экскурсиониста М. П. Анциферова, который упрекает гидов в самодовольстве и скакании с одного предмета на другой без всякой связи, после чего приходит к выводу, что «гидизм» – злейший враг экскурсионного дела, а гид, в отличие от экскурсовода, всего лишь «комментирует объекты экскурсии» [3, с. 31-32].

Это мнение спорное, среди современных гидов много высоких профессионалов, которые также как и те, кто бывал на их экскурсиях, не согласятся с таким смешением понятий и негативной оценкой, которая переносится с работы самоучек, на гидов – профессионалов высокого класса.

Будучи человеком своей эпохи и сторонником экскурсий, регламентированных по содержанию и иным характеристикам, которые были прочно вмонтированы в идейно-воспитательную и пропагандистскую работу в СССР. Б. В. Емельянов не мог принять бессистемного, хаотичного и особенно «безыдейного» показа достопримечательностей до конца своей жизни. Когда не стало СССР и диаметрально поменялись многие общественные приоритеты, Б. В. Емельянов не изменил своим взглядам, а только подкорректировал их, сохранив в итоговой работе – учебнике «Экскурсоведение», который является сегодня основным при подготовке специалистов для турбизнеса, ряд прежних положений, касающихся экскурсии и экскурсовода. Со страниц учебного пособия он продолжает отстаивать важность педагогической деятельности и педагогического мастерства экскурсовода, а также его тенденциозности, т.е. четкой направленности во взглядах и действиях экскурсовода, его стремлении убедить остальных в истинности сообщаемых знаний и единственно правильном толковании исторических и других фактов [3, с. 182].

Поскольку наследие Б. В. Емельянова, т.е. его взгляд на экскурсионное дело, личность экскурсовода и его профессию на протяжении длительного периода преподносятся безальтернативно и постоянно тиражируются в учебно-методической литературе (они закреплены в учебных программах по экскурсоведению для высших и средне-специальных учебных заведений и отражены в государственных стандартах, регламентирующих разработку экскурсий), сторонников его взглядов среди представителей старшего поколения экскурсоводов, а также среди далеких от современной экскурсионной практики преподавателей вузов достаточно много. Вместе с тем в практику экскурсионной деятельности давно вошли новые формы, которые отвечают современным реалиям и не укладываются в прежние каноны и схемы. Экскурсоводы оказались в сложном положении, с одной стороны, свои требования к экскурсии предъявляет сам заказчик (потребитель), а с другой – над экскурсоводом тяготеют ограничения, указания и требования, основанные на системе взглядов, сложившихся в совершенно других условиях.

Прежде чем детально рассмотреть это противостояние старого и нового и предложить альтернативу устаревшим подходам, неприемлемым в современных условиях, попробуем охарактеризо-

вать личность экскурсовода и рассмотреть составляющие его профессионального мастерства на этапе подъема, который пришелся на 1970-1980 годы.

Как отмечалось выше, долгое время экскурсионная деятельность держалась на энтузиазме и представляла собой хобби людей разных профессий, увлеченных краеведением, историей искусства и архитектуры, жизнью и деятельностью известных писателей, поэтов и других знаменитых людей. В СССР до передачи экскурсионной деятельности туристско-экскурсионным учреждениям профсоюзов, проведение экскурсий поручалось учителям и лекторам общества «Знание», которые под конкретную задачу (обслуживание делегации, турпоезда) дополняли местный краеведческий материал различными фактами и моментами, направленным на решения пропагандистских и воспитательных задач. Поколение экскурсоводов 1960-х гг. было смешанным, значительную часть здесь составляли ветераны войны и труда, недавние лекторы общества «Знание», люди с большим педагогическим стажем и опытом организаторской, воспитательной и культурно-массовой работы. Эти экскурсоводы, в силу своего возраста, заслуг, жизненного опыта, были достаточно авторитетны, но их экскурсии были порой перенасыщены пропагандистскими шаблонами, отличались назидательностью и удовлетворяли только часть экскурсантов, тех, кто ментально совпадал с подобными жизненными взглядами и установками.

Активное создание в разных городах экскурсионных учреждений привело к тому, что экскурсоводов требовалось все больше и больше, для проведения экскурсий на самые различные темы. Экскурсионное дело остро нуждалось в людях с высоким уровнем образования, мобильных, обучаемых, артистичных, обладающих широким кругозором, вкусом и другими достоинствами. Многие экскурсии, которые появились в Беларуси в 1970- 80-е гг. обязаны своим созданием и популярностью именно тем экскурсоводам и методистам, которые пришли в туризм в этот период, а не в начале. Определяющим был их достаточно высокий образовательный уровень, но и то, что к этому времени сформировалось представление об экскурсии, как о комплексном познавательном мероприятии, которое объединено замыслом, темой, идеей, заранее запрограммировано, проверено на практике, обладает достаточно глубоким содержанием, включает в показ объектов, заслуживающих внимания экскурсантов. Стала уходить в прошлое, привнесенная в туризм ветеранами, лекторами и другими идеологическими работниками экскурсия-беседа с её пространными отступлениями, личными воспоминаниями и размышлениями, по форме и содержанию далекая от классической экскурсии. Также из практики стали уходить загородные экскурсии, где фактически не было показа, путевая информация подменялась различными импровизированными развлечениями невысокого уровня, а экскурсовод выступал в роли массовика-затейника, пел песни, загадывал загадки, рассказывал анекдоты и т. п.

Одна из главных заслуг методистов и экскурсоводов 1970-80 гг. состояла в том, что они обогатили содержание экскурсий своими знаниями, полученными во время учебы на исторических, филологических, географических и других факультетах высших учебных заведений страны. Эти специалисты позволили экскурсии стать содержательными и отвечающими принципу научности. Их приход в бюро путешествий и экскурсий обеспечил создание объемной и качественной методической документации экскурсиям, что позволило в дальнейшем поднять экскурсионную работу на более высокий уровень. В каждом экскурсионном учреждении была ведущая группа экскурсоводов, которые вместе с методистами руководили методическими секциями, которые создавались по тематическому принципу, а также для совершенствования работы с подрастающим поколением. Методисты и экскурсоводы постоянно совершенствовали действующие экскурсии и разрабатывали новые. Им поручались самые ответственные экскурсии для делегаций, иностранных и статусных гостей. Они проводили учебные экскурсии для действующих и будущих экскурсоводов, участвовали в конкурсах экскурсионного мастерства.

Вначале в туризм пришли люди с большим жизненным опытом, заслугами, но среди них были люди с невысоким образовательным уровнем и консервативными взглядами, которые были не интересны туристам и не могли развиваться, чтобы соответствовать группам, чей уровень выше уровню подобных экскурсоводов. Так не могло продолжаться долго и в 1970-80-е гг. в экскурсионный туризм Беларуси пришло много молодежи с высшим образованием. Это поколение принесло с собой новые качества, на которые обращали внимание уже при приеме на курсы по подготовке экскурсоводов. Учитывались уровень образования (высшее, незаконченное высшее и среднеспециальное), так что некоторым прежним экскурсоводам пришлось перейти в категорию групповодов (руководителей туристских групп), обращали внимание на внешние данные, проверялась память, культура речи, с помощью устного собеседования старались отобрать людей с четкой гражданской позицией.

Многим экскурсоводам приходилось работать не только на непродолжительных городских экскурсиях, а ежедневно совершать длительные загородные экскурсии, где рабочий день экскурсовода длился 16-18 часов, а длительность маршрута нередко превышала 500 км. Во время активного сезона экскурсовод совершал 3-4 (иногда более) подобных экскурсий в неделю, работая несколько дней подряд. Поэтому неудивительно, что важным требованием при поступлении на курсы по подготовке экскурсоводов и приеме на работу было состояние здоровья, физическая форма экскурсовода. Характер работы экскурсоводов в советский период был таков, что большинство из них, независимо от возраста, семейного положения и других обстоятельств, совершали длительные переезды вместе с туристами в «жестких», не предназначенных для туристических целей автобусах. Экскурсоводы работали на открытом, незащищенном пространстве в любое время года, несмотря на жару, зимний холод, сильный ветер, снег и дождь. Частые простудные заболевания, обострение хронических болезней, переутомление были характерными причинами, по которым не все талантливые экскурсоводы оставались в этой профессии.

Для успешной работы в туризме была важна и стрессоустойчивость экскурсовода. Туризм был массовым, а инфраструктура туризма отставала от темпов его развития. Поводов для жалоб и нареканий из-за некачественного размещения, плохого питания, «жесткого» транспорта и других причин было достаточно. Чаще всего возмущение туристов и экскурсантов было направлено на экскурсовода, хотя его непосредственной вины в плохих условиях проживания, поломках транспорта и некачественном питании не было. Но такой была манера поведения многих советских туристов, которые обвиняли, доходя порой до оскорблений, экскурсоводов, так как соприкасались в ходе обслуживания не с директорами турпредприятий, гостиниц или столовых, а именно с экскурсоводами, возлагая на них все издержки и проблемы советского туризма. Экскурсоводам требовалась много выдержки, терпения, такта, чтобы погасить конфликт, найти правильное решение в тех сложных ситуациях, которые были связаны с поломкой транспорта, ошибками, допущенными турпредприятием при заказе размещения или других услуг.

В крупных бюро функции экскурсовода и руководителя групп были разграничены, это несколько облегчало их работу, большая часть проблем решалась с участием директора и других специалистов, работавших в туручреждениях. В небольших бюро, где экскурсовод совмещал функции сопровождающего (руководителя тургруппы, групповода), частые конфликты были большой проблемой, забирали много сил и энергии у экскурсоводов, чем мешали их профессиональному росту. Возрастные экскурсоводы лучше справлялись с конфликтной ситуацией, а молодые эрудированные и артистичные экскурсоводы испытывали большие трудности при возникновении конфликта. Таким образом, экскурсоводам поколения 1970-80-х гг. требовались не только обширные знания, красивая грамотная речь, владение методикой и техникой ведения экскурсии, но и другие качества: крепкое здоровье, выносливость, стрессоустойчивость, коммуникабельность, находчивость, выдержка, толерантность.

Огромная армия экскурсоводов 1970-80-х гг. не была однообразной, в ее составе выделялась наиболее эрудированная, творческая категория – экскурсионная элита, которая поднимала экскурсионную работу на достаточно высокий уровень. На одну ступень ниже данной категории находилась большая группа, состоявшая из добросовестных исполнителей, которые хотя и не были творческими личностями, постоянно занимались самообразованием и вбирали в себя весь передовой опыт, который демонстрировали лучшие экскурсоводы Беларуси и всего СССР. Следующую группу составляли экскурсоводы, которые отличались хорошей памятью, дисциплинированностью, организованностью, но на протяжении многих лет сохраняли в неизменном виде тот уровень экскурсий, который закрепили на практике в самом начале своей работы. Из года в год они вели экскурсии при помощи заученного текста, произнося одни и те же фразы, не меняя интонации, и знали ответы лишь на несколько дополнительных вопросов, с которыми сталкивались ранее. Экскурсоводы данной категории были не способны отойти от заученного текста, варьировать содержание, и методические приемы в зависимости от категории экскурсантов и их особенностей. Они могли постоянно воспроизводить одну и ту же экскурсию, подобно тому, как воспроизводится магнитофонная запись. И если воспроизводство шло без сбоев, то экскурсанты оценивали их работу весьма положительно, так как на первый взгляд заученные экскурсии не хуже экскурсий, в которых присутствует доля импровизации. Оценка экскурсии экскурсантами всегда субъективна, все зависит от уровня вкусов и взглядов самого экскурсанта.

В прошлом во внутреннем советском туризме была небольшая категория экскурсоводов, которые не придерживались конкретной темы, слабо знали материал и наполняли экскурсии различными легендами, небылицами, собственного сочинения. Были экскурсоводы, которые переносили

в свою экскурсию все, что знали – фрагменты других экскурсий, которые были ими освоены, а так же фрагменты экскурсий других экскурсоводов, на которых им когда-либо удалось побывать. Такие «экскурсии» не отвечали даже критериям путевой информации, они дискредитировали профессию экскурсовода, поэтому выявление подобных фактов приводило к отстранению или увольнению таких экскурсоводов. Наряду с качественными, содержательными, яркими экскурсиями в советский период было разработано немало «мертвых», невостребованных экскурсий. Были экскурсии, документация к которым была выполнена схематично: вместо контрольного текста – только статистические данные, газетные заметки и иные обрывочные сведения, что не позволяло экскурсоводам успешно осваивать данную тему.

Уровень экскурсоводов был разным. От самого высокого до того уровня, который явно не соответствовал профессиональным требованиям. Иногда экскурсоводов содержали в штате или сотрудничали с ними из-за их прежних заслуг, из-за их безотказности, личных симпатий и т. п. Нередкими были случаи, когда партийные органы, вышестоящие организации направляли на экскурсионную работу людей, приехавших из других регионов, которых не могли трудоустроить по их предыдущей специальности. Иногда из них выходили хорошие специалисты, а иногда они были профнепригодны, не знали местных реалий, но продолжали работать. Характерной особенностью советского периода было отсутствие острой конкуренции среди экскурсоводов. Экскурсоводы, независимо от их уровня подготовки, и качества работы, были востребованы, могли рассчитывать на поддержку и взаимопомощь своих коллег. На самые ответственные группы назначали проверенных, наиболее сильных, с профессиональной точки зрения, экскурсоводов. Случаи отстранения от маршрутов были достаточно редким явлением, как и жалобы на качество проводимых экскурсий. Если случались нарекания на работу экскурсоводов, то среди причин недовольства работой экскурсоводов были опоздания на маршрут, невнимание к просьбам экскурсантов и т. п. Крайне редко экскурсанты жаловались на слабое знание материала или не соглашались с трактовкой отдельных исторических фактов, которая, по их мнению, расходилась с тогдашними идейными установками. Но это были единичные случаи. В целом экскурсионная работа оценивалась положительно.

В свое время Б.В. Емельянов на одном из семинаров по экскурсионной работе высказал мнение, что экскурсоводы, привлекаемые по разовым вызовам, так называемые «внештатные», проводят экскурсии с большей самоотдачей, чем те, кто состоит в штате. Он считал, что экскурсовод, который проводит экскурсии постоянно, делает это автоматически как робот, не вкладывая всей полноты эмоций и не прибегая к разнообразным методическим приемам. Экскурсия для них просто работа, экскурсанты сливаются в обезличенную массу, эмоции такого экскурсовода притупляются, а стремление совершенствовать свою экскурсию, чтобы удовлетворить потребности каждого экскурсанта в получении новых знаний и впечатлений, отсутствует. В свою очередь, «внештатные» экскурсоводы, так называемые «совместители», для которых экскурсия прежде всего – любимое хобби, с точки зрения Б.В. Емельянова стараются удивить своими знаниями и умением вести показ и рассказ, они прилагают все усилия, чтобы добиться высокой оценки, аплодисментов и других выражений признательности со стороны поэтому у них качество экскурсантов, поэтому качество экскурсий у данной категории выше. С этой точкой зрения можно согласиться лишь отчасти, потому что не каждый штатный экскурсовод был на высоте, а вне штата действительно были талантливые и эрудированные экскурсоводы. Однако это не меняло общей картины, и во многих БПиЭ СССР ситуация выглядела по-другому.

Экскурсия для внештатного экскурсовода была формой подработки. Далеко не все экскурсоводы данной категории имели высшее образование. Многие пришли с производств и учреждений разного профиля и не обладали высокой эрудицией и творческими задатками, не могли самостоятельно разрабатывать экскурсию и просто заучивали контрольный текст. Конечно, при этом были исключения, все зависело от уровня экскурсионно методической работы в туристско-экскурсионных учреждениях и кадровой политики в отношении экскурсоводов. В крупных туристско-экскурсионных учреждениях экскурсоводов, как правило, набирали на конкурсной основе, а в регионах не редко к проведению экскурсий допускались люди без должной подготовки и задатков к данному виду деятельности. Как правило, штатный состав экскурсоводов по своему уровню в большинстве туристско-экскурсионных учреждений и профсоюзов работал более профессионально, чем значительная часть экскурсоводов «совместителей».

Экскурсоводы СССР принимали участие в социалистическом соревновании, что сегодня воспринимается неоднозначно. Можно сравнить количество проведенных экскурсий, освоенных тем, подсчитать число обслуженных экскурсантов, определить объем оказанных услуг в финансовом

выражении, подсчитать число благодарностей и жалоб, но объективно проанализировать и сравнить качественные показатели работы, было не реально. Поэтому победителей и ударников выбирали из числа наиболее авторитетных экскурсоводов, руководствуясь субъективным мнением сотрудников, подводивших итоги.

Периодически проводились конкурсы на лучшую экскурсию, посвященную определенной теме. Одним из таких был Республиканский конкурс на лучшую экскурсию, посвященную реализации Продовольственной программы на 1982-1990 г., принятой на майском (1982) Пленуме ЦК КПСС. Конкурс показал, что экскурсоводы и методисты блестяще справились со столь сложной задачей, не только разработали экскурсии по передовым сельскохозяйственным объектам и сельским населенным пунктам, но и внедрили их на практике. Оказалось, что экскурсоводам, для которых были привычны исторические, литературные, архитектурные и обзорные экскурсии, подвластна тема развития сельского хозяйства и что они способны популяризировать решения и идеи, касающиеся в незнакомой до этого аграрной сфере. В числе лучших были отмечены экскурсии «Дорогой ленинской мечты» (Гомельское БПиЭ), «Горизонты белорусского села» (Барановичское БПиЭ) и т.д. Ещё один Республиканский конкурс «Беларусь моя синеокая», приуроченный к 60-летию СССР, был проведен в форме телешоу сначала на областном, а потом на республиканском уровне. Он способствовал популяризации профессии экскурсовода, давал ориентиры молодым экскурсоводам республики, но не мог быть объективным как многие другие шоу, где победители определены заранее.

Б. В. Емельянов неоднократно подчеркивал, что экскурсионное дело является важнейшей составляющей туризма в СССР, а экскурсовод – это главная фигура экскурсионного дела [3, с. 178]. Поэтому подготовке экскурсоводов, совершенствованию их профессионального мастерства и поддержанию престижа профессии уделялось большое внимание. В то же самое время роль методистов, которые обучали и контролировали экскурсоводов, возвращали их экскурсоводческий талант, обеспечивали их в качестве основы будущих экскурсий хорошей методической документацией к экскурсиям, не всегда оценивалась по достоинству как в части заработной платы, которая была в 2-2,5 раза ниже, чем у большинства экскурсоводов, у которых заработок зависел от числа проведенных экскурсий, и гораздо превосходил зарплату остальных сотрудников, включая директора и ведущих специалистов. К сожалению, несмотря на наличие трех категорий экскурсоводов, что зависело от уровня образования, стажа и личного вклада в экскурсионно-методическую работу, зарплата объективно не отражала истинной ценности экскурсионных работников. Впоследствии, в 1990-2000-ые годы, когда не стало методических отделов и других форм методического обеспечения экскурсоводов, многие экскурсоводы старшего поколения в отсутствие методической помощи не смогли адаптироваться к новым условиям, диктовавшим необходимость иных подходов и содержанию и форме проводимых экскурсий.

Советский этап экскурсионного дела, применительно к профессии экскурсовода, объективно можно охарактеризовать с разных позиций: 1) какие условия были созданы для успешной работы экскурсоводов и роста их профессионального мастерства; 2) какие требования предъявлялись к экскурсоводам и 3) какие обязательства на них налагались в обмен за предоставленные возможности и преференции: престижность профессии; востребованность; высокая зарплата; постоянная методическая помощь; широкие возможности для участия в учебных экскурсиях и поездках, семинарах, курсах повышения квалификации.

Положительными моментами в организации экскурсионной работы было то, что программа подготовки экскурсоводов была практико-ориентирована, т.е. привязана к деятельности конкретного бюро путешествий и экскурсий и его турпродукту – экскурсионным маршрутам. В зависимости от потребностей – ежегодно или с определенной периодичностью, при каждом бюро путешествий и экскурсий открывались курсы по подготовке экскурсоводов, которые работали по единым, разработанным Главным экскурсионным управлением Центральным советом по туризму и экскурсиям планам. Их выпускники пополняли ряды экскурсоводов. Это обеспечивало не только безболезненную и постепенную смену поколений, когда каждый экскурсовод мог использовать опыт, накопленный его коллегами. Таким образом не возникало существенного качественного разрыва между уровнем работы экскурсоводов разных поколений. В дальнейшем экскурсовод постоянно получал необходимую методическую помощь, а его работа на маршрутах контролировалась путем прослушивания экскурсий методистами и ведущими экскурсоводами. На методическую работу выделялись значительные средства, а если БПиЭ было в числе отстающих, то сюда направлялись на оказание практической помощи специалисты из областных советов по туризму и экскурсиям или крупных и успешных экскурсионных учреждений. Все это позволяло даже в небольших экс-

курсионных учреждениях создавать и совершенствовать экскурсии различной тематики, повышать качество экскурсий и удовлетворять потребности в экскурсионных услугах местного населения и туристов из союзных республик СССР.

От экскурсоводов в свою очередь требовалось, помимо дисциплины, организованности, ответственности, внимательного отношения к экскурсантам, проведение экскурсий на высоком профессиональном уровне, что предполагало содержательность экскурсионного материала, его соответствие теме экскурсии и активную пропаганду в экскурсиях тех идеалов, нравственных и идейно-политических установок, которые были неотделимы от коммунистической идеологии и советского образа жизни. Экскурсоводу отводилась роль пропагандиста не только научных, философских и эстетических взглядов, идей и теорий, но прежде всего перед ним ставилась задача распространения политических взглядов определенной идейной направленности. В методической документации к экскурсиям и самом содержании экскурсий должны были присутствовать ссылки на решения съездов и пленумов ЦК КПСС, а также цитаты классиков марксизма-ленинизма и т.п.

Четкая идейная направленность экскурсий, их связь с жизнью, с практикой советского хозяйственного и культурного строительства ставились во главу при определении общественной значимости экскурсий. Цели экскурсии определялись как пропагандистские и воспитательные, а ее функции охватывали сферу идеологической и научной пропаганды, организации культурного досуга, расширения общекультурного кругозора и формирования интересов. Вероятно, за счет этого была доказана важность роли экскурсоводов как работников «идеологического фронта».

Что касается практики, экскурсоводы, понимая всю искусственность подобных посылов и отвечая потребностям экскурсантов, их желанию узнать как можно больше интересного, минимизировали или вообще исключали из своих экскурсий пропагандистские элементы, назидательность и призывы, которые многим экскурсоводам были изначально чужды, плохо вписывались в содержание экскурсий и уводили от темы.

Кроме экскурсоводов, работавшие в туручреждении ВЦСПС, в СССР были экскурсоводы, работавшие в других учреждениях и ведомствах: музеях, ботанических садах, на территории архитектурных и природных заповедников, а также на промышленных предприятиях и т.п. Их подготовка, условия работы, предъявляемые к ним требования, имели свою специфику. Иногда экскурсоводы из культурно-просветительских учреждений подрабатывали в бюро путешествий и экскурсий проведением городских и загородных экскурсий. Иногда они испытывали определенные трудности, связанные с различием в подходах к экскурсионной методике и технике. Своя специфика была у производственных экскурсий, где за вступлением, которое посвящалось истории предприятия и его краткой характеристике, осуществлялся проход по цехам и производственным помещениям для демонстрации производственного процесса, сопровождаемый краткими комментариями и пояснениями. Проводили такие экскурсии инженерно-технические работники предприятий, а методические указания к данным экскурсиям оставались в основном на бумаге. Методические отделы и методисты бюро путешествий, не смотря на формальное существование методических секций по производственным экскурсиям, не могли оказывать существенного влияния на работу экскурсоводов производственников, где все вопросы решались на самом предприятии.

В СССР повышенные требования предъявлялись к экскурсоводам, которые проводили экскурсии для зарубежных гостей. От экскурсоводов, работавших в бюро путешествий и экскурсий системы ВЦСПС, их отличало не только другое название профессии – «гид-переводчик». Гиды-переводчики имели другое ведомственное подчинение и работали в системе Госкоминтуриста СССР или Бюро молодежного туризма «Спутник». Кроме знания иностранных языков к ним предъявлялся целый ряд дополнительных требований, касающихся профессиональной деятельности. Экскурсии для иностранцев проводились по городам, музеям или иным объектам, которые отвечали задаче демонстрации достижений СССР в деле построения развитого социализма. Тексты экскурсий для зарубежных гостей подвергались тщательной проверке. Импровизация, отступления не приветствовались, для работы подбирались экскурсоводы с безупречной репутацией, придавалось большое значение их идейной убежденности, хотя проверить истинность убеждений в условиях «двоеверия» и двоемыслия всего общества не представлялось возможным. Учеба таких специалистов включала ряд вопросов, связанных со спецификой работы с иностранными гражданами, к которым советское государство в тот период времени испытывало повышенную подозрительность. Экскурсионная методика, которую разработал и ввел в практику экскурсионной работы Б.В. Емельянов, в работе с иностранными туристами не применялась, а гиды-переводчики не были с ней знакомы.

В 1990-ые годы экскурсионное дело в Беларуси, как и на всем постсоветском пространстве, испытало глубокий кризис. Экскурсии были не востребованы, экскурсионно-методические отделы закрылись, экскурсоводы и методисты были сокращены, а экскурсионно-методическая документация в значительной степени утрачена. Только во второй половине 1990-х годов, после создания Министерства спорта и туризма Республики Беларусь, стараниями энтузиастов, которые объединились в 1996 году в Белорусскую ассоциацию экскурсоводов и гидов-переводчиков (БАЭиГП), и турпредприятий, избравших экскурсионную работу и прием туристов видами своей деятельности, удалось избежать полного исчезновения экскурсионной деятельности. За последние 20 лет Белорусским общественным объединением экскурсоводов и гидов-переводчиков (БАЭиГП, было зарегистрировано под этим названием в 2012 году), Департаментом по туризму Министерства спорта и туризма, Национальным агентством по туризму и турпредприятиями с экскурсионной специализацией была проделана большая работа. Ее результатом стали десятки разработанных и обновленных экскурсий, семинары для специалистов и новичков экскурсионного дела, Первый съезд экскурсоводов и гидов-переводчиков Республики Беларусь, курсы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов, введение профессиональной аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков, проведение конкурса «Познай Беларусь» и многие другие положительные моменты.

Вместе с тем, существует целый ряд неразрешимых проблем, которые не находят понимания и поддержки. Экскурсовод в прошлом был тесно связан с одним конкретным турпредприятием, при котором он был подготовлен, допущен к проведению экскурсий, после чего обеспечивался им работой. Спад экскурсионной работы в прошлом наблюдался в определенные периоды: февраль, апрель, иногда в конце ноября – начале декабря, но большую часть года экскурсоводы были востребованы. Это приносило не только доход, но и позволяло экскурсоводам всегда быть в форме, то есть не забывать экскурсию. В такой ситуации качество экскурсий было стабильным, подготовка к ранее основанным экскурсиям не требовало больших усилий, как это происходит в случае длительных перерывов между экскурсиями.

Современный этап развития экскурсионно-познавательного туризма породил много проблем, противоречий и ошибочных толкований. Существует одностороннее мнение, что возрастные экскурсоводы, которые продолжают активно работать, препятствуют выходу на экскурсионный рынок новых кадров. Это утверждение справедливо лишь отчасти, потому что сегодня, прежде всего, выбирает сам заказчик, который чисто интуитивно рассчитывает получить более качественную услугу и внимательное отношение от опытных экскурсоводов старшего поколения. Экскурсоводы с большим стажем, как правило, владеют и большим количеством экскурсионных тем, а начинающие – одной-двумя темами. Специалисты турфирм довольно часто останавливают выбор на «многотемниках» – так быстрее, удобнее, проще, чем искать экскурсовода по интересующей теме среди новичков. В настоящее время турфирмы, за редким исключением, не создают для экскурсоводов постоянных рабочих мест, поэтому им удобно сотрудничать с пенсионерами, и сложнее подстраиваться к молодым экскурсоводам, которые в течение рабочей недели заняты по основному месту своей трудовой деятельности или учебы.

Таким образом, возникло сразу несколько проблем: 1) старение значительной части экскурсоводов; 2) определенный разрыв между экскурсионной теорией и практикой; 3) разница в подходах к содержанию (подборе и оценке исторических фактов), методике и технике, манере проведения экскурсий у представителей старшего и молодого поколений; 4) не востребованность значительной части молодых аттестованных экскурсоводов, из-за чего теряется их интерес к данной профессии; 5) необеспеченность экскурсионными кадрами многих заявленных экскурсионных тем.

Существует несколько точек зрения на то, как исправить данное положение. Самые радикальные предложения состоят в том, чтобы ограничить возраст экскурсоводов, а также соискателей, допускаемых к прохождению государственной аттестации, на законодательном уровне. Это приведет к нарушению прав экскурсоводов старшего возраста и будет беспрецедентным случаем. К примеру, научная и творческая деятельность, с которой в определенной степени схожа деятельность профессионального экскурсовода, не знает таких ограничений. Белорусское общественное объединение экскурсоводов и гидов-переводчиков выступает с предложением по созданию Республиканского методического центра по экскурсионно-методической работе. Его назначение наряду с другими задачами – оказание практической помощи экскурсоводам, что поможет особенно начинающим экскурсоводам быстрее осваивать новые маршруты, получать необходимую консультационную и практическую помощь по всем вопросам экскурсионной методики и другим основам профессионального мастерства. К сожалению, это предложение пока не находит понимания

ния, а его реализация невозможна без поддержки, в том числе без финансирования. Есть и другие предложения, вплоть до монополизации экскурсионной работы под эгидой Беларустуриста или закрепление ее за отдельными турпредприятиями, ранее показавшими свою приверженность экскурсионной работе. У всех этих начинаний есть немало критиков, которые считают, что все проблемы экскурсионного дела решит сам рынок экскурсионных услуг, в условиях которого будут востребованы только настоящие профессионалы.

Возвращаясь к теме профессии экскурсовода в современных условиях, следует отметить, что изменившиеся реалии наложили на нее свой отпечаток. Прежняя, четко разработанная и в значительной степени регламентированная система выработала и предъявила к экскурсоводам целый ряд требований, которые соответствовали задачам, поставленным перед советским экскурсионным делом в относительно недавнем прошлом, когда экскурсовода обучали, обеспечивали работой, содействовали росту его профессионального мастерства, а так же контролировали. Независимых экскурсоводов, наподобие «свободных художников», прежде не было, и каждого, кто прошел «старую школу», в свое время направляли в русло единых подходов и требований, как актуальных сегодня, так и устаревших.

Современный экскурсовод, по сравнению с его предшественниками, находится в других условиях, в других взаимоотношениях с работодателями – турфирмами, с потребителями – туристами и экскурсантами, которых отличают вкусы, взгляды, образовательный уровень, статус и другие особенности. Туристами и экскурсантами являются гражданами многих стран мира, что требует дополнительных знаний и навыков. Экскурсоводы в определенной, а иногда и в значительной степени конкурируют между собой, а наставничество, взаимопомощь, которые были в советском туризме нормой, сегодня являются большой редкостью. Экскурсоводам трудно осваивать новые маршруты, так как отсутствует система бесплатных прослушиваний на стадии освоения новой экскурсии своих более опытных коллег. Аттестация экскурсоводов (допуск к проведению экскурсии) происходит не на маршруте, а в аудитории, где даже нет тренажера, который позволял бы вести показ объектов, представленных на его экране. Это не позволяет сделать объективного заключения об уровне подготовки экскурсовода, его настоящем потенциале и профпригодности.

Современный экскурсовод предоставлен самому себе. Он повышает профессиональное мастерство самостоятельно или не работает над собой по своему усмотрению. Экскурсоводы, не получая дельных советов от методистов и других опытных специалистов, нередко включают в экскурсии непроверенные данные, сомнительные и ошибочные трактовки из Интернет-ресурсов или других источников. Частым явлением стали нарушение этических норм при проведении экскурсий, нарушение правил безопасности, сумбурность, нелогичность в подаче материала и построении маршрута.

В то же самое время экскурсовод находится в сложном положении, так как одновременно должен удовлетворять сразу двум требованиям. С одной стороны, необходимо соответствовать тем требованиям, что были определены и сформулированы еще в середине 1970-ых годов и немного подкорректированы позднее. Эти требования учтены при разработке госстандартов в сфере туризма и экскурсионной деятельности, учебных программ, они присутствуют в учебно-методической литературе, по которой готовят экскурсоводов и других специалистов отрасли. С другой стороны, нужно отвечать требованиям и запросам потребителя и экскурсионного рынка. Последние продиктованные новыми реалиями: отсутствием социального туризма; значительным сокращением экскурсий для школьников – в прошлом основного потребителя экскурсионных услуг; работой не только с организованными группами, но с туристами-индивидуалами; проведением экскурсий на иностранных языках, а также под перевод и т. п. Если на протяжении многих лет часть экскурсоводов ограничивалась хорошим знанием контрольного текста экскурсии, изредка добавляя в него новые цифры и факты, то сегодня в белорусском туризме наиболее востребованы экскурсоводы с большим багажом знаний в различных областях. Это те, кто сочетает экскурсионную работу с краеведческой деятельностью, пишет статьи и книги, разрабатывает новые экскурсии и путеводители, а так же занимается постоянным самообразованием. Данная категория экскурсоводов не заменима в работе с участниками так называемых «ностальгических туров», где требуются обширные знания городов и регионов, умения провести исследование по определенной теме.

Большое значение в работе экскурсовода, как обычно, имеют грамотная красивая речь и хорошо тренированная память. Вместе с тем появились новые формы экскурсий: экскурсия с элементами анимации; экскурсия схожая с игровым приключением, которое принято обозначать термином квест; велоэкскурсии и т.д. Эти новые формы требуют от экскурсоводов новых подходов, навыков и умений. Данные инновации не означают, что классическая экскурсия уйдет в прошлое.

Она будет существовать наряду с новыми формами и в Беларуси и во всем мире, поэтому заявления о предстоящей замене экскурсоводов аниматорами, не обоснованы и не выдерживают никакой критики.

Профессия экскурсовода имеет определенное сходство с профессией актера, но с рядом оговорок. Сегодня экскурсовод – это сценарист, режиссер и исполнитель в одном лице. В отличие от актера, который после долгих репетиций играет свою роль на сцене и может воспользоваться подсказкой суфлера и помощью всех театральных служб, создающих для него необходимые условия работы, экскурсовод демонстрирует свои знания и артистизм один на один с экскурсантами в условиях постоянного городского шума и иных помех. Он нередко сталкивается с непредсказуемым, некорректным поведением окружающих, в том числе туристов. Все, кто проводил или проводит экскурсии, хорошо знают, как сложно удержать внимание туристов, а также держать в поле зрения всю экскурсионную группу. По сравнению с советским периодом, когда стандартная экскурсионная группа состояла из 30 человек и одного сопровождающего, сегодня экскурсоводам приходится работать с количеством 40-50 человек, а в двухэтажных автобусах количество экскурсантов составляет 56-72 человека.

Профессия экскурсовода уникальна по многим параметрам. Экскурсоводу приходится легко, терпеливо, уверенно, и при этом одновременно выполнять сразу несколько функций:

1) организатора, который постоянно контролирует и направляет действия группы и обеспечивает полное и своевременное выполнение программы экскурсии;

2) психолога, который умеет оценить состояние экскурсантов, погасить возникающие недоразумения, при необходимости разрешить конфликтную ситуацию;

3) сотрудника службы безопасности, который постоянно следит за ситуацией, ограждая туристов от травм, несчастных случаев, агрессивных выпадов в их адрес, если таковые будут иметь место;

4) непосредственно экскурсовода, который с помощью показа и рассказа, в ходе обзорной или тематической экскурсии, знакомит экскурсантов с городом, регионом, страной;

5) пропагандиста, который доносит аудитории определенные идеи и новые знания;

6) специалиста с хорошими коммуникационными способностями, который умеет расположить к себе экскурсантов, относится к ним внимательно, тактично, с пониманием и вызывает у них доверие;

7) педагога, который не только передает знания, но и умело предлагает им нравственные ориентиры.

При этом экскурсовод должен оставаться творческой, артистичной личностью, способной обогатить экскурсантов новыми знаниями и впечатлениями, и вызвать у них позитивные эмоции, чувство эстетического наслаждения и полного удовлетворения от экскурсии. Экскурсовод – это патриот своей страны, который без фальшивой позы и наигранности показывает свое отношение к действительности, достижениям, различным сторонам общественной жизни, глубоко знает историю и испытывает гордость за свой народ и его вклад в мировую культуру. Такая позиция однозначно вызывает уважение, но она присуща не всем, к сожалению, есть экскурсоводы, которые клеветают на свою страну, перевирают свою историю.

Для того чтобы соответствовать всем заявленным требованиям, необходимы не только природные задатки, но и большая работа над собой, которая невозможно без постоянной практики, ведь только практика позволяет экскурсоводу оттачивать свое профессиональное мастерство, которое не ограничивается владением содержанием экскурсии, экскурсионной методикой и техникой. Профессия экскурсовода – это редкая, эксклюзивная, а не массовая профессия, которая требует внимательного отношения. Экскурсоводов нужно готовить так же, как артистов, развивая их всесторонне и уделять много внимания индивидуальной работе с начинающими.

Одной из проблем современного этапа экскурсионной работы является то, что на данный момент экскурсии проводят не только аттестованные, но и неаттестованные экскурсоводы-самоучки. На экскурсионных маршрутах немало дилетантов, которые самостоятельно определяют для себя критерии качества. Они допускают выход на экскурсии без должной подготовки, допускают грубые ошибки, излагая фактический материал, позволяют вольные интерпретации исторических фактов, намеренно задевая, провоцируя экскурсантов и туристов. Можно встретить экскурсоводов, внешний вид которых неопрятный, небрежный, не отмеченный вкусом и чувством меры, демонстрирует неуважение к профессии и экскурсантам. В последнее время на агроусадьбах появились «доморощенные» экскурсоводы, которые, совершая прогулки и поездки по окрестностям, дополняют их вымышленными фактами и легендами собственного сочинения и т.п.

Тем самым дискредитируется роль экскурсии, происходит подмена понятий. Специалисты хорошо понимают, что в современных условиях прежняя четко выстроенная система не подходит, и не может быть реанимирована, а в экскурсионной работе сохранится присутствие целого ряда негативных факторов. Важно, что на данном этапе этим озабочена ведущая группа белорусских экскурсоводов. Проблема качества экскурсий и престижа постоянно звучит в рамках мероприятий, проводимых Белорусским общественным объединением экскурсоводов и гидов-переводчиков, а также в статьях и выступлениях, посвященных современному состоянию экскурсионного дела. Но позитивные сдвиги в этом отношении наступят лишь при условии, что турбизнес, государство и общество признают ценность, важность и сложность профессии экскурсовода.

Список использованных источников

1. Долженко, Г.П. История туризма в дореволюционной России и СССР : учебник / Г.П. Долженко – Р.-н.-Д.: РГУ, 1988 г. – 192с.
2. Дьякова, Р.А. История экскурсионного дела в СССР / Р.А. Дьякова – М.: 1981. – С. 51.
3. Емельянов, Б.В. Экскурсоведение : учебник – 6-е изд / Б.В. Емельянов. – М.: Советский спорт, 2007. – 216 с.
4. Шапова, Г.Ф. История туризма / Г.Ф. Шаповал. – Минск : Экоперспектива, 1999 г. – 237 с.

PERSONALITY AND PROFESSIONAL SKILLS OF A GUIDE IN HISTORICAL PERSPECTIVE

T.A. HVAGINA

Summary

The article is devoted to stages of development of the tour guide profession from its inception in Museum and exhibition activities up to the present time. The author draws attention to how role of a guide has been varied under the influence of various factors over a long period, as well as the requirements of his or her personality and criteria of professional skills. This article focuses on the Soviet period of the excursions, when the profession of guide was popular and prestigious, and raises a number of issues concerning the status of guide in contemporary tourism.

Статья поступила 15 апреля 2016г.