

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение культуры
«Историко-археологический и природный музей-заповедник «Гнёздово»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по представлению информации экскурсантам
в ходе обзорных экскурсий по музейной или выставочной
экспозиции

Смоленск, 2019 г.

Содержание

Введение	1
1. Основные термины	2
2. Причины неэффективности информационного сопровождения обзорных экскурсий и основные направления решения проблемы	3
3. Принцип многопараметрической оптимизации и его практическое применение	3
4. Дополнительные рекомендации	5

Введение

К настоящему времени информационно-образовательный потенциал музейных и выставочных экспозиций оценивается как очень высокий. Это означает, что экспозиции несут в себе очень много информации, которая не просто интересна посетителям, но и может способствовать образовательным целям. По этой причине с музеями всё чаще сотрудничают различные образовательные учреждения, ведь экспонируемые предметы часто являются буквально живыми иллюстрациями к материалам учебных пособий. Однако упомянутый информационно-образовательный потенциал на практике часто не реализуется, т.к. информация подаётся в виде, неудобном для её усвоения. Другими словами, посетители музея или выставки обычно выносят крайне мало полезного для себя из посещения экспозиции. Обычно в лучшем случае они могут вспомнить два-три наиболее интересных предмета экспозиции или пару эпизодов из рассказа экскурсовода. И дело здесь не в том, что посетители невнимательны или им это неинтересно. Основная причина заключается в недостатках подачи информации со стороны разработчиков экспозиции и экскурсоводов. Можно назвать множество таких недостатков, но мы не будем пытаться все их перечислить. Самое главное то, что есть много возможностей эти недостатки исправить. Предлагаемые «Методические рекомендации» разработаны для улучшения реализации информационно-образовательного потенциала **на обзорных экскурсиях по экспозиции**. Таким образом, данные рекомендации узко специфичны и не решают всех проблем информационного сопровождения посетителей экспозиции, но несмотря на это они будут интересны многим специалистам, работающим в музейной и туристической сфере. Хотя бы потому, что обзорная экскурсия является одним из основных видов работы с посетителями экспозиций и туристами.

Основной целью предлагаемого документа является выработка простых и эффективных рекомендаций для эффективного информационного сопровождения экскурсантов в ходе обзорных экскурсий по экспозиции. Можно выделить и более конкретные задачи данных «Методических рекомендаций»:

1) рассмотреть причины, по которым происходит неэффективный обмен информацией на обзорных экскурсиях, а также обозначить основные возможные направления решения данной проблемы;

2) дать понятие принципа многопараметрической (векторной) оптимизации и раскрыть его практическое применение в музейно-выставочной сфере;

3) дать дополнительные рекомендации по увеличению информационной эффективности обзорных экскурсий.

1. Основные термины, используемые в документе

подавляющее большинство терминов, используемых далее, известны и понятны не только специалистам, но и любому взрослому человеку. Однако есть необходимость уточнить некоторые из них из-за узкой специализации предлагаемого документа.

Экспозиция (в музейно-выставочном деле) – это размещение в выставочных и музейных помещениях или на открытом воздухе по определённой системе различных художественных произведений, памятников материальной культуры, исторических документов и т. п. Есть разные виды экспозиций. Многие из них несут в себе минимум образовательного потенциала и предназначены для других целей, например, рекреативных (отдых, наслаждение красивыми экспонатами и т.д.). В данном же документе пойдёт речь именно о тех экспозициях, которые имеют существенный образовательный потенциал и пытаются его реализовать (это, например, подавляющее большинство музейных экспозиций, относящихся к историческим, этнографическим, краеведческим, персональным, в меньшей степени к художественным и искусствоведческим, хотя в них тоже присутствует образовательный потенциал).

Информационно-образовательный потенциал экспозиции – это вся предназначенная для посетителей информация, которая заложена в экспозиции её проектировщиками. В идеальном варианте организаторы экспозиции и сотрудники, работающие с посетителями (экскурсоводы, консультанты и пр.) должны стремиться к тому, чтобы коэффициент информационно-образовательного потенциала экспозиции был равен единице (другими словами, чтобы посетитель после посещения экспозиции усвоил всю предназначенную ему информацию), однако на практике это сделать невозможно.

Информационное сопровождение экспозиции (в том числе экскурсии по экспозиции) – это весь объём печатной, устной, аудио или видео информации по теме экспозиции, подготовленный специально для посетителей экспозиции. Информационное сопровождение может быть в виде этикетаж, пояснительных текстов, рассказа экскурсовода или других источников информации, находящихся в месте расположения экспозиции.

Экскурсия обзорная – это многоплановая экскурсия, подразумевающая получение экскурсантом большого количества информации разной направленности, хотя и объединённой одной общей темой. Обзорная экскурсия является основным видом экскурсии для неспециалистов в той сфере, которой посвящена экспозиция. Этот фактор, в сочетании с большим количеством новой и разноплановой информации, делают обзорную экскурсию трудно воспринимаемой посетителем с точки зрения усвоения информации. В данном документе под термином «обзорная экскурсия» будет предполагаться прежде всего экскурсия по музейной или выставочной экспозиции, но эту информацию можно использовать и для других обзорных экскурсий, например, по городу.

Усвоение информации – это процесс, в результате которого человек осознаёт, запоминает, мысленно систематизирует информацию. Усвоение информации на обзорной экскурсии очень усложняется тем, что посетителю предлагают усвоить большое количество разноплановой информации в короткий промежуток времени.

Смысловая основа раздела экскурсии – это ключевое событие, которому посвящён раздел экскурсии, либо основная мысль, которая является стержнем экскурсионного раздела.

Базовая структура экскурсии – это перечень разделов экскурсии, представленный в том порядке, в котором проходит экскурсия.

2. Причины неэффективности информационного сопровождения обзорных экскурсий и основные направления решения проблемы

Основная проблема, связанная с восприятием информации экскурсантом во время обзорной экскурсии по экспозиции – это переизбыток новой информации, полученной экскурсантом за короткий период времени. Сознание человека просто не в состоянии усвоить такое количество информации, особенно если учесть, что эта информация хоть и связана одной общей темой, но является достаточно разноплановой. В качестве примера можно привести музеи, посвящённые истории города, в которых обычно есть несколько залов, каждый из которых посвящён тому или иному периоду времени. Обзорная экскурсия в таких музеях длится обычно 1-1,5 часа и та масса информации, которую экскурсант за это время получает, им просто не усваивается.

Очевидно, что есть несколько путей возможного решения этой проблемы:

1) **Отказаться от обзорных экскурсий.** Данный вариант является наиболее правильным (если рассматривать обзорные экскурсии в качестве образовательных), однако реализовать его на практике не представляется возможным. В таком случае получилось бы, что для изучения в музее, например, истории своего города посетитель должен будет приходить в музей неоднократно и каждый раз платить деньги за входной билет и за услуги экскурсовода, на что готов далеко не каждый. Кроме того, экспозиции часто посещают гости города и иностранные туристы, которые обычно не имеют возможности повторного посещения. По этим причинам полностью отказаться от обзорных экскурсий не получится и даже если какой-нибудь музей и попытался бы это сделать, то, скорее всего, в самое ближайшее время был бы вынужден вновь вернуться к этой практике.

2) **Давать на обзорных экскурсиях меньше информации.** С точки зрения усвоения информации это был бы правильный подход, однако посетители отнесутся к нему негативно. Действительно, платить деньги экскурсоводу, который не рассказывает никаких существенных подробностей, по меньшей мере обидно. Говоря проще, реализация такого подхода сделает обзорную экскурсию бессмысленной и вызовет негативную реакцию посетителей.

3) **Упорядочить информационное сопровождение посетителей.** Другими словами, продумать и подготовить информационное сопровождение экскурсий так, чтобы посетитель лучше усваивал информацию. Этот подход имеет свои недостатки: его применение действительно может улучшить усвоение информации, но только до определённого предела, потому что сама проблема переизбытка информации в короткий промежуток времени никуда не исчезнет. Однако именно этот подход представляется наиболее перспективным и дальнейшая часть данной работы будет посвящена именно ему.

3. Принцип многопараметрической оптимизации и его практическое применение

На наш взгляд, упорядочить информационное сопровождение посетителей на обзорной экскурсии эффективнее всего будет на основе принципа многопараметрической (или векторной) оптимизации. Понять сущность этого принципа легко. Дело в том, что систему невозможно улучшить (или увеличить её показатели) одновременно по всем параметрам: добиваясь увеличения (улучшения) показателей одного параметра, мы неизбежно уменьшаем (ухудшаем) показатели других параметров. Поскольку теория систем является наукой междисциплинарной, то действие данного принципа можно увидеть во многих

сферах деятельности. Например, увеличение производства какой-либо продукции в единицу времени неизбежно повлечёт за собой потерю её качества (разумеется, при прочих неизменных условиях). Увеличение цены на товар повлечёт снижение количества продаж. При этом если мы в данных примерах увеличим параметры слишком сильно, то рискуем вообще сделать систему нефункциональной. Так, в последнем примере запредельное увеличение цены приведёт к полному отсутствию спроса. Т.е. продавцу наиболее выгодно установить как можно более высокую цену, но которая при этом обеспечит достаточно высокий спрос на товар. Другими словами, нужно *оптимизировать* систему, сделать её оптимальной по всем параметрам (во всех вышеприведённых примерах таких параметров по два, но их может быть и больше). Это и есть многопараметрическая оптимизация системы (её ещё называют векторной). Итак, *многопараметрическая оптимизация представляет собой попытку найти компромисс между теми параметрами, по которым требуется оптимизация.*

Если перейти к интересующей нас теме, то здесь проблему можно сформулировать следующим образом: *экскурсовод, описывая многочисленные подробности, неизбежно жертвует целостностью рисуемой им картины, и наоборот.* Например, в музее истории города можно рассказывать про каждый из многочисленных экспонатов, однако при этом потеряется общая картина развития города. Если же экскурсовод будет уделять внимание лишь общим сведениям (основные периоды истории города, общие сведения о жизни людей в тот или иной период, наиболее важные события того времени, связь городских событий с общегосударственными и с мировыми событиями и т.д.), то он просто не успеет рассказать про большинство экспонатов. Вывод напрашивается сам собой: нужно каким-то образом построить информационное сопровождение экскурсий так, чтобы найти компромисс между общей картиной и подробностями.

Можно предложить построить такую оптимизацию в соответствии со следующими пунктами:

1) На этапе подготовки экскурсии чётко определить её разделы и на их основе создать базовую структуру экскурсии. Разделами экскурсии могут быть разделы экспозиции или временные периоды (если экспозиция посвящена, например, истории города).

2) Каждый раздел экскурсии должен быть выделен не просто формально, а иметь смысловую основу. Например, вместо названия раздела «*Смоленск в 15 веке*» лучше использовать название «*15 век: Смоленск в составе Великого княжества Литовского*».

3) В начале экскурсии следует кратко ознакомить экскурсантов с базовой структурой. При этом желательно, чтобы базовая структура была продублирована графически (например, в виде схемы), а не только воспринималась экскурсантами на слух. Понимание базовой структуры станет для экскурсантов стержнем, на который будут налагаться дальнейшие подробности экскурсии. Является ошибкой последовательно и в подробностях подавать материал от начала и до конца, не ознакомив предварительно слушателей с базовой структурой, потому что в таком случае сами слушатели не смогут сформировать эту структуру и, следовательно, не смогут выявить взаимосвязи в том большом объёме подробной информации. Вследствие этого будет нарушен принцип многопараметрической оптимизации (произойдёт упор на подробности и игнорирование общих сведений), что, в свою очередь, негативно повлияет на усвоение информации экскурсантами.

4) Переход к очередному разделу экскурсии должен быть ясно проанонсирован. Например: «*Переходим к следующему разделу экспозиции, который называется «16 век: Смоленск в составе Московского государства».*

5) Переходы между разделами нужно делать в соответствии со смысловой основой. При этом смысловую основу очередного раздела нужно сравнить со смысловой основой раздела предыдущего. Например: «*Если предыдущий 15 век Смоленск провёл в составе Великого княжества Литовского, то весь следующий 16 век он развивается в составе Московского государства.*

6) Подробные сведения по каждому разделу экскурсии должны даваться в разумных пределах, опираясь на экспозицию, но при этом не перегружая экскурсантов ненужными подробностями.

Если информация в вышеуказанных шести пунктах представляется слишком общей, то для лучшего усвоения читателем её можно свести к основным тезисам:

- 1) Создаётся базовая структура экскурсии.
- 2) Каждый раздел в этой структуре должен иметь смысловую основу.
- 3) Сначала следует ознакомить экскурсантов с базовой структурой.
- 4) Каждый новый раздел экскурсии должен быть ясно объявлен.
- 5) Производится сравнение смысловых основ нового раздела и предыдущего.
- 6) Не следует перенасыщать экскурсию подробностями.

Применение данных рекомендаций во многом зависит от особенностей экспозиции и, наверное, не для каждой экспозиции все они могут быть реализованы. Также можно добавить, что многие опытные экскурсоводы интуитивно понимают и используют данные рекомендации, мы же лишь предлагаем использовать их не интуитивно, а осознанно.

4. Дополнительные рекомендации

Если предыдущий раздел предлагаемых «Методических рекомендаций» был основан на принципе многопараметрической оптимизации системы, то текущий раздел представляет набор рекомендаций, никак с этим принципом не связанных. Для удобства разобьём их на пункты.

1) **За основу необходимо взять общие правила и рекомендации по проведению экскурсий.** Надо учитывать, что предлагаемый вниманию читателя документ не является заменой учебника по экскурсионному делу. Другими словами, данные «Методические рекомендации» не заменят базовых основ экскурсоведения, которыми необходимо руководствоваться при организации и проведении экскурсий, но могут стать хорошим дополнением.

2) **Необходимо исходить из того, что базовый уровень знаний экскурсантов по теме экспозиции может быть минимальным или нулевым.** Многие экскурсоводы (и вообще сотрудники музеев и других учреждений культуры) настолько углубляются в свою деятельность, что начинают считать и всех остальных людей заведомо осведомлёнными в той области, которой посвящена экспозиция. Однако это является ошибкой, потому что даже базовые школьные знания имеют свойство забываться. Поэтому неправильно было бы, например, рассматривать всех экскурсантов-жителей города как знатоков его истории. Также надо учитывать, что многие посетители стесняются показать свою неосведомлённость и в результате не до конца понимают, о чём идёт речь в рассказе экскурсовода, стесняясь при этом что-то уточнить. Другими словами, подразумевается, что экскурсанты должны иметь некий базовый уровень знаний по теме экспозиции, но на практике они его часто не имеют, и это нужно учитывать. В то же время экскурсовод не может подробно рассказывать посетителям о том, что выходит за рамки темы его экскурсии (это заняло бы много времени и вызвало бы информационное перенасыщение). Однако краткие сведения по таким дополнительным вопросам, косвенно связанным с экскурсией (или даже являющимся для неё базовыми), давать можно и нужно.

3) **Терминология может быть посетителю незнакома.** В дополнение к предыдущему пункту необходимо обратить внимание на то, что та терминология, которая для экскурсовода является привычной, для экскурсанта может оказаться абсолютно незнакомой. Особенно это надо учитывать во время экскурсий с детскими группами.

4) **Точные даты нужно дублировать (или заменять) примерной датировкой.** Да-

ты обычно плохо воспринимаются и запоминаются экскурсантами. Доходит до того, что экскурсант не только не может воспроизвести дату до года, но даже ответить на вопрос, в каком веке происходило событие. Поэтому имеет смысл дублировать точные даты примерными, которые воспринимаются и запоминаются гораздо лучше. Сравните варианты фраз:

а) *«Гнёздовский археологический комплекс был открыт в 1867 году, когда на его территории совершенно случайно был найден клад».*

б) *«Гнёздовский археологический комплекс был открыт во второй половине 19 века, а точнее в 1867 году, когда на его территории совершенно случайно был найден клад».*

Ещё один пример (продолжение предыдущей фразы):

а) *«Однако изучение комплекса археологами началось только в 1872 году».*

б) *«Однако изучение комплекса археологами началось только **через несколько лет** после этого события».*

В обоих случаях варианты «б» являются более простыми для восприятия и отложатся в памяти гораздо лучше, чем варианты «а».

Иногда нужно продублировать информацию о периоде и лучше делать это в ненавязчивом виде, например так: *«Надо сказать, что в рассматриваемый период – а это у нас, как уже было сказано, вторая половина 19 века – в России уже существует несколько археологических обществ».*

Четыре пункта, указанных выше, конечно, не являются исчерпывающим и бесспорным набором рекомендаций, однако они подойдут для большинства обзорных экскурсий, связанных в первую очередь с историческими событиями.

5) По окончании экскурсии можно подытожить экскурсионный рассказ и кратко продублировать наиболее важные моменты экскурсии. При этом подытоживание должно быть коротким и не превращаться в повторение экскурсионного рассказа. Такое резюме нужно продумывать заранее, в зависимости от специфики экскурсии. Например, автор данных «Методических рекомендаций» для взрослых экскурсантов заканчивал экскурсии по Гнёздовскому археологическому комплексу таким образом: *«Итак, мы осмотрели лишь небольшую часть комплекса, однако наш экскурсионный маршрут включает в себя все основные объекты комплекса. Мы увидели следы Великой Отечественной войны, а также самые главные объекты экскурсии, связанные с 10 и 11 веками: место древнего селища, остатки городища, курганы, в том числе курган, где была обнаружена древнейшая кириллическая надпись на территории Русского государства. На этом экскурсию я заканчиваю, пожалуйста, можете задавать вопросы».*

Для детей целесообразно заканчивать экскурсию в форме «вопрос-ответ». Например: *«Ну что, запомнили что-нибудь из нашей сегодняшней экскурсии? Давайте вспомним, что мы видели и где были. Курганы видели? Видели. А что такое курган помним?»* и т.д.