



HORTUS BOTANICUS

Журнал Совета ботанических садов СНГ при МААН

Материалы Второй Международной научно-практической конференции «Ботанические сады в современном мире: наука, образование, менеджмент»

I

13 / 2018

HORTUS BOTANICUS

Журнал Совета ботанических садов СНГ при МААН

13.I / 2018

ISSN 1994-3849

Эл № ФС 77-33059 от 11.09.2008

Главный редактор

А. А. Прохоров

Редационный совет

П. Вайс Джексон
Лей Ши
Йонг-Шик Ким
В. Н. Решетников
М. С. Романов

Редакционная коллегия

Е.М. Арнаутова
А.В. Волчанская
М.А. Ярославцева

Редакция

Е. А. Платонова
С. М. Кузьменкова
Е. В. Голубев

Адрес редакции

185910, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Анохина, 20, каб. 408.

E-mail: hortbot@gmail.com

<http://hb.karelia.ru>

© 2001 - 2018 А. А. Прохоров

На обложке:

Цветение "царицы ночи" и восторженная публика в оранжерее Ботанического сада Петра Великого

Разработка и техническая поддержка

Отдел объединенной редакции научных журналов ПетрГУ, РЦ НИТ ПетрГУ,
Ботанический сад ПетрГУ

Петрозаводск

2018

Практика организации курсов по подготовке экскурсоводов в Ботаническом саду Петра Великого БИН РАН

**ЯРОСЛАВЦЕВА
Мария Андреевна**

*Ботанический институт им. В.Л. Комарова,
ул. Профессора Попова, д.2, Санкт-Петербург, 197376, Россия
irbis-000@mail.ru*

**ВОЛЧАНСКАЯ
Александра Владимировна**

*БИН РАН,
ул. Попова, 2, Санкт-Петербург, 197376, Россия
botsad_spb@mail.ru*

Ключевые слова:

Ботанический сад Петра
Великого, курсы
экскурсоводов, подготовка
кадров экскурсионного бюро

Аннотация:

Ботанический сад Петра Великого обладает высокой туристической привлекательностью, и его посещаемость год от года растёт. Основное знакомство гостей Сада с его коллекциями растений происходит при посредничестве экскурсоводов, поэтому всё актуальнее становится проблема разработки методики обучения высококвалифицированных экскурсоводов. Данная публикация посвящена анализу накопленного опыта организации курсов по подготовке экскурсоводов в 2016 и 2017 гг., который в целом может быть охарактеризован как успешный.

Получена: 10 октября 2018 года

Подписана к печати: 21 октября 2018 года

*

Согласно Федеральному закону № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: «экскурсовод (гид) – это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания» (<http://www.consultant.ru>). Однако, такое определение не объясняет, почему порой встречи с представителями этой профессии запоминаются надолго, а иногда стираются из памяти сразу после экскурсии, или вообще оставляют неприятные воспоминания. Безусловно, профессиональный экскурсовод должен обладать целым рядом описанных в литературе компетенций; но «хорошим экскурсоводом» он запомнится только, если станет ярким идеологом, страстным агитатором и пропагандистом освещаемой им темы. При этом в учреждениях с научными коллекциями, какими являются Ботанические сады, эмоциональная составляющая повествования экскурсовода не должна умалять научной достоверности подаваемой им информации. Несмотря на множество программ для посетителей (тематические выставки, фестивали, публикации в социальных сетях и т.д.), основное знакомство с коллекциями растений Ботанического сада Петра Великого БИН РАН происходит при посредничестве экскурсоводов и от того, какое впечатление произведет экскурсовод, зависит общее впечатление о Саде в целом. Рост популярности Сада среди горожан и гостей Санкт-Петербурга привел к существенному увеличению числа посетителей за последнее время. Это поставило перед культурно-просветительским центром БИН РАН задачу не только подобрать и подготовить штат профессиональных экскурсоводов, способных достойно представлять ботанический сад, но и разработать методику, позволяющую мобильно вести кадровую политику в этом направлении.

**

За период 2013-2017 гг. было проведено два набора (в 2016 и в 2017 гг.) на курсы экскурсоводов, в ходе работы которых выявлены наиболее эффективные пути по подготовке профессиональных кадров.

Объявление о наборе в группу по подготовке экскурсоводов было размещено в группе «Ботанический сад БИН РАН» социальной сети ВКонтакте (рис.1).

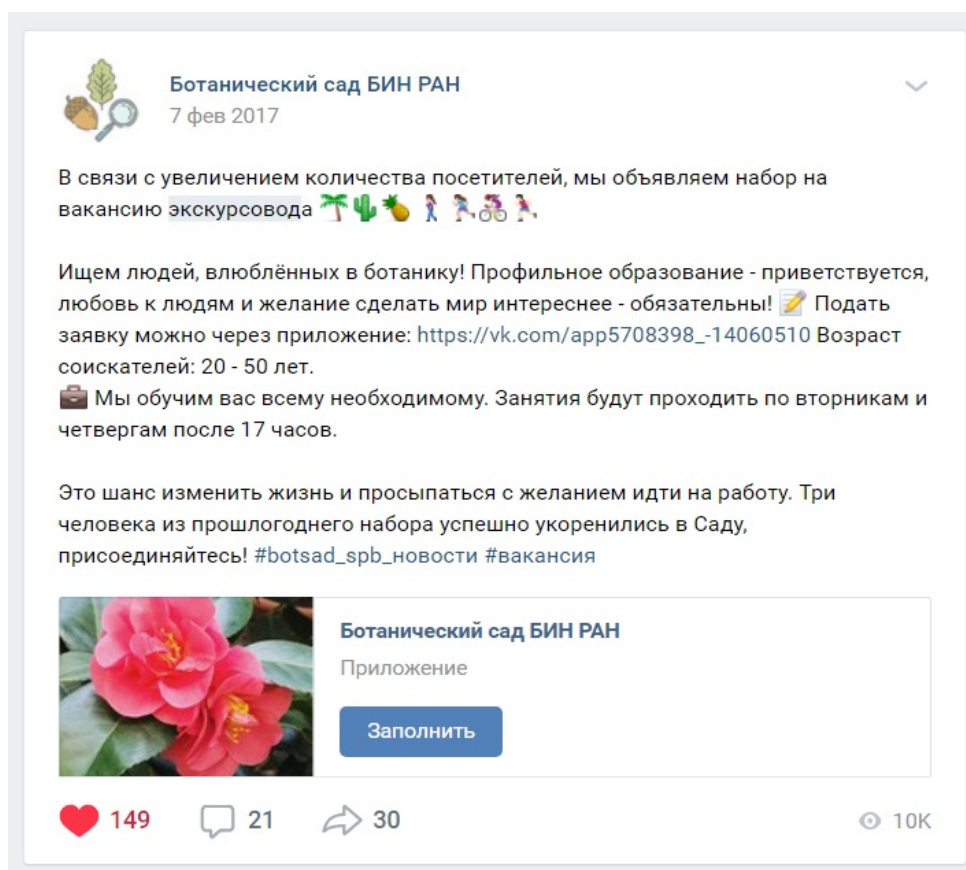


Рис.1. Объявление о наборе на курсы экскурсоводов

Данный выбор был не случаен: по статистике на сегодняшний день доступ к социальным сетям есть почти у 96% населения нашей планеты, кроме того минимальное время пребывания пользователей в социальных сетях равно 3 часам, при этом аккаунты посещаются пользователями как минимум два раза в день (<https://webakula.ua>). Группа «Ботанический сад БИН РАН» социальной сети ВКонтакте – это наиболее представленное сообщество Сада в социальных сетях, ядро которого (около 2-3%) составляют «поклонники» Сада, неоднократно его посещавшие, хорошо знакомые с его деятельностью, активно участвующие в обсуждениях группы. В феврале 2016 году на момент размещения объявления о наборе в группу по подготовке экскурсоводов количество участников сообщества «Ботанический сад БИН РАН» составляло около 30000. Пост просмотрело свыше 3500 пользователей, и за пять дней было принято 35 заявок от претендентов. В феврале 2017 года на момент размещения объявления о втором наборе в группу по подготовке экскурсоводов количество участников сообщества увеличилось до 40000 человек, а охват аудитории составил примерно 120000. Пост просмотрело свыше 10000 пользователей, и уже за два дня было принято 67 анкет-заявок от претендентов. Подобную эффективность не могут продемонстрировать традиционные подходы размещения объявлений о вакансиях в СМИ или на бирже труда. Кроме того, использование предоставляемого социальной сетью приложения по анкетированию "Заявки" позволило отойти от личных коммуникаций с каждым. При разработке анкеты претендентов специалистами КПЦ БИН РАН (рисунок 2) были учтены следующие требования: 1) краткость (не более 10 содержательных вопросов); 2) отсутствие вопросов, которые могли бы иметь неоднозначные, двойственные ответы; 3) индивидуальность и новизна, исключающие рутинный характер анкетирования.

Ваше образование:*

Биологическое

Географическое

Педагогическое

Свой вариант

За 1 экскурсию Вы будете получать 300 р. Возможна дополнительная занятость на фестивалях и выставках, в том числе в вечернее время (оплачивается немного выше)*

Осознаю, что иду работать в госучреждение

Есть ли у вас опыт работы экскурсоводом, педагогом, садоводом, администратором? Легко ли Вам работать с людьми? *

Ваш ответ

Я претендую на вакансию экскурсовода, так как:*

ищу подходящую работу

ищу работу именно экскурсоводом

ищу работу именно в Ботаническом саду

готов посвятить Саду жизнь и служить верой и правдой

Свой вариант

У Вас сильный голос? Вы готовы провести 4-5 часовых экскурсий в день?*

да

нет

Вы можете сделать замечание строго, но вежливо? *

да

нет

Ваша физическая подготовка позволит Вам много ходить и стоять? Вы готовы работать в диапазоне температур от +15 до +35?*

да

нет

Вы предпочтёте проводить экскурсии:*

игровые, для детей

обзорные, для взрослых

я супергерой и найду общий язык с посетителями любого возраста

Вы готовы к тому, что придётся запомнить значительный объем информации и регулярно актуализировать знания?*

да

нет

Бanan это:*

дерево

трава

пальма

Вы готовы работать преимущественно в выходные и праздничные дни весеннего, летнего и осеннего сезонов? *

да

нет

Благодарим за заполнение анкеты! Прохождение собеседования и обучения не гарантирует трудоустройство. Мы оставляем за собой право отклонить Вашу заявку без объяснения причин. *

Ознакомлен(а)

Я внимательно ознакомился и согласен с Политикой конфиденциальности

Рис.2. Анкета для соискателей

Таким образом, сформулированные вопросы позволили провести объективный отбор кандидатов на основании сведений об их образовании, готовности работать в сложных условиях оранжерей (высокая температура и влажность), в выходные и праздничные дни. Доступ к результатам анкетирования имелся у всех пяти администраторов группы, что обеспечивало непредвзятость оценки анкет и коллегиальность в принятии решения по отбору пятнадцати кандидатов. Первостепенным критерием при отборе кандидатов в результате оценивания анкет являлись предоставленные претендентами данные об образовании: предпочтение отдавалось соискателям с ботаническим, экологическим и педагогическим образованием в области естественных наук. На втором месте по значимости был возраст кандидатов. В результате анализа анкет были выбраны по 15 претендентов на курсы по подготовке экскурсоводов Ботанического сада Петра Великого.

Отличительной чертой организации курса экскурсоводов в 2017 году стало заключение договора об оказании услуг БИН РАН, по которому обучение предоставлялось на безвозмездной основе, однако, обучающиеся обязаны отработать определённое количество часов в качестве стажёров. Практика заключения договора существенно дисциплинировала слушателей курсов и минимизировала возможное недобросовестное отношение к процессу обучения. Кроме того, приложение к договору содержало программу обучения, сроки сдачи зачётов и прохождения стажировок, поэтому каждый участник курсов был сориентирован по длительности обучения и темпам ознакомления с оранжерейными коллекциями.

При организации курсов в 2016 году в качестве основных методических материалов использовался «Путеводитель по оранжереям...» (Арнаутов и др., 2004) и научный сотрудник Сада дважды в неделю в течение часа детально знакомил участников курса с коллекцией каждой оранжереи Субтропического и Тропического маршрутов. Полный курс составлял 14 занятий на экспозициях оранжерейных растений Ботанического сада Петра Великого БИН РАН. После окончания знакомства с каждым маршрутом, в середине и конце курса, обучающиеся сдавали зачёт куратору коллекции оранжерейных растений в виде экскурсии в тестовом режиме.

В 2017 году тактика проведения занятий была немного изменена с сохранением вышеописанного способа детального ознакомления соискателей с оранжерейными коллекциями. Так, первое ознакомительное занятие (2 академических часа) проводилось в аудитории и было посвящено:

- 1) пояснениям структуры курса обучения и его регламента;

2) знакомству с БИН РАН в целом; с целями, задачами и спецификой работы его подразделений, в том числе отдела Ботанический сад Петра Великого и культурно-просветительского центра, включающего экскурсионное бюро; а также с отдельными персоналиями и их функциями в структуре организации;

3) лекции по истории Ботанического сада Петра Великого и его коллекций.

Как показал опыт, подобное вводное занятие имеет существенное значение. Оно позволяет новичкам не только разобраться в особенностях предстоящей деятельности экскурсовода, но даёт базу для ответов на самые неожиданные вопросы посетителей в будущем, например, о численности штата ботанического сада, о возрасте самого старого экземпляра растений и т.д. В качестве домашнего задания, слушателям курса было предложено составить «приветственное слово» экскурсовода на оранжерейном маршруте которое должно включать в себя правила поведения в оранжерее, несколько слов об истории и значимости коллекций, а также общую информацию о предстоящей экскурсии. При всей кажущейся простоте подобного задания, практически никто из слушателей курса не справился с ним с первого раза. Не так просто кратко и ёмко сформулировать достаточно большой объём информации в условиях ограниченного времени. При пике декоративности маршрутов, интервал между группами составляет 7-10 минут, и за это время экскурсовод должен поприветствовать гостей Сада и, рассказывая об окружающих растениях, отвести их на достаточное расстояние по маршруту, освобождая место следующей экскурсии.

Следует отметить, что самостоятельной работе слушателей курсов всегда отводилось важное место в ходе подготовки экскурсоводов. Понимание того, насколько эффективно проходит обучение невозможно без обратной связи, которую можно получить посредством контроля знаний. Такой опыт текущего контроля освоения пройденного материала был введён в 2017 году. Каждое занятие начиналось с минутного экспресс-теста по пройденному материалу или достаточно известным фактам. Вопросы формулировались в несерьёзной, ироничной форме, но требовали быстроты реакции. Подобное испытание помогало участникам курсов переключиться после рабочего или учебного дня на восприятие ботанической информации, нацелиться на работу на маршруте, а также предназначалось для развенчания некоторых устойчивых стереотипов и мифов. Допуская самобытность и оригинальность в рассказе экскурсовода, перед слушателями курсов ставилось обязательное требование соблюдения научной достоверности и обоснованности информации, используемой в ходе экскурсии.

Обязательным этапом каждого занятия было самостоятельное формулирование слушателями курсов пройденного материала в режиме учебной экскурсии. Это требовало затрат времени и привлечения к проверке уже работающих экскурсоводов и методистов, но с другой стороны обеспечивало дополнительный опыт соискателей по овладению приемами ведения экскурсии, коммуникативной культурой, организации экскурсионной группы. В итоге к промежуточным зачётам по каждому из оранжерейных маршрутов, 80% слушателей курса подошли с уже самостоятельно сформулированной экскурсией. После приобретения общих знаний о коллекции, они овладели навыками построения рассказа с акцентами на наиболее значимых или декоративных на данный момент экземплярах коллекции.

Как уже отмечалось ранее, особую значимость в подготовке будущих экскурсоводов в 2017 году имела возможность их стажировки. Так, по условиям договора, слушатели курсов должны были два дня отработать в качестве администраторов экскурсионного бюро, отвечая на телефонные звонки посетителей, ведя предварительную запись на экскурсии и т.д. Не смотря на то, что данный вид деятельности не имеет прямого отношения к работе экскурсовода, однако, это, пожалуй, самый быстрый способ познакомиться с трудовым коллективом и узнать особенности механизма работы экскурсионного бюро. Кроме того, после предварительных прослушиваний соискатели имели возможность стажироваться на оранжерейных маршрутах, работающих в режиме «Прогулка». Подобный режим работы вводится приказом директора БИН РАН в периоды особой декоративности маршрутов или в дни проведения праздников и фестивалей. Посетителям предоставляется возможность самостоятельно в удобном для них темпе двигаться по маршруту, а 2-3 сотрудника, дежурящие в оранжереях, рассказывают об окружающих их растениях. Стажёры, работая на одной точке оранжерей в течение дня, имели возможность практиковаться в формулировании части экскурсии, приобретали навык реального общения с гостями Сада, и в то же время контролировались дежурящими рядом штатными сотрудниками.

В целом можно говорить об удачном опыте по подготовке экскурсоводов 2016 и 2017 гг. в Ботаническом саду Петра Великого БИН РАН. Общая длительность обучения составила 2 месяца (март-апрель); средняя длительность всего курса с учётом необходимости подготовки соискателями самостоятельной экскурсии по обоим маршрутам и сдачи зачётов куратору коллекции составила 3 месяца. В 2016 году к проведению курсов подготовки экскурсоводов был привлечён 1 сотрудник Сада; в 2017 – двое сотрудников занимались подготовкой экскурсоводов и еще двое привлекались для текущего контроля и тестирования обучающихся. По итогам, из группы соискателей в 14 человек в 2016 году до конца прошли курс и успешно его завершили

четверо. Двое из них в настоящий момент работают экскурсоводами на постоянной основе, к помощи еще двоих мы прибегаем эпизодически. В 2017 году из группы в 13 человек успешно завершили курс 8 соискателей, двое приняты на работу на постоянной основе; четверо периодически привлекаются к работе на оранжерейных маршрутах. Таким образом, наибольшую результативность имели курсы подготовки экскурсоводов, организованные в 2017 году. Это связано с вовлечением соискателей в практическую работу в качестве стажёров практически с первых дней курса, а также занятостью большего числа специалистов Сада в подготовке и проведении курса.

Литература

Арнаутов Н.Н., Арнаутова Е.М., Васильева И.М. Путеводитель по оранжереям Ботанического сада. СПб: ООО Изд-во «Росток», 2004.

Социальные сети: плюсы и минусы. . URL: <https://webakula.ua/blog/socialnye-seti-plyusy-i-minusy/> (дата обращения 29.09.2018)

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). . URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения 24.09.2018)

The practice of organizing courses for the preparation of guides in the Botanical Garden of Peter the Great BIN RAS

**YAROSLAVTSEVA
Maria**

BIN RAS,
ul. Professora Popova, d.2, Saint-Petersburg, 197376, Russia
irbis-000@mail.ru

**VOLCHANSKAYA
Alexandra**

Komarov Botanical Institute RAS,
Popova str., 2, Saint Petersburg, 197376, Russia
botsad_spb@mail.ru

Key words:

Peter the Great Botanical garden,
courses of guides, guides training

Summary:

Peter the Great Botanical Garden has a high tourist appeal, and its attendance is increasing year by year. Garden's guests get acquainted with its plant's collections through the intermediary of guides, therefore, the task of developing a methodology for teaching highly qualified guides is becoming ever more urgent. This publication is devoted to the analysis of the accumulated experience of organizing courses for the guides training in 2016 and 2017, which in general can be characterized as successful.

Is received: 10 october 2018 year

Is passed for the press: 21 october 2018 year

References

Arnautov N.N., Arnautova E.M., Vasileva I.M. Putevoditel po oranzhereyam Botanicheskogo sada. SPb: OOO Izd-vo «Rostok», 2004.

Sotsialnye seti: plyusy i minusy. . URL: <https://webakula.ua/blog/socialnye-seti-plyusy-i-minusy/> (data obratsheniya 29.09.2018)

Federalnyj zakon "Ob osnovakh turistskoj deyatel'nosti v Rossijskoj Federatsii" ot 24.11.1996 N 132-FZ (poslednyaya redaktsiya). . URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (data obratsheniya 24.09.2018)

Цитирование: Ярославцева М. А., Волчанская А. В. Практика организации курсов по подготовке экскурсоводов в Ботаническом саду Петра Великого БИН РАН // Hortus bot. 2018. Т. 1, 2018, стр. 806 - 810, URL: <http://hb.karelia.ru/journal/article.php?id=5804>. DOI: [10.15393/j4.art.2018.5804](https://doi.org/10.15393/j4.art.2018.5804)

Cited as: Yaroslavtseva M., Volchanskaya A. (2018). The practice of organizing courses for the preparation of guides in the Botanical Garden of Peter the Great BIN RAS // Hortus bot. 1, 806 - 810. URL: <http://hb.karelia.ru/journal/article.php?id=5804>