ექსკურსიების ორგანიზება ხანდაზმულთათვის

თეონა ზოიძე
სტუ-ს დოქტორანტი
E-mail: teoteozoidze@gmail.com

ექსკურსია – ორგანიზებული შემეცნებითი პროცესია, რომლის დროსაც კომპეტენტური პირის (ექსკურსიამძღოლის) ხელმძღვანელობით წინასწარ შემუშავებულ მარშრუტზე და მეთოდური დოკუმენტაციის შესაბამისად ხდება მსმენელთათვის ინფორმაციის მიწოდება ღირსშესანიშნავი ადგილების (ძეგლების) შესახებ, ობიექტის უშუალო დათვალიერების გზით. ექსკურსანტი – ექსკურსიის უშუალო მონაწილეა (მსმენელი),ხოლო ექსკურსიამძღოლი – ექსკურსიის პროცესის ხელმძღვანელი, რომელიც უზრუნველყოფს ექსკურსანტებისათვის საექსკურსიო ობიექტების ჩვენებასა და მათ შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას.

საექსკურსიო ობიექტი – ღირსშესანიშნავი ძეგლი ან მოვლენა, რომელიც ადამიანთა მომეტებული ინტერესის სფეროში შედის და წარმოადგენს ექსკურსიის ერთ-ერთ საჩვენებელ ობიექტს ან ექსკურსიის პროცესში რომელიმე განსაზღვრული თემის გახსნის საფუძველს, ხოლო საექსკურსიო ობიექტის ბარათი – საინფორმაციო დოკუმენტი, რომელიც ინახება ტურისტულ ორგანიზაციაში, შეიცავს სრულ და ამომწურავ ინფორმაციას საექსკურსიო ობიექტზე და გამოიყენება ექსკურსიამძღოლების კონკრეტულ საექსკურსიო მარშრუტზე მოსამზადებლად.

საექსკურსიო მარშრუტი – დასათვალიერებელ ობიექტთა თანმიმდევრობის გათვალისწინებით ექსკურსანტების გადაადგილების წინასწარ განსაზღვრული სავალი გზა, ექსკურსიის დაწყებიდან მის სრულ დასასრულამდე.. ექსკურსიამძღოლს უნდა გააჩნდეს პორტფელი – ფოტოსურათების, რუკების, სქემების კომპლექტი და სხვა ვიზუალური მასალა, მას ისინი დაჭირდება ექსკურსიის პროცესში კონკრეტული თემის სრულყოფილად გახსნის, მსმენელისათვის მიწოდებული ინფორმაციის აღქმის გასაადვილებლად.

ექსკურსიის მოსამზადებლად ექსკურსიამძღოლს ასევე სჭირდება ტექნოლოგიური რუკის შესაბამისად ინდივიდუალურად მომზადებული რეფერატი.

ექსკურსიები იყოფიან შინაარსის, მონაწილეთა შემადგენლობის, ჩატარების ადგილისა და გადაადგილების საშუალებების მიხედვით. შინაარსის მიხედვით განასხვავებენ მიმოხილვით და თემატურ ექსკურსიებს. მიმოხილვითი ექსკურსიები წარმოადგენენ ძირითადად სამხარეთმცოდნეო ექსკურსიებს: ქალაქის, დაბის, დასახლებული პუნქტის, მუზეუმის ზოგად დათვალიერებას და შესაბამის ინფორმაციებს მიაწვდის ექსკურსანტს ამ რეგიონის ისტორიულ, კულტურულ, ეკონომიკურ, გეოგრაფიულ, სოციალურ, გეოპოლიტიკურ და სხვა საკითხებზე, თემატური ექსკურსიები იყოფიან ისტორიულ, ლიტერატურულ, საწარმოო-ეკონომიკურ, საბუნებისმეტყველო, ხუროთმოძღვრულ, ხელოვნებათმცოდნეობის, ბიოგრაფიულ, ზოოგეოგრაფიულ, სამხედრო-ისტორიულ და სხვა სახის ექსკურსიებად.. ჩატარების ადგილის მიხედვით განასხვავებენ საქალაქო, ქალაქგარეთა და სამუზეუმო ექსკურსიებს. გადაადგილების მიხედვით ექსკურსიები იყოფიან ქვეით და სატრანსპორტო (ავტობუსით, მეტროთი, სარკინიგზო და ა.შ.) ექსკურსიებად.

მონაწილეთა შემადგენლობის მიხედვით განასხვავებენ ექსკურსიებს ადგილობრივი მოსახლეობისათვის და უცხოელებისათვის, ასაკისა და პროფესიული ორიენტაციის მიხედვით, ქალაქისა და სოფლის მოსახლეობის, ორგანიზებული ჯგუფებისა და ინდივიდუალური ექსკურსიებისათვის. ექსკურსიების ასეთი დიფერენციაცია აუცილებელია გადაცემის მასალის შინაარსის, გადაცემის ფორმების, ხერხებისა და საშუალებების განსაზღვრისათვის, ასაკის მიხედვით განსაკუთრებულად გამოიყოფა ექსკურსია ხანდაზმულთათვის, რაც სპეციალურ მიდგომებსა და დამოკიდებულებას გულისხმობს.

ექსკურსიების პროექტირებისას ხანდაზმულთათვის მკაფიოდ უნდა განისაზღვროს რამოდენიმე ფაქტორი:

1. ექსკურსიებისა და მისი მომზადებისა და ჩატარების მეთოდიკა ურთიერთგადაჯაჭვულია და დამოუკიდებლად არ განიხილება.

2. ექსკურსიის ზოგადი პრინციპები მდგომარეობს იმაში, რომ დაცული უნდა იყოს მასალის გადაცემის თანმიმდევრობა, სისტემურობა, მკაფიობა, ლოგიკურობა და მისაწვდომობა.

3. ექსკურსიას ამზადებს ტურისტული სუბიექტი (ბიურო, ტუროპერატორი, სასტუმრო და

ა.შ.), რომელსაც ამისათვის შექმნილი აქვს მეთოდური განყოფილება (სამსახური).

3. მეთოდურ განყოფილებაში გაერთიანებულნი არიან მეთოდისტი (მეთოდისტები) და ექსკურსიამძღოლები.

4. ექსკურსიის მომზადებაში იგულისხმება საექსკურსიო-მეთოდური დოკუმენტაციის შემუშავება და ექსკურსიამძღოლის მომზადება კონკრეტულ საექსკურსიო მარშრუტზე სამუშაოდ.

5. ექსკურსიის მომზადება განიხილება ორ მიმართულებით: ახალი ექსკურსიის, ანუ საექსკურსიო თემის მომზადების და ახალი ექსკურსიამძღოლის მომზადება არსებულ საექსკურსიო თემაზე.

6. ახალი ექსკურსიის მომზადება ხორციელდება ქალაქის, დაბის, სოფლის, მუზეუმის თუ კონკრეტული საექსკურსიო ობიექტის წინასწარი შესწავლით, რომელსაც ახორციელებს ტურისტული ორგანიზაცია თავისი მეთოდისტის, ექსკურსიამძღოლებისაგან შემდგარი შემოქმედებითი ჯგუფის, ან ინდივიდუალური წესით, მეთოდური განყოფილების ხელმძღვანელობით;

7. ექსკურსიის თემისა და მიზნის განსაზღვრის შემდეგ და მოძიებული მასალების შეჯამების, სისტემატიზირების საფუძველზე იქმნება საკონტროლო საექსკურსიო ტექსტი, რომელიც მოიცავს განსაზღვრული თემისა და მიზნის მიღწევისათვის საჭირო ამომწურავ და მეცნიერულად დასაბუთებულ ინფორმაციას. ამ ტექსტის საფუძველზე დგება სქემა, მარშრუტი და ტექნოლოგიური რუკა, რომელშიც მოცემულია ტექსტში თავმოყრილი ინფორმაციის ექსკურსანტისათვის გადაცემის როგორც ტექნიკური, ასევე მეთოდური ხერხები და საშუალებები;

8. საკონტროლო ტექსტი რეცენზირებული უნდა იყოს კომპეტენტური სამეცნიერო ან შემოქმედებითი ორგანიზაციის (ორგანიზაციების), ხოლო ინდივიდუალური ტექსტი ტურისტული ორგანიზაციის კომპეტენტური პირის (მეთოდისტის) მიერ. ორივე შემთხვევაში ტექსტი მტკიცდება ტურისტული ორგანიზაციის ხელმძღვანელობის მიერ სპეციალური ბრძანებით;

9. ნებისმიერი ექსკურსიამძღოლი ყოველ კონკრეტულ ექსკურსიაზე დაიშვება ტურისტული ორგანიზაციის ხელმძღვანელის ბრძანებით;

10. დამტკიცებულ ტექსტში ნებისმიერი ცვლილებები შეტანილ უნდა იქნეს ტურისტული ორგანიზაციის ხელმძღვანელის ბრძანებით და ძირითად საკონტროლო ტექსტს უნდა დაერთოს შესაბამისი ცვლილებების ტექსტი.

აქვე უნდა არინიშნოს, რომ აუცილებელია **სავალდებულო საექსკურსიო-მეთოდური დოკუმენტაციის წარმოება** ესენია:

1. საკონტროლო საექსკურსიო ტექსტი (ტურისტული სუბიექტისათვის);

2. ინდივიდუალური საექსკურსიო ტექსტი (ექსკურსიამძღოლისათვის);

3. ტექნოლოგიური რუკა;

4. ექსკურსიამძღოლის პორტფელი.

ვახდენთ რა ექსკურსიის მომზადებას ხანდაზმულთათვის აუცილებელია ექსკურსიამძღოლის მომზადება ინდივიდუალური წესით: იგი ესწრება კვალიფიცირებული ექსკურსიამძღოლის მიერ ჩატარებულ რამდენიმე სასწავლო ექსკურსიას, რის შემდეგ მას ეძლევა სახელმძღვანელოდ საკონტროლო ტექსტის ბიბლიოგრაფია, რომლის საფუძვლიანად დამუშავების შემდგომ იგი ამზადებს ინდივიდუალურ საექსკურსიო ტექსტს (რეფერატს). მეთოდისტის ან კვალიფიცირებული ექსკურსიამძღოლის მიერ ინდივიდუალური ტექსტის საკონტროლო ტექსტთან შესაბამის დადგენის და შესაბამისი რეცენზიის შედგენის შემდგომ, ექსკურსიამძღოლი მეთოდური განყლფილების წინაშე იცავს მის მიერ წარმოდგენილ ტექსტს ჯერ თეორიულად, შემდეგ კი საჩვენებელი ექსკურსიის ჩატარების გზით. აგრეთვე ვინაიდან საქმე გვაქვს ხანდაზმულებთან ექსკურსიამძღოლი სწავლობს პირველადი დახმარების გამოყენებას კრიზისულ სიტუაციაში

ამავდროულად **ექსკურსიამძღოლმა კარგად უნდა გაიზროს თავისი უფლება-მოვალეობანი. ესენია:**

1. ექსკურსიამძღოლი პასუხისმგებელია მძღოლისა და ხანდაზმული ტურისტების მიერ წინამდებარე წესების დაცვაზე.

. იგი ვალდებულია ორგანიზაცია გაუკეთოს ხანდაზმული ექსკურსანტების ჩასხდომას ან გადმოსვლას ავტოტრანსპორტიდან და გასცეს განკარგულება მოძრაობის დაწყების ან დამთავრების შესახებ. შეამოწმოს ტრანსპორტში ხანდაზმულ ექსკურსანტთა რაოდენობა; საჭიროების შემთხვევაში ავტობუსის მძღოლთან და ტურისტულ სააგენტოსთან ერთად მიიღოს ზომები ხანდაზმულ ექსკურსანტებისათვის სამედიცინო დახმარების აღმოჩენისათვის; ექსკურსიის დამთავრების შემდეგ შეამოწმოს ავტობუსის სალონი და დავიწყებული ნივთების აღმოჩენის შემთხვევაში დაუბრუნოს ისინი პატრონებს ან ჩააბაროს უახლოეს პოლიციის განყოფილებას;

ექსკურსიამძღოლმა კარგად უნდა იცოდეს მის მიერ ჩატარებული ექსკურსიის შინაარსი, ფლობდეს მისი მომზადებისა და ჩატარების

მეთოდიკას, ხანდაზმული ექტსკურსანტების მომსახურების წესებს;

ექსკურსიის ჩატარებისას იცავდეს საკონტროლო ტექსტისა და ტექნოლოგიური რუკის მოთხოვნებს, უზრუნველყოფდეს მიწოდებული მასალის იდეურ და მეცნიერულ შინაარს;

შემმოწმებელი ორგანიზაციის წარმომადგენელს პირველივე მოთხოვნისთანავე წარუდგინოს საექსკურსიო ბილეთის მოხეული საკონტროლო ტალონები და ექსკურსიამძღოლის საგზური;

„ექსკურსისმძღოლის პორტფელში" იქონიოს პირველადი სამედიცინო დახმარების პრეპარატებიც;

სისტემატიურად სრულყოფდეს მის მიერ მომზადებული ექსკურსიის ირგვლივ თავის ცოდნას, ამდიდრებდეს მას ახალი მასალებით, რეალობიდან გამომდინარე შეჰქონდეს ტექსტში შესაბამისი ცვლილებები;

იცავდეს ექსკურსიის დამტკიცებულ მარშრუტს. აცნობდეს ექსკურსანტებს ექსკურსიის ჩატარების წესებსა და მოთხოვნებს ექსკურსანტებისადმი, იღებდეს ზომებს მათი უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად ექსკურსიის მიმდინარეობის პროცესში;

ექსკურსიამძღოლი და ავტობუსის მძღოლი პასუხს აგებენ ექსკურსანტების დოკუმენტებზე, ფულზე, ნივთებზე, რომლებიც მათ გადაქვთ სალონით;

. ექსკურსიის ჩატარების ხარისხზე ექსკურსიამძღოლთან ერთად პასუხისმგებელია მეთოდური განყოფილება და მთლიანად ორგანიზაცია, რომელიც ახორციელებს საექსკურსიო მომსახურებას.

ექსკურსიამმძღოლს უფლება აქვს:

ექსკურსიის მსვლელობის პროცესში მისცეს მითითებები ავტობუსის მძღოლს, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება მოძრაობის წესებს. მას შეუძლია მისცეს მითითება მძღოლს მარშრუტის შეცვლაზე, რის შედეგებზეც იგი პერსონალურად არის პასუხისმგებელი;

თუ ვგეგმავთ ვგეგმავთ ხანდაზმულთა ექსკურსიას სასურველია ექსკურსიამძღოლი აკმაყოფილებდეს გარკვეულ მოთხოვნებს.

ექსკურსიამძღოლის თანამდებობაზე მიიღებიან პირები, რომელთაც უმაღლესი განათლება და გავლილი აქვთ სპეციალიზებული ექსკურსიამძღოლის მოსამზადებელი კურსები (ან ინდივიდუალურად აქვთ გავლილი შესაბამისი პროგრამა).

ექსკურსიის პროცესში ექსკურსიამძღოლს უნდა ეკეთოს სამკერდე ნიშანი (ბაჯი), რომელზეც აღნიშნული იქნება მისი გვარი, სახელი და იმ ორგნიზაციის სახელი ვის მიერაც გაცემულია სამკერდე ნიშანი

ასევე ხანდაზმულთა საექსკურსიო მომსახურების დაგეგმვისას აუცილებელია **საექსკურსიო ტრანსპორტი და მძღოლის უფლება-მოვალეობების განსაზღვრა:**

1. საექსკურსიო ტრანსპორტი უნდა იყოს ტექნიკურად გამართული, აკმაყოფილებდეს სანიტარულ ნორმებს, ჰქონდეს ხმის გამაძლიერებელი ტექნიკური საშუალებები, სალონში ტემპერატურის მარეგულირებელი, ტელევიზორი, მაცივარი, ყავის მოსადუღებელი აპარატი, ფარდები და შალითები, პირველადი სამედიცინო დახმარების პუნქტი და ხანძარსაწინააღმდეგო ტექნიკური საშუალებები.

2. მძღოლი უნდა იყოს შესაბამისი კვალიფიკაციის, მას უნდა ჰქონდეს სამკერდე ნიშანი (ბაჯი) მისი გვარისა და სახელის აღნიშვნით.

3. ავტობუსში უფროსის (განმკარგულებლის) როლს ასრულებს ექსკურსიამძღოლი. მძღოლი ვალდებულია შეასრულოს მისი ყველა განკარგულება, თუ ეს არ ეწინააღმდეგება ქუჩაში სატრანსპორტო მოძრაობის წესებს.

4. ავტობუსს წინა და უკანა საქარე მინაზე უნდა ჰქონდეს ტრაფარეტი წარწერით "ექსკურსია", ხოლო ექსკურსიაში ბავშვების მონაწილეობის შემთხვევაში დამატებითი ტრაფარეტი წარწერით: „ბავშვები".

.5. მძღოლის მიერ დაუშვებელია ექსკურსიის ტექნოლოგიური რუკით გათვალისწინებული მოძრაობის მიმართულების შეცვლა დამოუკიდებლად, თუ ეს არ არის ნაკარნახევი ექსტრემალური სიტუაციიდან გამომდინარე აუცილებლობით.

ხანდაზმული ექსკურსანტების მომსახურების ერთობლივი მუშაობის პროცესში ექსკურსიმძღოლი და ავტობუსის მძღოლი ვალდებულნი არიან უზრუნველყონ მათი სასიამოვნო დასვენება და მაღალხარისხოვანი საექსკურსიო მომსახურება,სრულად შეასრულონ პროგრამით გათვალისწინებული ღონისძიებები, ერთობლივი ძალისხმევით გადაჭრან და მოაგვარონ მომსახურების პროცესში წამოჭრილი ხარვეზები და გაუთვალისწინებელი პროცესები, ჩაცმულნი იყნენ სუფთად და აკურატულად. ურთიერთობაში როგორც ერთმანეთთან, ასევე ექსკურსანტებთან იყვნენ კორექტულნი და თავაზიანნი.

როცა ვსაუბრობთ ხანდაზმულთა ექსკურსიის მომზადებაზე გარკვეული ვალდებულებები **ექსკურსანტებსაც აქვთ სასურველია ეს წინასწარ გავაცნოთ მათ.**

ხანდაზმული ექსკურსანტი ვალდებულია:

1. შეასრულოს ავტობუსის მძღოლისა და

ექსკურსიამძღოლის მითითებანი, რომლებიც დაკავშირებულია ტრანსპორტთან და ტურისტულ-საექსკურსიო მომსახურებასთან.

.2. ავტობუსის სალონში დაიცვას წესრიგი და სისუფთავე, ექსკურსიის მიმდინარეობის ან საგზაო ინფორმაციის პროცესში კი – სიჩუმე, გაუფრთხილდეს ტრანსპორტის მოწყობილობასა და ინვენტარს.

3. დაუყოვნებლივ აცნობოს ჯგუფის ხელმძღვანელს ან მძღოლს სალონში საეჭვო სიტუაციის შესახებ, რომელმაც შეიძლება გავლენა იქონიოს სალონში მყოფთა უსაფრთხოებაზე.

4. ექსკურსიის საბოლოო დასრულებამდე შეინახოს და შემმოწმებელს პირველივე მოთხოვნისთანავე წარუდგგინოს საექსკურსიო ბილეთი.

ექსკურსანტს უფლება აქვს:

1 სალონში იქონიოს მხოლოდ ისეთი ტვირთი, რომელიც არ ჩახერგავს ასასვლელ კარებს ან სალონში სამოძრაო ბილიკს.

ხანდაზმულებს ხშირად ახასიათებთ ტურის დროს ლაპარაკი ან ყურადღების გაფანტულობა, ყურადღების მიქცევის მიზნით პრობლემური საკითხების წამოჭრა, უკმაყოფილების გამოხატვა, ასეთ დროს თავაზიანად უნდა აუხსნას ექსკურსიამძღოლმა , რომ დაუშვებელია. ტრანსპორტის მოძრაობის დროს ყურადღება გაუფანტოს მძღოლს თავისი საუბრით ან სხვა მოქმედებით; ავტობუსის მოძიაროს რაობისას არ უნდა სალონში

არ უნდა ეწეოდეს თამბაქოს ან სარგებლობდეს სპირტიანი სასმელით სალონში;

არ უნდა ისროდეს ავტობუსის სარკმლიდან საგნებს, ქაღალდებს, კვების ნარჩენებს და ა.შ.;

არ უნდა მოიყვანოს მოიყვანოს მოქმედებაში ავტობუსის კარების ავტომატური მექანიზმები, თუ ეს არ არის გამოწვეული უბედური შემთხვევის თავიდან აცილების მიზნით;

არ უნდა გადაიტანოს ავტობუსით ცეცხლსაშიში, რადიაქტიური, ფეთქებადი, ადვილადაალებადი, მომწამლავი, შხამიანი საგნები და ნივთიერებანი; ცეცხლსასროლი იარაღი, მჩხვლეტავი და მჭრელი საგნები სათანადო შალითების ან შეფუთვის გარეშე; ცხოველები და ფრინველები, საგნები და ნივთები, რომლებიც აჭუჭყიანებენ სალონს ან ექსკურსიის მონაწილეების ტანსაცმელს;

არ უნდა დაიკავოს ავტობუსის სალონის მარჯვენა მხარის პირველი რიგის სავარძელი, რომელიც განკუთვნილია ექსკურსიამძღოლისათვის, ჯგუფის ხელმძღვანელის ან მომსახურე ორგანიზაციის წარმომადგენლისათვის, ხოლო მრავალდღიანი მოგზაურობის შემთხვევაში სალონის მარცხენა მხარის პირველი რიგის სავარძელიც, რომელიც განკუთვნილია მეორე მძღოლისათვის;

არ უნდა მოითხოვოს მოითხოვოს ავტობუსის გაჩერება ან მოძრაობის მიმართულების შეცვლა, თუ ეს არის გამოწვეული ექსკურსანტის ჯანმრთელობის მდგომარეობით.

ავტობუსის ან მისი მექანიზმებისა და მოწყობილობების დაზიანებაში ბრალეული პირები პასუხს აგებენ მატერიალური ზიანის მიყენებისათვის საქართველოს კანონმდებლობის დადგენილი წესით.

ექსკურსიის ჩატარებისა და აღრიცხვის წესი

1. ტურისტული სუბიექტი, რომელიც ორგანიზაციას უკეთებს ექსკურსიას, ვალდებულია ექსკურსანტებს ხელზე მისცეს ჯგუფური ან ინდივიდუალური საექსკურსიო ბილეთი, ექსკურსიამძღოლს – სპეციალდური საგზური.

2. ექსკურსიის დაწყების წინ ექსკურსიამძღოლი ვალდებლია შეამოწმოს ბილეთები, მოახიოს მათ საკონტროლო ტალონები და ექსკურსიის დამთავრების შემდეგ თავის საგზურთან ერთად წარადგინოს ისინი ექსკურსიის ორგანიზატორი საწარმოს ბუღალტერიაში.

3. ბილეთების ქონა სასურველია ვინაიდან თითოეული ინდივიდის აღრიცხვა ექსკურსიის დასრულების შემდეგ ამ გზით უფრო ადვილია.

დასკვნის სახით შეიძლება ითქვას,რომ ექსკურსიის ჩატარება ხანდაზმულებისათვის მოითხოვს მზრუნველ და ყურადღებიან დამოკიდებულებას, დაგროვილი გამოცდილებისა და ყველა იმ მეთოდური მასალის გამოყენებას, რომელიც რეკომენდებულია ტურისტული სააგენტოებისა თუ ტურიზმის ექსპერტებისა და სხვა ორგანიზაციების მიერ.