

Наталья Пулина

# Особенности проведения обзорной экскурсии для иностранных туристов

**Н**аконец в Петербург пришло долгожданное лето: улицы и площади, гостиницы и музеи нашего города заполнили тысячи туристов. Среди них много иностранных гостей, привлечённых славой знаменитых белых ночей и уникальными достопримечательностями северной столицы. Перед ними стоит сложная, но увлекательная задача: в короткий срок, как правило от 3 до 7 дней, познакомиться с историей Петербурга, насладиться его красотой и своеобразием, а наша обязанность состоит в том, чтобы максимально помочь в решении этой задачи.

Независимо от формы путешествия в Санкт-Петербург, будь то морской круиз или конгрессный туризм, тематический или инсентив-тур, первым и, пожалуй, главным звеном программы является обзорная экскурсия по городу. Цель у этой экскурсии и для наших соотечественников, и для иностранных туристов одна: дать наиболее полное представление об истории города от его основания до сегодняшнего дня, показать важнейшие достопримечательности, определившие его своеобразие и неповторимость, подчеркнуть заметную роль Петербурга в отечественной и мировой истории и культуре. При общей цели и единых, сложившихся в результате многолетней практики, маршруте и экскурсионной методике, проведение обзорной экскурсии для иностранных гостей имеет существенные особенности.

Любая экскурсия — это взаимодействие экскурсовода и экскурсанта, в нашем случае гида и иностранного туриста.

Экскурсия может иметь успех только тогда, когда она рассчитана на конкретную аудиторию, которая она может быть очень разной: от людей, не имеющих ни малейшего представления о городе, в который они приехали, до знатоков истории и культуры, которые фундаментально подготовившись к своему путешествию. Если мы сравним среднестатистических российского и иностранного туриста, то обнаружим определённые закономерности. Обычный иностранный турист, впервые приехавший в нашу страну, конечно, меньше, чем мы, знает о российской культуре и истории, тем более, о том, что эта история богата сложнейшими поворотами и яркими событиями. Точно так же и мы, отправляясь в европейское путешествие, меньше знаем об истории Германии, Франции, Италии, чем их жители, а отправляясь в азиатское или африканское турне, не знаем об этих регионах практически ничего. Это закономерно. Турист за тем и едет, чтобы узнать нечто новое. Но к восприятию этого нового отечественный турист лучше подготовлен, чем иностранный гость. И вот такая меньшая подготовленность наших иностранных гостей — объективная реальность, которая создает для гида определённые трудности и предъявляет к его работе дополнительные требования.

## ПОКАЗ И РАССКАЗ

Краеугольным камнем экскурсионной методики является сочетание показа экскурсионных объектов с рассказом о них. Именно показ, дающий зрительные впечатления, делает экскурсию очень

эффективным способом передачи и получения знаний.

Приёмы показа известны: предварительный показ (выделение из ряда других) и описание объекта, архитектурный анализ, приёмы реконструкции, сравнения и др. Но грамотное применение их при работе с иностранными гостями особенно необходимо. Например, если мы в обзорной экскурсии для соотечественника не очень чётко укажем Адмиралтейство или Зимний дворец, наш турист, зная их облик по многочисленным изображениям, упоминаниям на уроках истории, литературы, сможет понять, о каком именно здании идёт речь. Для иностранного гостя это лишь названия, не очень известные и понятные, поэтому показ должен быть более чётким: назвать точное расположение объекта — слева или справа, цвет здания, этажность, наиболее характерные архитектурные детали. Кстати сказать, самая типичная ошибка начинающего гида связана с показом: думая, прежде всего, о тексте экскурсии, о том, как много важного он должен рассказать, да ещё на иностранном языке, не допуская ошибок, он просто забывает о необходимости показывать объекты, превращая экскурсию в лекцию на колёсах.

Есть свои закономерности в отборе и подаче материала экскурсии. Мы стараемся в обзорной экскурсии отразить основные вехи в истории города и страны, не вдаваясь в излишнюю детализацию. Если мы упоминаем какое-то событие, нужно очень кратко его охарактеризовать. Например, в обзорной экскурсии говорится о том, что Сенат

ская площадь была ареной восстания декабристов. Любой российский экскурсанта знает, кто такие декабристы: он слышал о них на уроках истории, читал книги, смотрел кинофильмы. Иностранному гостю необходимо пояснить, что это было первое восстание дворянских революционеров, направленное против крепостничества в России, когда оно произошло, каково его значение для нашей страны. Рассказ об исторических событиях нужно вести максимально лаконично, не злоупотребляя обилием имён, множеством дат, которые с трудом воспринимаются и не задержатся в памяти слушателей.

Хочу отметить, что наша российская и особенно петербургская (ленинградская) экскурсионная школа базируется на научной основе, она несколько академична, экскурсии насыщены материалом и в силу этого часто многословны, у большинства же наших зарубежных гостей нет привычки или навыка восприятия таких серьёзных экскурсий. И этот момент нужно также учитывать. Необходимо найти ту золотую середину, которая позволяет, не снижая высокого познавательного уровня экскурсии, сделать её доступной для восприятия.

Выходы из автобуса на остановках как для осмотра объектов, так и для фотографирования также необходимы, так как дают возможность почувствовать очарование живого города, полюбоваться его неповторимыми панорамами, ощутить «магию места». Кроме того, это необходимые паузы, некая разрядка, которая даёт возможность осознать и прочувствовать увиденное.

В работе с иностранными туристами очень важно показать связи нашего города с той страной, откуда прибыли гости. Ведь у некоторых из них есть представление о России как о стране со сложной запутанной судьбой, развивавшейся как бы в стороне от цивилизации, от остального мира. Мы знаем, что это не так.

Санкт-Петербург всегда был и остаётся интернациональным городом, неслучайно в нём представлены храмы всех вероисповеданий, многие иностранцы нашли здесь свою вторую родину и

проявили свои таланты именно на петербургской земле. Взаимодействие и взаимопроникновение культур всегда способствовали и способствуют сейчас установлению взаимопонимания между странами и народами.

Это большая и общественно-значимая тема. Мне представляется очень интересным конкретизировать её и пригласить к разговору лучших гидов, которые расскажут о особенностях работы с туристами из Германии и Италии, Франции и Финляндии, Испании и Китая и т.д. Дифференцированный подход к работе с туристами из разных стран — верный путь улучшения их экскурсионного обслуживания.

### ЭКСКУРСИЯ ПОД ПЕРЕВОД

Конечно, коренным отличием обзорных экскурсий для зарубежных гостей является то, что они проводятся на иностранном языке. От уровня владения языком напрямую зависит качество экскурсии. Для гида это первое необходимое условие успешной работы. Иногда (теперь, к счастью, довольно редко) экскурсия может проводиться на русском языке под перевод. Здесь очень важно взаимодействие экскурсовода и гида-переводчика. Практически функция проведения экскурсии делится на 2 части: функция подачи материала выполняется русскоговорящим экскурсоводом, функция показа с переводом на язык слушателя — задача гида. Чтобы это взаимодействие было гармонично и не утомляло экскурсанта, следует соблюдать некоторые незыблемые правила. Так, экскурсовод, говорящий на русском языке, должен быть предельно краток и конкретен: все изыски и «красивости» его речи — длинные сложные предложения, обилие эпитетов, стихотворные цитаты — всё это пропадет при переводе и лишь затруднит его. Многословие в этом случае не позволит гиду своевременно донести содержание экскурсии до экскурсанта, а объект показа и вовсе окажется вне поля его зрения. Довольно комично выглядит ситуация, когда каждое из действующих лиц (экскурсовод и гид) как бы конкурируют друг с другом, «тянут одеяло на себя». Экскурсо-

вод говорит нарочито громко и эмоционально, гид демонстрирует нетерпение и недовольство, страдают или скучают зарубежные гости. Важна роль каждого участника процесса, но я бы сравнила работу пары «экскурсовод + гид» не с дуэтом двух солистов, а с работой знающего высокопрофессионального суфлера и актера-исполнителя, который обязан донести всё до слушателя. Понимание своей роли — важный показатель профессионального мастерства и первого, и второго. Мне доводилось бывать и в той, и другой ипостаси, я знаю, как это сложно, но мы не должны забывать, что работаем для туриста, и результат нашей работы выражается в его восприятии и его оценке.

Моя профессиональная жизнь сложилась таким образом, что я работала с российскими туристами в качестве экскурсовода и методиста и уже много лет занимаюсь иностранным туризмом. Тем более мне досадно, когда к сложнейшей работе гида относятся с некоторым пренебрежением. Термин «гидизм» часто используется как отрицательная оценка качества экскурсии. С этим нельзя согласиться. В любом деле есть мастера, есть ремесленники и есть просто неопытные новички. Да, работа гида имеет свою специфику, но в основе этой работы, главным звеном которой является проведение экскурсий, лежит глубокое знание материала об истории и жизни Санкт-Петербурга, грамотное его использование, владение экскурсионной методикой, дифференцированный подход к работе с туристами из различных стран.

Многие гиды, работающие в нашем городе, являются настоящими мастерами своего дела. Их опыт необходимо обобщать и передавать как культурное наследие молодым коллегам. Высокий интеллектуальный и профессиональный уровень, доброжелательность и коммуникабельность и, конечно, любовь к нашему несравненному городу признаны и оценены зарубежными гостями и, как мне кажется, способствуют привлечению иностранных туристов не менее, чем многие дорогостоящие рекламные акции. ■