

Қ.Баудиярова<sup>1</sup>, Г.Мейрманова<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Тарих ғылымдарының кандидаты, доцент. Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ.  
Қазақстан, Алматы. E-mail: [baudiyarovakb@gmail.com](mailto:baudiyarovakb@gmail.com)

<sup>2</sup>Тарих ғылымдарының кандидаты, доцент. Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ.  
Қазақстан, Алматы. E-mail: [meirmanovaga@gmail.com](mailto:meirmanovaga@gmail.com)

## ЭКСКУРСОВОД МАМАНДЫҒЫНЫҢ ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙЫ ЖӘНЕ ЗАМАНҒА САЙ ДАМУЫ

*Аңдатпа*

Бұл мақала музеймен таныстырушы адамның қоғамда алатын орнына туризм саласын дамытуға қосқан үлесі жайлы, музейдегі бағыт бағдар берушінің (экскурсовод) қызметі, экскурсиялық қызметте қабілеттер қалай өзгеретіндігі жайлы жазылған. Экскурсиялық қызметке жеке тұлғаның белгілі бір түріне, оның ерекше қызығушылықтарына, бейімділігі мен қабілеттеріне сәйкес келуі тиіс екендігі және қабілеттер белгілі бір қызмет түрін табысты жүзеге асырудың субъективті шарттары болып табылатын жеке тұлғаның жеке ерекшеліктері ретінде анықталатыны туралы жазылған. Экскурсия кезіндегі сөйлеу мәдениеті, экскурсоводтың лауазымдық міндеттері, экскурсовод білуі тиіс қызметтер мен жүктелетін міндеттер, экскурсоводтың мотивациялық-құндылық компоненті, экскурсоводтың жеке экскурсиялық әдістемесін меңгеруі жайлы, экскурсоводтың кәсіби шеберлігін жетілдіру, экскурсовод портфелі жайлы, жоғары біліктілік санатындағы экскурсовод-әдіскер, жоғары білімді, 1-ші, 2-ші, 3-ші санаттағы экскурсовод жайлы мәліметтер жазылған. Экскурсовод оқыту мен тәрбиелеудің орталық тұлғасы бола отырып, экскурсиялық таным процесін басқарады. Экскурсоводтың педагог ретіндегі тұлғасы оның сенімімен, тәрбиелеу мен білім беру жолсерігінің кәсіби шеберлігімен сипатталады. Экскурсоводтың жетекшілігімен топ тарих және табиғат ескерткіштерімен, көрнекті тұлғалармен, мұражайлармен, басқа да көрікті жерлермен танысады.

*K. Baudiyarova<sup>1</sup>, G. Meirmanova<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Candidate of historical Sciences, associate Professor. Al-Farabi Kazakh national University.  
Kazakhstan, Almaty. E-mail: [baudiyarovakb@gmail.com](mailto:baudiyarovakb@gmail.com)

<sup>2</sup>Candidate of historical Sciences, associate Professor. Al-Farabi Kazakh national University.  
Kazakhstan, Almaty. E-mail: [meirmanovaga@gmail.com](mailto:meirmanovaga@gmail.com)

## CURRENT STATE AND MODERN DEVELOPMENT OF THE PROFESSION OF A GUIDE

*Abstract*

This article describes the contribution of the person who introduces the Museum to the development of tourism, as well as the activities of the guide (guide) in the Museum, how to change the ability in excursion activities. It is written that excursion activities must correspond to a certain type of person, their special interests, inclinations and abilities, and that abilities are defined as individual personality traits that are subjective conditions for the successful implementation of a particular type of activity. Information about the culture of speech during the tour, the official duties of the guide, the services and tasks that the guide should know, the motivational and value component of the guide, the development of the guide's individual excursion methodology, the improvement of the guide's professional skills, the guide's portfolio, the guide-Methodist of the Highest qualification category, with higher education, the guide of the 1st, 2nd, 3rd category. The guide, being the Central figure in training and education, directs the process of excursion knowledge. The guide's personality as a teacher is characterized by his trust, professional skill as a guide of upbringing and education. Under the guidance of a guide, the group gets acquainted with historical and natural monuments, outstanding personalities, museums, and other attractions.

*K. Baudiyarova<sup>1</sup>, G. Meirmanova<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Кандидат исторических наук, доцент. КазНУ имени Аль-Фараби.  
Казахстан, Алматы. E-mail: [baudiyarovakb@gmail.com](mailto:baudiyarovakb@gmail.com)

<sup>2</sup>Кандидат исторических наук, доцент. КазНУ имени Аль-Фараби,  
Казахстан, Алматы. E-mail: [meirmanovaga@gmail.com](mailto:meirmanovaga@gmail.com)

## СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И СОВРЕМЕННОЕ РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИИ ЭКСКУРСОВОДА

### Аннотация

Данная статья посвящена вкладу человека, знакомящего с музеем, в развитие сферы туризма, а также о деятельности экскурсовода (экскурсовода) в музее, о том, как меняются способности в экскурсионной деятельности. Написано, что экскурсионная деятельность должна соответствовать определенному типу личности, ее особым интересам, склонностям и способностям, и что способности определяются как индивидуальные особенности личности, являющиеся субъективными условиями успешного осуществления того или иного вида деятельности. Изложены сведения о культуре речи во время экскурсии, должностных обязанностях экскурсовода, услугах и задачах, которые должен знать экскурсовод, мотивационно-ценностном компоненте экскурсовода, об освоении экскурсоводом индивидуальной экскурсионной методики, о совершенствовании профессионального мастерства экскурсовода, о портфеле экскурсовода, об экскурсоводе-методисте Высшей квалификационной категории, с высшим образованием, об экскурсоводе 1-й, 2-й, 3-й категории. Экскурсовод, являясь центральной фигурой в обучении и воспитании, руководит процессом экскурсионного познания. Личность экскурсовода как педагога характеризуется его доверием, профессиональным мастерством проводника воспитания и образования. Под руководством экскурсовода группа знакомится с памятниками истории и природы, выдающимися личностями, музеями, другими достопримечательностями.

### Кіріспе

Қазіргі қоғамдағы музей қызметінің шарттарын өзгерту «музей әлеуметтік-мәдени институт ретінде» ұғымының мағыналық мазмұнын және оның әлеуметтік-мәдени шындықты түсінуді тереңдету үшін әдіснамалық әлеуетін зерттеуді жалғастыруды талап етеді. Қазіргі түсініктер көп мағыналы және терминологиялық белгісіздікке алып келеді. Сонымен қатар, музей әлеуметтік-мәдени институт ретінде, қазіргі уақытта мәдениеттану және музейтану санаты ретінде қарастырылуда.

Алайда, қазіргі әлемде мәдени-коммуникативтік кеңістікте өз орнын берік иеленген, барлық музейлердің бүгінгі күні және оның қызметі әртүрлі бағыттарға байланысты көптеген мәселелерге ие. Айта кету керек, музей тәжірибесінде ерекше назар аударуды қажет ететін басты мәселелердің бірі-музей ісіндегі инновациялық әдістерді зерттеу. Бұл мақала Отандық және шет елдік аймақтардағы музей қызметінің мәдени кеңістікте, музей экскурсиясында пайдаланатын инновациялық технологияларын зерттеуге бағытталған. Бүгінгі күні бұл мәселе өте өзекті болып табылады, өйткені дәл сол жерде адам мен қоғамның өткен тарихы көрсетілген және дамыған технологияларды пайдалана отырып тарихи-мәдени мұра құндылықтарын келер ұрпаққа жеткізе білу музей саласындағы инновация.

Тарихнамасына келсек XX ғ. басыД.Н.Кайгородов, В.В.Половцев, Е.А.Звягинцев мектеп экскурсиясы әдістемесін зерттей бастады. 1910ж. Б.Е.Райкова және П.Н.Боча «Школьные экскурсии, их значение и организация» монографиясында экскурсия жүйесін, экскурсия әдістемесі принциптерін жазды. Осы уақытта экскурсия ісінің теориясы мен практикасын зерттейтін мерзімді басылымдар: «Экскурсионный вестник», «Школьные экскурсии и школьный музей», «Русский экскурсант» шыға бастады. 1920 ж. В.А. Гердтың «Экскурсионное дело» еңбегінде экскурсияға анықтама беріп, классификациясын көрсетті. Келесі зерттеу жұмыстары Н.П.Анциферовтың «Теория и практика экскурсий по обществоведению», Н.А.Гейникенің «Методика и практика экскурсионного дела» жарық көрді. 2008 ж. П.В.Большаник, С.А.Носков, И.Ф.Самоловова экскурсия ісінің әдістемесіне арналған «Экскурсоведение» еңбегін жазды. 2013 ж. Д.С.Байгунаков «Экскурсиялық іс» еңбегінде экскурсиялық істің тарихы мен дамуына тоқталады.

### Әдістемесі

Экскурсияның музейде жүргізу әдістемесіне салыстырмалы тарихи әдіс және сауалнама жүргізу әдісін қолдануға тырыстық. Оның негізгі белгілерінің бірі-оқыту және тәрбиелеу үдерісінде белсенді тарап болып табылатын білікті жетекшінің болуы, экскурсанттардың жұмысын дұрыс ұйымдастыру. Мақаланы жазу барысында тарихи жүйелі және кешенді әдістерді қолдандық.

Экскурсоводтың жетекшілігімен топ тарих және табиғат ескерткіштерімен, көрнекті тұлғалармен, музейлермен, басқа да көрікті жерлермен танысады. XX ғасырдың 60-шы жылдарына дейін экскурсовод жұмысы кәсіби түрде болған жоқ, энтузиастар тобы үшін әуесқой ретінде болды. Экскурсоводтың міндеттерін әртүрлі білім саласының мамандары – педагогтар, ғылыми қызметкерлер, жаратылыстану мамандары туризм практикасынан қол үзбей орындады. Экскурсиялық саяхат және экскурсиялар фирмасы сияқты туризмнің құрылымдық бөлімшелері пайда болғаннан кейін «экскурсовод» атағы тиісті білімі бар, арнайы курстарда дайындықтан өткен немесе экскурсоводтарды даярлау курстарын бітірген адамдарға қойылатын барлық талаптарды өз бетінше орындаған аталған ұйымдардың қызметкерлеріне беріле бастады. Бүгінде «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Заңы «экскурсовод – уақытша келген елде туристік объектілермен танысу бойынша туристерге экскурсиялық-ақпараттық, ұйымдастырушылық қызмет көрсету үшін тиісті біліктілігі бар кәсіби дайындалған тұлға» деп анықталады.

**Музейдегі бағыт бағдар берушінің қызметі.** Экскурсовод мамандығы туристерге экскурсиялық материалды кең аудиторияға жеткізуге мүмкіндік береді. Экскурсиялық қызметке жеке тұлғаның белгілі бір түріне, оның ерекше қызығушылықтарына, бейімділігі мен қабілеттеріне сәйкес келуі тиіс. Қабілеттер белгілі бір қызмет түрін табысты жүзеге асырудың субъективті шарттары болып табылатын жеке тұлғаның жеке ерекшеліктері ретінде анықталады. Олар ең алдымен белгілі бір әрекеттің әдістері мен тәсілдерін игерудің жылдамдығында, тереңдігі

мен беріктігінде. Қабілет болу жоғары нәтижеге қол жеткізу үшін шарт болып табылады. Бұл мысалы: алған білімін қысқа және қызықты түрде беру қабілеті, аудиторияны түсіну қабілеті, өзіндік және шығармашылық ойлау, тапқырлық немесе жылдам және дәл бағдар, ұйымдастырушылық қабілеттер (Исмаилова, 2010: 102).

Экскурсиялық қызметте бұл қабілеттер келесідей өзгереді:

- экскурсияда оқыту мен тәрбие нәтижелерін жобалауға мүмкіндік беретін конструктивтік, өзінің жеке экскурсиялық мәтіні үшін қосымша қызықты материалдарды шығармашылықпен таңдап алуға, көрсету мен әңгіменің әдістемелік тәсілдерін дұрыс пайдалануға, қажет болған жағдайда экскурсияны өткізу жоспарын қайта құруға;

- экскурсиялық топты басқаруға, экскурсанттардың назарын объектілерге бағыттауға көмектесетін ұйымдастыру;

- коммуникативтік, топпен дұрыс қарым-қатынас орнату және өзгерген жағдайға сәйкес оларды қайта құру қабілетін білдіретін;

- кемшіліктерді түзету қабілетін беретін өз қызметін аналитикалық талдау;

Әрине, жеке тұлғаға тән қабілеттер оның даралығын қалыптастырады. Жеке тұлға ретінде біз жеке адамның қайталанбас ерекшелігін, тек оған ғана тән ерекшеліктердің жиынтығын түсінеміз. Ақыл-ойдың сан алуандығы, қызығушылығы, әдеттері, бейімділігі, ерекшеліктері, әдетте, индивидтің тұтас сипаттамасына айналады.

Іс жүзінде белгілі бір тақырып бойынша материал баяндала отырып, экскурсоводтар сол сандар мен фактілерге сүйенеді. Бірақ экскурсоводтың даралығы ақпарат беру және объектілерді тиісті әдістемелік тәсілдер жүйесі арқылы көрсетуді жүзеге асыру қабілеті арқылы көрінеді, олар, әрине, өткізілетін экскурсиялардың сапасын арттырады. Экскурсоводтың жеке ерекшеліктері оның материалды баяндау стилінде, қимылында, мимикасында, сөйлеу мәдениеті және техникасында салынған. Бай лексикалық қор - жақсы экскурсоводтың міндетті сөйлеу бөлігі.

Экскурсоводтарға, әсіресе, табиғаттану бағыттарындағы саяхат үшін дамыған физикалық қабілетте болу қажет. Температураның, қысымның өзгеруі, ұзақ ауысулардан өту физикалық жақсы дайындалған мамандарға ғана тән. Сонымен қатар, экскурсовод топ мүшелеріне тікелей физикалық қолдау көрсету қажет болатын жағдайлар жиі кездеседі, мысалы, тік беткейден өту немесе ағын арқылы өту кезінде (Долженко, 2006: 34).

**Экскурсия кезіндегі сөйлеу мәдениеті.** Өткізілетін экскурсия экскурсоводтың темпераменттеріне тәуелді болады. Темпераменттің экскурсияның дұрыс және қызықты өтуінде маңызы зор. Экскурсанттармен қатынаста да бұл өте маңызды мәселе. Сыртқы және ішкі қоздырғыштардың әсерімен пайда болған эмоциялар әр түрлі боуы мүмкін, топта өзін керек тонуспен ұстап, экскурсияны жүргізу экскурсиялық қызметтің маңызды құрама бөлігі болып табылады. Экскурсоводтардың кәсіби қызметінің әбден жетілуі бойынша, экскурсия кезінде темперамент ерекшеліктерін есепке алу керек. Мысалы, экскурсовод-сангвиниктерге сөздің тез қарқыны, көңілдің жиі ауысуы, экскурсанттардың әсеріндегі жылдам реакциясы тән. Флегматик, жайбасар, керісінше жайбасар, қимылдары мен жесттері де бірқалыпты жай болады. Меланхолик қозғалыстардың тұйықтылығымен, жеткіліксіз белсенділікпен, босандығымен бейнеленеді. Әрбір экскурсоводқа тән темперамент түрлері, оның әсер ету факторлары болады. Ұйымдастырушы, драматург және режиссер сияқты, көрермен назарын аударатын жағдай жасаса, экскурсовод та экскурсанттарына дәл осындай эмоциялар тудыруы керек. Экскурсоводтың эмоция және сезімдері нақты сипаттасуы керек. Адамның психикалық күйінің бірнеше түрлері бар – ортақ психикалық күй (көңіл), қызу күй, зияткерлік творчестволық күй, ерікті күй. Қарым-қатынас жасау қабілеті ерқашан маңызды адами қасиеттерге ие болды. Экскурсовод, байланыстарға оңай кіретін және өзіне ие бола алатын, ең жақсы көңіл-күйге лайық. Экскурсия - бұл қарым-қатынастың шығармашылық үдерісі. Сондықтан экскурсия жетекшісінің идеяларды, бейнелерді, ойлар мен сезімдерді шебер беру өмірлік маңызды мақсат – адамдардың өзара байланысы мен ынтымақтастығын орнату болып табылады (Святославский, 2006:67).

Экскурсоводтың лауазымдық міндеттеріне жатады:

- өткізілетін экскурсиялар мен жолдық экскурсиялық ақпараттардың мазмұнын жақсы білу;

- экскурсияның бақылау мәтініне (жол ақпаратына) және әдістемелік әзірлемелерге сәйкес экскурсия жүргізу әдістемесін меңгеру;

- мәтіндерді дайындау, экскурсиялардың әдістемелік әзірлемелерін, басқа да әдістемелік материалдарды жасау;

- экскурсияларды (жол ақпаратын) өткізу кезінде пайдаланылатын деректерді уақтылы жаңарту, экскурсияның бақылау мәтініне өзгерістер мен толықтырулар енгізу (жол ақпараты);

- экскурсияның жаңа тақырыптары мен бағыттарын әзірлеуге қатысу;

- халықтың әртүрлі топтарына арналған экскурсиялардың жаңа тақырыптары мен нұсқаларын игеру;

- экскурсоводтардың әдістемелік секциялары мен шығармашылық топтарының жұмысына, конференцияларға, семинарларға қатысу;

- маршрутқа экскурсоводтарды тыңдауға қатысу, экскурсиялар (жол ақпараттары) мәтіндерін рецензиялау);

- экскурсиялардың рөлі туралы хабарламалармен сөз сөйлеу, экскурсияларды насихаттау және жарнамалау;

- экскурсия (саяхат) маршрутын сақтау; экскурсанттарды (туристерді) экскурсия (саяхат) кезіндегі тәртіп ережелері туралы хабардар ету; экскурсиялар (саяхат) кезінде экскурсанттар мен туристердің қауіпсіздік шараларын қабылдау);

- экскурсиялық қызмет көрсетуге арналған құжаттарды белгіленген тәртіппен ресімдеу (Комлев, 2011: 55).

**Экскурсовод білуіге тиіс мәселелер:**

- экскурсиялық теорияның негізгі мәселелерін және өз аймағының экскурсиялық мүмкіндіктерін;

- экскурсияның мәнін, оның белгілері мен қызметтерін, оған қойылатын талаптарды; экскурсияның бағытын құру принциптерін;
- экскурсиялық объектілердің жіктелуін; экскурсияның жіктелуі мен тақырыбын;
- экскурсияны дайындау әдістемесін;
- экскурсиялық қызметте педагогика, логика, психология элементтерін практикалық қолдануды;
- экскурсияның эстетикалық мазмұнын, оның мәнін; экскурсиялық қызмет көрсетудің түрлері мен нысандарын, халықтың әр түрлі топтарына экскурсиялық қызмет көрсетуге дифференциалды;
- экскурсияның сапасын бағалау критерийлері, экскурсиялық үдерістер сапасының көрсеткіштері; экскурсовод жұмысын ұйымдастыру, экскурсиялық әдістеме, оның міндеттері мен талаптары, экскурсияны өткізу әдістемесі;
- әдістемелік тәсілдер мен олардың жіктелуі;
- тарихи, әскери-патриоттық, сәулет-қала құрылысы, әдеби, өнертанушылық, өндірістік, табиғаттану тақырыптарына экскурсиялар жүргізу әдістемесі;
- қалалық және қала сыртындағы мұражайлық, шолу (көп жоспарлы) экскурсияларын өткізу ерекшеліктері;
- экскурсияны өткізу әдістемесін жетілдіру жолдары;
- экскурсияны өткізу әдістерін жетілдіру жолдары;
- экскурсияны өткізу;
- кәсіби шеберлікті жетілдіру жолдары.

Экскурсоводтың қолынан келу керек:

- қажетті материалдарды таңдау және белгілі бір тақырыпқа экскурсия мәтінін құру;
- экскурсияның әдістемелік әзірлемесін құру;
- экскурсияны өткізу барысында әдістемелік тәсілдерді қолдану;
- экскурсовод портфеліне енгізілген көрнекі материалдарды пайдалану;
- туристер (экскурсанттар) тобын басқару);
- мекемелер мен ұйымдарда және т. б. экскурсияларды жарнамалау.

Экскурсовод оқыту мен тәрбиелеудің орталық тұлғасы бола отырып, экскурсиялық таным процесін басқарады. Экскурсоводтың педагог ретіндегі тұлғасы оның сенімімен, тәрбиелеу мен білім беру жолсерігінің кәсіби шеберлігімен сипатталады.

Экскурсоводтың мотивациялық-құндылық компоненті. Қазіргі заманғы туризм индустриясы мен ғылыми зерттеулер үшін кәсіби экскурсоводтың базалық сипаттамаларында ең бастысы мотивация болып табылады. Жалпы психологиялық контексте мотивация субъектке адамның қызметін тікелей жоятын, шиеленіс, ойын-сауық, мақсаттар, идеалдар түрінде ашылатын мінез-құлықтың қозғаушы күштерінің күрделі бірігуі болып табылады.

Мотивация, экскурсоводтың негізгі сипаттамасы ретінде оның жеке тұлғалық қасиеттерін, экскурсиялық қызметке қарым-қатынастың қалыптасуын көрсетеді. Ғылым, білім беру, өндіріс құндылықтарының жиынтығында мотивацияның ішкі және сыртқы факторларын бөліп көрсетуге болады.

Мотивацияның сыртқы факторларына біз болашақ экскурсоводтың экскурсиялық қызметпен айналысуға, кәсіби біліктілігін арттыруға, осы қызмет саласы туралы түсініктерді кеңейтуге деген ұмтылысын, ғылыми білім алуға ұмтылысын, танымдық қызметке үнемі әрекет ететін ұстанымдарды жатқызамыз.

Ішкі факторлар қызығушылықты қанағаттандыру қажеттіліктеріне, өзін-өзі сәйкестендіруге, құндылықтарды тұрақты қайта бағалауға, кәсіби және тұлғалық өсуге бағдарлауға, өзін-өзі жетілдіруге, экскурсиялық қызметке саналы қызығушылық, таным процесіне дамыған эмоциялық сезім, өз жұмысында оң нәтижеге қол жеткізуге ұмтылу, дербестікке ұмтылу, ізетгілік сезімі, шығармашылық мүмкіндігі, икемділік, бастамашылық бейімділікке негізделеді.

Когнитивті компонент құбылыстардың өзара байланысы мен өзара шарттылығы туралы, таным субъектісі ретінде тұлғаның дамуы туралы философиялық ережелерді білуді қамтиды. Философия тұрғысынан, экскурсия – бұл қоршаған ортаны, объективті шындықты, адамның рухани және мәдени қызметін тану процесі. Экскурсия экскурсоводтың басшылығымен жүргізілетін белгілі бір аудиторияны оқытуды көздейді.

Экскурсоводтың жеке экскурсиялық әдістемесін меңгеруі:

- экскурсияның бақылау мәтініне, экскурсияға қатысушылардың сұраныстары мен мүдделерін ескере отырып, экскурсияның технологиялық картасына сәйкес терең идеялық және ғылыми мазмұны бар экскурсиялық ақпаратты білу;

- экскурсияда көрсетілу және әңгімелеу ерекшеліктерін және оларда қолданылатын әдістемелік тәсілдерді білу;

- экскурсоводтарды маршрутта тыңдауға, экскурсиялар мен жол ақпараттарының мәтіндерін рецензиялауға мүмкіндік беретін білім: жаңа экскурсоводтарды дайындауға қатысу; экскурсиялық жұмыс тәжірибесін жалпылау және тарату;

Яғни, экскурсиялық іс – туристік қызметтің бір бөлігі болып табылатынын ескере отырып, экскурсовод тек экскурсиялық терминологияны ғана емес, туристік терминологияны да, нақты материалдарды экскурсия тақырыбы бойынша ғана емес, сонымен қатар аралас тақырыптар бойынша да білуі қажет.

Экскурсия кезінде аудитория тарапынан әртүрлі халықтың саяси, экономикалық және мәдени өмірінің түрлі салаларынан сұрақтар қойылады. Сондықтан экскурсовод экскурсияны өткізу кезінде қолданылатын жаңа мәліметтерді, экскурсияның бақылау мәтініне енгізілетін өзгерістер мен толықтыруларды уақтылы жанарта білуі тиіс.

Экскурсоводқа экскурсиялық өнімді әзірлеу, жылжыту және іске асыруды қарастыратын экскурсиялық менеджментте білім қажет. Ол экскурсиялық өнімнің сапасын басқаруы керек. Ол экскурсиялық өнімнің сапасын басқаруы, жергілікті, өңірлік ұлттық туристік рыноктардың конъюнктурасын пайдалануы, Қазақстанда туризмді дамытудың өзекті мәселелерін білуі және олармен байланысты міндеттерді қалай шешуге болатынын, яғни: туристік-экскурсиялық өнімді стандарттау және сертификаттау негізінде экскурсанттарға қызмет көрсету сапасын арттыруы тиіс, қызмет көрсетудің инновациялық тәсілдерін енгізу, прогрессивті ақпараттық ресурстарды белсенді пайдалану.

Біздің көзқарасымызша, аудиториямен дұрыс байланыс орнатуға экскурсоводтың іскерлік этикеті көмектеседі. Іскерлік этикет ережелерін білу экскурсоводқа өзінің оң тартымды имиджін жасауға, сонымен қатар топ тәртібін сақтатуға мүмкіндік береді. Егер көңіл аударудың педагогикалық тәсілдері, тактикалық ескертулер көмектеспесе, онда экскурсовод кедергі келтірушіні жоюға құқылы. Кейде мұндай мәселелерді шешуде әзіл сезімі де көмектеседі, ол күлімсіреу іскерлігінде өз сөзін табады (Дьянова, 1985: 78).

#### **Экскурсоводтың кәсіби шеберлігін жетілдіру:**

а) орталықтандырылған: курстарда оқу, семинарларға, конференцияларға және оқытудың басқа да нысандарына қатысу арқылы біліктілікті арттыру; экскурсоводтарды белгілі бір тақырыптарға экскурсия өткізу қабілеті мен ниетін ескере отырып мамандандыру; экскурсиялық қызметтерді сертификаттау; өткізілетін экскурсияларды бақылау;

б) жеке: әдебиеттерді және басқа да ақпарат көздерін жүйелі түрде зерттеу; экскурсияны өткізу бойынша оқу жаттығуларының жүйесін меңгеру; көрсету және әңгіме тәсілдерін пысықтау, көрнекі құралдарды иллюстрациялау, техникалық құралдарды пайдалану; топтарды экскурсиялық объектіде орналастыру техникасын пысықтау; микрофонмен, күшейткіш қондырғылармен және басқа да техникалық құралдармен жұмыс істеу дағдысы; мәдени-танымдық іс-шараларға қатысу және қатысу; мерзімді баспасөзде жариялау және бұқаралық ақпарат құралдарында сөз сөйлеу; әдістемелік және арнайы әдебиеттерді дайындау. Сонымен қатар, білікті даярланған экскурсоводтың міндетті түрде портфелі болуы керек.

#### **Экскурсовод портфелі неден тұрады:**

а) Суреттер, құжаттар: суреттер жоғары сапалы 18x24/ 24x30 см. көлемінде болуы қажет;

б) Графика, диаграмма, репродукция, сызбалар, маршрут сызбасы;

в) Портфелдің мазмұнын көрсету тәсілдері:

- көрсетілетін көрнекі құралдар суреттелген құбылыстың сипатына сәйкес болуы тиіс;

- демонстрация кезіндегі көрнекі құралдар бүкіл аудиторияға көрінуі керек және тасымалдауға ыңғайлы болуы керек (Гревс, 1921: 78).

- көрнекілік құралды (сурет, схема, карта, құжаттың фото көшірмесі) экскурсияның соңында қатысушылардың қолына беруге болады;

- нұсқаулық демонстрациясының әдіснамалық әдісін қалай қолданады деп есептеледі: алдымен экскурсия нысанын көрсету, оның бұрынғы көрінісін визуалды түрде қайта құру, содан кейін қарастырылып отырған оқиғаны таныстыруға және көрнекі құралдарды көрсетуге көшу;

- көрнекі құралдардың бекітілген мөлшері болады (3-4 сағаттық экскурсияға он бестен аспауы керек).

Экскурсоводты тарифтеу ережелері. Экскурсоводтарды тарифтеу экскурсия жүргізушіге біліктілік санатын беруді білдіреді (Долженко, 2006 44).

#### **Жоғары біліктілік санатындағы экскурсовод-әдіскер:**

1. Жоғары білімді;

2. "Экскурсоведение", "Экскурсиялық менеджмент", "Өлкетану" пәнін жоғары оқу орындарында, колледждерде, мамандандырылған курстарда, аталған пәндер бойынша ғылыми жұмыстары мен жарияланымдары бар, сондай-ақ белгіленген үлгідегі экскурсовод куәлігі, еңбек кітапшасындағы жазбасы бар мамандарға берілед (Файзуллина, 2016: 124);

3. Жұмыс тәжірибесі 5 жылдан кем емес;

4. 10-нан кем емес экскурсиялық тақырыпты меңгерген;

5. Жаңа экскурсияның дайындалуына қатықан;

6. Жоғары сапалы экскурсия қамтамасыз ететін маман.

#### **1-ші санаттағы экскурсовод:**

1. Жоғары білімді;

2. Мамандығы бойынша жұмыс тәжірибесі 4 жылдан кем емес;

3. 8-ден кем емес экскурсиялық тақырыпты меңгерген;

4. Маршруттарда жеке тақырыбы бар;

5. Жеке тақырыбына рецензиясы бар;

6. Маршрут бойынша тыңдалым карточкасы бар;

7. Жаңа және істе жүрген экскурсияларды дайындауға қатысқан;

8. Экскурсияның жоғары сапасын қамтамасыз ететін маман.

#### **2-ші санаттағы экскурсовод:**

1. Жоғары білімді;

2. Экскурсияны жүргізу әдісі және дайындығы туралы, өлкетану туралы экзаменнен өткен;

3. Маршруттарда жеке тақырыбы бар;

4. Жеке тақырыбына рецензиясы бар;

5. Маршрут бойынша тыңдалым карточкасы бар;

6. Мамандығы бойынша жұмыс тәжірибесі 2 жылдан кем емес.

### **3-ші санаттағы экскурсовод:**

1. Аяқталмаған жоғары немесе арнайы орта білімі бар;
2. Экскурсияны жүргізу методикасы, өлкетану экскурсиясы бойынша экзаменнен өткен;
3. Экскурсиялық маршрутта жеке тақырыбы бар;
4. Маршрут бойынша тыңдалым карточкасы бар;
5. Экскурсиялық тақырыпты меңгерген.

Музей – ел тарихы, ұлттың мәдениетінен хабар беретін тарихтың қайнар көзі. Музейде сақталған әрбір құндылықтан сол жеке мұра тарихын ғана емес, сол мұраға байланысты кезенді, оны жасаған халықтың мәдени деңгейін, тарихын көруге болады (Комлев, 2011: 67).

### **Қорытынды**

Қорытынды жасай отырып, қазіргі әлемдегі музейлердің табысты даму перспективалары олардың имиджін өзгертумен тығыз байланысты екендігін атап өткен жөн. Музейлерді әлеуметтік институтқа айналдыра отырып, қажетті ақпарат пен зияткерлік, тарихи-мәдени және табиғи мұраға жаппай қол жетімділік жасайтын және ұсынатын, жеке талғамға, шығармашылық бейімділікке, мүдделерге, келушілердің әртүрлі санаттарының дайындық деңгейіне бағдарланған музейдің мәдени-білім беру қызметінің әртүрлі нысандары дамыса. Уақыт талаптарына сәйкес музей саласында инновациялық қозғалыс белсенді дамып келеді. Экскурсиялық қызмет көрсетудің осындай инновациялық бағдарламаларын ұсыну – музейге келушілерді тарту үшін инновацияларды қолданудың кең таралған түрлерінің бірі болып табылады.

Зерттеу барысында байқағанымыз, музей үнемі қоғам сұранысына сай заманауи өзгерістерге түсіп отырады. Бұл инновациялық технологиялардың қарыштап дамуымен байланысты. Бүгінгі тарихын зерттейтін өлкетанушы, тарихшы адиторияның жас ерекшелігі мен тұлғаның әлеуметтік бірегейлігіне бейімделе отырып жұмыс істейтін экскурсиялық материалының көркемдік ерекшеліктеріне жауап беретін драматург, сценарист, режиссер, психолог-педагог рөлдерін шебер үйлестіре білетін экскурсовод мамандығының қай заманда да құнын жоймаған.

### *Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:*

1. Долженко Г.П. (2006). *Экскурсионное дело* Москва, Ростов-на-Дону, - 232 с.
2. Дьянова Р.А., (1985). Емельянов Б.В. *Основы экскурсоведения*. – М., – 320 с.
3. Комлев, Ю.Э. (2008). *Мультимедийные технологии в культурно-образовательной деятельности музея [Текст] // Вестн. Моск. гос. ун-та культуры и искусств. – № 5. – С. 254–258.*
4. Комлев, Ю.Э. (2011). *Социальное партнерство в управлении музейными коммуникациями [Текст] // Интеллект. Инновации. Инвестиции: акад. журн. – № 1. – С. 167–173.*
5. Исмаилова Д. (2010). *Понятие туристического бизнеса и его значение в экономике страны // Экономика и право Казахстана. – №4. – с.51-53. 81 Научно – исследовательская школа Калифорнийского университета, [http://www.ucla.edu/].*
6. Файзуллина Г. Ш. *Роль музеев в формировании идентичности / Плетникова Л. Н., Бейсек Л. Б. // Центрально-Азиатский искусствоведческий журнал: Материалы Междисциплинарного симпозиума «Алматы: между веком и тысячелетием». – Алматы: Казахская Национальная академия искусств им. Т. К. Жургенова, 2016. – С. 124–132.*
7. Гревс И.М. (1921). *Монументальный город и историческая экскурсия (Основная идея образовательных путешествий по крупным центрам культуры).*
8. Святославский А.В. (2006). *Образ местности в литературной экскурсии // Культурное и природное наследие и его освоение в учебно-воспитательской работе. Сборник научно-методических статей. Вып. 1. Экскурсионное краеведение. / Под.ред. С.И. Козленко. М.: МИОО., С. 84-92.*
9. *Основы экскурсоведения. Дьякова Р.А., Емельянов Б.В., Пасечный П.С. // М.: Просвещение, (1985).*
10. *Экскурсионное дело. Долженко Г.П. // М. – Р-н-Д: Издательский центр «МарТ», (2006).*
11. *Экскурсоведение. Савина Н.В., Горбынева З.М. // Минск: БГЭУ, (2004).*
12. *Омельченко Б. Ф. (1991). Экскурсионное общение: познание, воспитание, отдых. М.: Наука 2015.*
13. *Юренева Т. Ю. (2003). Музей в мировой культуре. М.: Русское слово 2008.*
14. *Alexander, Edward P. and Alexander, Mary. (2008). Museums in Motion. New York: Alta Mira Press. Graham, B., & Cook, S. (2010). Rethinking Curating: Art after New Media. Cambridge (US), London (UK): The MIT Press.*
15. *Parry, R. (Ed.). (2010). Museums in a Digital Age (Leicester Readers in Museum Studies). UK, USA, Canada: Routledge.*
16. *Stewart E. P., Allen-Greil, D., & Tench B. (2012). Conversations with Visitors: Social Media and Museums. USA: Museums Etc.*
17. *Arxontidis, T., Zibidis, D., Parkosidis, I., Mikropoulos, T., (2004). Ulysses's Museum. An interactive virtual museum for the teaching of mythology in third class of primary school / T. Arxontidis. - Proceedings of the 4th conference of ETPE. - P. 409-417.*