

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

Числова Наталья Сергеевна

студентка

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

экономический университет»

г. Санкт-Петербург

ВОСПИТАНИЕ ЮНЫХ ЭКСКУРСОВОДОВ КАК ЭЛЕМЕНТ СОВРЕМЕННОЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА (НА ПРИМЕРЕ ГМЗ «ПЕТЕРГОФ»)

Аннотация: в статье анализируется практика ведения Школы Юного Экскурсовода в ГМЗ «Петергоф». Автором, как непосредственным участником данной программы, предложено собственное видение значимости и положительного влияния Школы на воспитание и обучение подростков.

Ключевые слова: школа, воспитание подростков, музеи, экскурсоводы, ГМЗ «Петергоф».

В современном мире музеи и присущее большинству из них экскурсионное обслуживание являются неотъемлемой частью индустрии туризма. Играя роль хранителя и транслятора культуры, музеи демонстрируют уникальные исторические ценности гостям из различных стран мира и призваны оказывать им гостеприимство, которое в свою очередь также можно считать культурным достоянием той или иной страны.

Одним из таких музеев, тесно вплетенных в индустрию туризма, является государственный музей-заповедник «Петергоф». Принимая в год более 4 млн посетителей, данный музейный комплекс реализует множество культурных и экскурсионных программ, играющих не только традиционную культурно-просветительскую роль, ориентированную непосредственно на гостей Петергофа, но и относящихся к особой социально-значимой деятельности. Речь идёт о Школе Юного Экскурсовода.

В Школе обучаются учащиеся 9–11 классов, как правило, Петродворцового района Санкт-Петербурга. «За время обучения проводится около 30-ти занятий по различным темам в самом Петергофе и три выездных занятия <...> ребята пишут несколько рефератов, готовят фрагменты экскурсий <...>. Особенно тщательно изучается водоподводящая система Петергофа, Гроты и скульптура Большого каскада и музей Фонтанного дела» [2]. Некоторые выпускники данных курсов, пройдя необходимые испытания, трудоустраиваются по ТК РФ в ГМЗ «Петергоф» в качестве экскурсоводов и занимаются экскурсионным обслуживанием на отдельных музейных объектах. Таким образом, ГМЗ «Петергоф» является единственным музеем в России, где школьники 15–17 лет (а при желании старше – в последующие летние сезоны) могут работать экскурсоводами наравне со взрослыми опытными гидами.

В подобной деятельности ГМЗ тесно переплетаются две социально значимые цели: представление в туризме национальных культурных ценностей и воспитание современной молодёжи (наравне с институтами семьи и образования). В частности, особое внимание следует обратить на выполнение следующих задач:

1. Воспитание социальной ответственности, ответственности за выполняемую работу. Под этим скрывается юридическая и нравственная ответственность за оказание гостеприимства, а по сути качественного экскурсионного обслуживания туристов на этапе их посещения музея-заповедника.

2. Воспитание уважения к чужому труду. С первого дня работы в качестве экскурсовода приходит понимание всей сложности и многогранности профессий, в первую очередь связанных со взаимодействием с аудиторией, нагрузкой на голос и психоэмоциональным напряжением.

3. Воспитание ответственности за сохранение музейных объектов, ценностей и культурного наследия в целом. Это, в свою очередь, формирует бережливое отношение ко всем объектам искусства и определённый подход к демонстрации туристам музея-заповедника. Стремление передать накопленные знания

также выражается в составлении собственных экскурсионных программ на английском, немецком, французском, испанском языках школьниками и студентами, получившими достаточный опыт проведения экскурсий на русском языке и имеющими соответствующий уровень знания иностранного.

4. Подготовка будущих сотрудников. Как показывает практика, многие выпускники Школы Юного Экскурсовода, имея опыт работы в музее, «поступают в гуманитарные ВУЗы и выбирают специальности, связанные с искусством» [2]. В дальнейшем они быстрее адаптируются к уже знакомой профессии, более успешны и легче идут на контакт с людьми, чем среднестатистический выпускник этой же специальности, не имеющий подобного опыта. Будучи студентами, молодые экскурсоводы (20 лет) в соответствии с наблюдениями имеют больше положительных отзывов о своей работе от коллег, непосредственных руководителей и собственно туристов, а также приглашений к дальнейшему сотрудничеству, чем будущие специалисты, впервые проходящие учебную или преддипломную практику. К факторам, влияющим на данную особенность, стоит отнести не столько опыт работы, сколько обстоятельства, при которых был получен данный опыт, а именно 15–17-летний возраст, имеющий свои психологические особенности.

5. Оказание гостеприимства (туристам) молодыми людьми. Здесь необходимо ещё раз подчеркнуть возраст экскурсоводов. Первое впечатление туристов от появления перед экскурсионной группой экскурсовода младше 20 лет – удивление и недоумение, затем – признание и восхищение. Зачастую у юношей и девушек, действительно готовых к данной работе, оказание гостеприимства происходит на более интуитивном уровне, чем у опытных специалистов, и демонстрируется гораздо искреннее.

6. Частичная реструктуризация системы экскурсионного обслуживания ГМЗ «Петергоф» в летний сезон. Данное обстоятельство оказывает положительное влияние непосредственно на деятельность ГМЗ в летний сезон, но, в конечном счёте, направлено на более полное удовлетворение потребностей клиентов

(туристов). Это связано с особенностью функционирования музейного комплекса в целом. Она заключается в том, что юные экскурсоводы работают в основном только на тех музейных объектах, которые в силу погодных условий и режима водоснабжения Петергофа функционируют только с мая по октябрь. В условиях отсутствия у ГМЗ программы по подготовке к данной деятельности школьников, часть штатных сотрудников в летний сезон была бы занята на данных объектах. Однако в действительности мы имеем следующее разделение труда в рамках организации: молодые люди заняты в относительно несложных музеях с массовой посещаемостью, а штатные сотрудники – на сложных экскурсионных программах, во дворцах, обслуживании заранее заказанных и согласованных туристических групп, то есть там, где требуется более высокий уровень знаний, квалификации и опыта.

Исходя из приведённых выше положений, можно воспринимать деятельность ГМЗ по воспитанию юных экскурсоводов как элемент реализации социальной ответственности. Кроме того, учитывая динамически развивающуюся индустрию туризма и гостеприимства, многие организации, включённые в данную сферу, осуществляют поиск новых способов удовлетворения туристических потребностей. В этом смысле можно считать, что ГМЗ успешно развивается в данном направлении.

Таким образом, опыт ГМЗ «Петергоф» в ведении Школы Юного Экскурсовода в той или иной степени может быть использован как образец для других организаций сферы индустрии туризма и гостеприимства. Данную практику можно использовать как бенчмаркинг в соответствующей сфере общественной и коммерческой деятельности.

Список литературы

1. Семичева М.В. Музей в контексте глобальной индустрии туризма / М.В. Семичева // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2010. – №2. – С. 131–134.

2. Школа Юного Экскурсовода [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://peterhofmuseum.ru/child/school>