

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

Укладач Слатвінська Л. А.

Умань
Візаві
2022

УДК 338.48-32(075.8)

О-64

Рецензенти:

Мальований М. І., доктор економічних наук, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, проректор з науково-педагогічної роботи Уманського національного університету садівництва;

Грабовий В. М., кандидат біологічних наук, старший науковий співробітник, заступник директора Національного дендрологічного парку «Софіївка» НАНУ;

Світовий О. М., доктор економічних наук, професор кафедри маркетингу, менеджменту та управління бізнесом Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

*Рекомендовано до друку вченою радою Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини
(протокол № 9 від 25 січня 2022 р.)*

Організація екскурсійної діяльності : навч. посіб. / МОН України, О-64 Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад.

Л. А. Слатвінська. – Умань : Візаві, 2022. – 205 с.

У навчальному посібнику описано основні складові організації екскурсійної діяльності, визначено види екскурсійних послуг, розглянуто технологічні, методичні та технічні вимоги щодо створення та проведення екскурсій, професійні вимоги до фахівців, що надають екскурсійні послуги.

Навчальний посібник рекомендовано здобувачам вищої освіти, які вивчають освітній компонент «Організація екскурсійної діяльності», працівникам, які займаються плануванням та організацією екскурсійної діяльності та безпосередньо фахівцям екскурсійного обслуговування – гідам та екскурсоводам.

УДК 338.48-32(075.8)

© Слатвінська Л. А., уклад., 2022

ЗМІСТ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Передмова..... | 5 |
| Тема 1. Основи екскурсознавства та організації екскурсійної діяльності..... | 9 |
| 1. Основні поняття екскурсознавства..... | 9 |
| 2. Організація діяльності з надання екскурсійних послуг у підприємствах сфери туризму..... | 11 |
| Запитання для самоконтролю..... | 18 |
| Тема 2. Основні функції та ознаки екскурсії. Класифікація екскурсій..... | 20 |
| 1. Сутність, визначення і завдання екскурсії..... | 20 |
| 2. Науково-прикладні функції і ознаки екскурсії..... | 24 |
| 3. Класифікація та структура екскурсій..... | 25 |
| Запитання для самоконтролю..... | 28 |
| Тема 3. Технологія проектування та формування послуги «екскурсія»..... | 29 |
| 1. Принципи проектування послуги «екскурсія»..... | 29 |
| 2. Основні етапи підготовки екскурсії..... | 31 |
| Запитання для самоконтролю..... | 44 |
| Тема 4. Методичне забезпечення надання екскурсійних послуг..... | 45 |
| 1. Класифікація методичних прийомів..... | 45 |
| 2. Роль показу в екскурсії..... | 46 |
| 3. Методичні прийоми показу..... | 48 |
| 4. Методичні прийоми розповіді в екскурсії та її завдання..... | 52 |
| Запитання для самоконтролю..... | 59 |
| Тема 5. Організаційно-технологічні вимоги щодо проведення екскурсії..... | 60 |
| 1. Організаційні вимоги. Техніка проведення екскурсії..... | 60 |
| 2. Поняття «якість екскурсії»..... | 64 |
| 3. Основні критерії оцінки екскурсії..... | 67 |
| Запитання для самоконтролю..... | 69 |
| Тема 6. Професійна майстерність та особистість екскурсовода..... | 70 |
| 1. Складові професійної майстерності екскурсовода..... | 70 |
| 2. Мовлення екскурсовода..... | 73 |
| 3. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу..... | 79 |
| Запитання для самоконтролю..... | 82 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Тема 7. Основні поняття музеєзнавства. Екскурсійна діяльність в музеях..... | 83 |
| 1. Основні поняття музеєзнавства..... | 83 |
| 2. Класифікація музеїв..... | 84 |
| 3. Експозиційно-виставкова складова музейних екскурсій..... | 89 |
| Запитання для самоконтролю..... | 92 |
| Тема 8. Диференційований підхід до проведення екскурсій..... | 93 |
| 1. Суть, основа, принципи диференційованого підходу..... | 93 |
| 2. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів..... | 98 |
| Запитання для самоконтролю..... | 133 |
| Тема 9. Сучасний стан та тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг..... | 134 |
| 1. Природно-ресурсний потенціал екскурсійної діяльності..... | 134 |
| 2. Методика розрахунків ємності територіальних ринків екскурсійних послуг..... | 147 |
| 3. Шляхи активізації підприємницької діяльності у сфері екскурсійних послуг..... | 149 |
| Запитання для самоконтролю..... | 153 |
| Тема 10. Засади правового регулювання екскурсійної діяльності в Україні..... | 154 |
| 1. Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності..... | 154 |
| 2. Нормативно-правове забезпечення надання екскурсійних послуг..... | 157 |
| Запитання для самоконтролю..... | 159 |
| Теми практичних та семінарських занять..... | 160 |
| Індивідуальні навчально-дослідні завдання..... | 168 |
| Тести для підсумкового контролю..... | 169 |
| Питання для підсумкового контролю..... | 190 |
| Глосарій..... | 194 |
| Список використаних джерел..... | 205 |

Передмова

З точки зору економіки і менеджменту організація екскурсійної діяльності в сучасних умовах розвитку туристичної індустрії України націлена забезпечувати зростання інноваційно-інвестиційного потенціалу національної економіки. Організація екскурсійної діяльності як пріоритетний напрямок індустрії туризму формує у визначених межах економічну, науково-культурну, освітню, екологічну безпеку, забезпечує розвиток технологічно пов'язаних галузей національної економіки. Сучасні цілі організації екскурсійної діяльності орієнтовані на удосконалення і розвиток насамперед внутрішнього та міжнародного туризму, що у свою чергу вимагає якості виробничих і управлінських процесів, які мають бути відображені у гармонізації стандартів зі світовими вимогами, в першу чергу з ЄС.

Економічна ефективність організації екскурсійної діяльності як пріоритетної сфери індустрії туризму повинна формуватись на таких компонентах: розширення співробітництва та нарощування потенціалу в сфері екскурсійної діяльності; оцінка ринкових тенденцій організації екскурсійної діяльності; активізація вагомості впливу екскурсійної діяльності на розвиток культурного внутрішнього та міжнародного туризму; сприяння організації екскурсійної діяльності розвитку стійкого, відповідального, доступного й етичного туризму.

Представники влади, бізнесу, освіти, культури, охорони здоров'я і довкілля та інші зацікавлені та відповідальні організації повинні працювати разом, щоб гарантувати продовження розвитку екскурсійної діяльності та зростання її вкладу в поступальному русі суспільства за рахунок інновацій, співпраці і диференційованого підходу до розвитку туризму. Тому, в Україні потрібно створювати умови для реалізації і функціонування нових моделей розвитку, що сприятимуть активізації використання туристичного потенціалу нашої держави.

Ефективна організація екскурсійної діяльності є складовою інклюзивного зростання економіки туризму та розвитку суспільства, вона є багатофакторним і багаторівневим процесом, основою її є економіка максимальної зайнятості і взаємодія усіх суб'єктів. Все це обумовлює необхідність якісної сучасної підготовки фахівців у сфері екскурсійного обслуговування.

Освітній компонент «Організація екскурсійної діяльності» входить до циклу професійної підготовки здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» освітнього ступеня «бакалавр».

Метою курсу «Організація екскурсійної діяльності», його інтегральною компетентністю є формування у здобувачів вищої освіти теоретичних, професійних знань і практичних навичок, що дають їм змогу самостійно організовувати й планувати екскурсійну діяльність; розробляти й проводити екскурсії; здійснювати екскурсійне обслуговування.

Предметом освітнього компоненту є методика створення та проведення екскурсій, особливості організації екскурсійного обслуговування туристів.

Завдання освітнього компоненту:

- оволодіння знаннями з організації екскурсійного обслуговування в індустрії туризму;
- засвоєння здобувачами теоретичних основ екскурсійної справи: сутності екскурсії, її основних ознак та функцій, класифікації екскурсій, формування екскурсійної тематики;
- виявлення основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах;
- набуття здобувачами навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації екскурсійної діяльності в туристичній індустрії;
- ознайомлення з методичними прийомами підготовки та проведення екскурсій, технологією створення нової екскурсії, особливостями застосування методичних прийомів показу, розповіді та руху;
- визначення шляхів удосконалення професійної майстерності екскурсоводів, забезпечення якості екскурсійних послуг;
- опанування основами методики організації екскурсійного обслуговування різних категорій туристів і екскурсантів;
- вміння застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань.

У результаті вивчення освітнього компонента «Організація екскурсійної діяльності» здобувач вищої освіти повинен оволодіти такими компетентностями:

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного

демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку екскурсійної діяльності;
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного екскурсійного обслуговування;
- здатність працювати в міжнародному контексті, взаємодіяти з вітчизняними та іноземними клієнтами;
- здатність працювати в міжнародному контексті;
- здатність працювати в команді та автономно;
- здатність організовувати процес екскурсійного обслуговування туристів і екскурсантів;
- здатність розробляти та проводити різні види екскурсій;
- здатність проводити країнознавчі та краєзнавчі дослідження щодо умов розвитку туризму на визначеній території;
- здатність розроблювати та проводити ефективну продуктову, цінову, збутову політику туристичних підприємств;
- здатність надавати вичерпну інформацію існуючим і потенційним туристам.

Програмними результатами навчання з освітнього компоненту «Організація екскурсійної діяльності» є:

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з організації екскурсійної діяльності;
- аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;
- застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи екскурсійного бюро (туристичної фірми) та окремих його підсистем;
- застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;
- оволодіння знаннями з організації екскурсійного обслуговування в індустрії туризму;
- виявлення основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах;

- набуття здобувачами навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації екскурсійної діяльності в туристичній індустрії;
- вміння застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань;
- вміння організовувати та планувати екскурсійну діяльність;
- готувати контрольний та індивідуальний тексти екскурсії;
- розробляти та проводити екскурсії;
- складати технологічну карту та розробляти методичну розробку екскурсії.

ТЕМА 1

ОСНОВИ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

План.

1. *Основні поняття екскурсознавства.*
2. *Організація діяльності з надання екскурсійних послуг у підприємствах сфери туризму та рекреації.*

Ключові слова: екскурсознавство, екскурсійна методика, екскурсійна теорія, екскурсійна діяльність, екскурсійне обслуговування, туристично-екскурсійне підприємство, екскурсійний менеджмент і маркетинг, екскурсія, екскурсійні послуги, екскурсійна фірма.

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА

Вирішальну роль у забезпеченні обґрунтованості управлінсько-організаційних заходів щодо екскурсійної діяльності, напрямів розвитку екскурсійних послуг на різних рівнях практичного господарювання – від рівня окремого підприємства до рівня національного, світового господарства – визначає відповідна прикладна інтерпретація теоретичних засад менеджменту і маркетингу туризму та сфери обслуговування і надання послуг. Фундаментом забезпечення активного впливу на уявлення, сприйняття, емоції, свідомість та підсвідомість людей при наданні екскурсійних послуг є основи екскурсознавства.

Екскурсознавство – комплексна наукова дисципліна, що розкриває сутність трьох основних взаємопов'язаних частин: теорію екскурсійної справи, методику екскурсійної діяльності та узагальнюючу практику туристсько-екскурсійних підприємств із організації надання екскурсійних послуг, а також вивчає історію екскурсійної справи. Така триєдина структура екскурсійної справи сформувалася наприкінці 70-х років 20-го ст. Екскурсознавство належить до суспільно-наукових дисциплін та має тісні зв'язки з такими науками, як країнознавство, історія, педагогіка, краєзнавство і музеєзнавство.

Основа екскурсознавства – екскурсійна теорія – являє собою комплекс поглядів, ідей, положень та здобутків науковців і фахівців, які лежать в основі екскурсійної справи в світі та країні. Екскурсійна теорія – це загальна сума теоретичних положень, які є основою

екскурсійної справи, визначає головні напрямки її розвитку й удосконалювання.

Екскурсійна теорія – це сукупність понять: функції екскурсії, її основні ознаки й аспекти; особливості показу й розповіді; екскурсійний метод; класифікація екскурсій; диференційований підхід до екскурсійного обслуговування; методологія й методика; елементи екскурсійної педагогіки й логіки; основи професійної майстерності екскурсовода. Важливою складовою екскурсійної теорії є питання екскурсійного методу, методології екскурсійної справи та методики. Поняття «метод», «методологія» і «методика» взаємопов'язані і обумовлені.

Екскурсійна методика являє собою сукупність чітких правил і вимог, що ставляться до екскурсії. Екскурсійна методика – це сума методичних прийомів підготовки й проведення екскурсії. Її головне завдання – реалізація досягнення цілей екскурсійного процесу – допомогти екскурсантам побачити, почути й відчувати зорові й словесні матеріали.

Предмет екскурсійної методики – цілеспрямоване вивчення, систематизація, формулювання та застосування на практиці методів і засобів навчання і виховання, а також методичних прийомів, за допомогою яких екскурсійні працівники здійснюють свою діяльність. Екскурсійна методика є частиною екскурсознавства і являє собою сукупність чітких правил і вимог до екскурсії. Основи екскурсійної методики, що розглядають прийоми, які використовуються при підготовці і проведенні екскурсій, їх прояв в реалізації функціонального і діяльнісного змісту екскурсій як типу рекреаційної діяльності, є невід'ємною складовою екскурсійної теорії.

Екскурсійна методика складається з декількох самостійних, зв'язаних один з одним частин:

- Методика розробки нової екскурсії;
- Методика розробки екскурсоводом нової для нього теми;
- Методика підготовки екскурсовода до проведення чергової екскурсії;
- Методика проведення екскурсії;
- Методика туристичного супроводу.

Зауважимо, що найбільш глибоко розроблені в екскурсознавстві прийоми проведення екскурсії – це методичні прийоми екскурсійного показу та методичні прийоми екскурсійної розповіді, саме вони лежать у площині методики як науки про метод. Такі ж складові, як

розробка нової теми і підготовка екскурсовода, на думку українських науковців, відносяться до організації роботи окремого підприємства, яке надає екскурсійні послуги, і можуть бути інноваційними розробками, виробничими ноу-хау, частиною фірмового стилю, тому будуть розглянуті в наступному підрозділі.

Екскурсійна практика – це власне проведення екскурсій спеціалістами відповідної кваліфікації, узагальнений накопичений досвід проведення екскурсій. Розвиток екскурсійної справи в Україні відбувається в контексті еволюції туристичної діяльності і суспільних змін як на світовому, так і регіональному і національному рівнях. Історичний поступ зумовлює ті специфічні риси, які з точки зору використання набутого досвіду, сьогодні можуть бути оцінені і як чинники, і як інструменти дієвого і ефективного управління екскурсійною діяльністю в нових умовах розбудови української незалежної держави.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ З НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ РЕКРЕАЦІЇ ТА ТУРИЗМУ

Організація надання екскурсійних послуг починається з дослідження ринку екскурсійних послуг (екскурсійний маркетинг).

Використання маркетингових механізмів необхідно в екскурсійній діяльності через трудомісткість і наукоємність такого виду послуги, як екскурсія, що спричиняє неможливість нескінченного розширення пакету надаваних тем екскурсій. Сфокусувати свої зусилля, розробити мінімально необхідний пакет екскурсійних програм – одне із завдань маркетингу в туристсько-екскурсійних підприємствах.

Під маркетингом розуміється така система внутрішньофірмового керування, що спрямована на вивчення й облік попиту й вимог ринку для орієнтації виробничої діяльності фірми на випуск конкурентоспроможних видів турпродукту та турпослуг.

Маркетинг як управлінська діяльність турфірми включає:

- вивчення попиту (поточного й перспективного) на конкретний турпродукт і турпослуги на певному ринку (або його сегменті), вимог споживачів до якості, новизни, корисності, рівню ціни, а також вивчення можливих каналів збуту;

- складання, з огляду на ринковий попит, програми маркетингу по турпродукту (або групі турпродуктів), в якій розглядаються можливі витрати виробництва конкретного продукту, враховуються необхідні капіталовкладення, витрати (виробничі, збутові, на рекламу), транспортні витрати та ін.;

- установавання верхньої межі ціни турпродукту й послуг і рентабельності їхнього виробництва;

- розрахунок повних витрат виробництва й рентабельності в цілому по турфірмі;

- визначення конкретного результату господарської діяльності фірми.

На засадах маркетингу ведеться постійний пошук нових цільових ринків, споживачів, видів турпослуг, а також нових областей екскурсійного обслуговування.

Особливості екскурсійного маркетингу полягають в тому, що:

- більш важливим стає не стільки стимулювання попиту на послуги, скільки направлення його в потрібне русло;

- великого значення набуває комплексність розробки диференційованих екскурсійних програм;

- у процесі керування маркетингом варто враховувати не тільки матеріальні аспекти, але й психологію, духовно-емоційний стан, місцеві й регіональні особливості споживача;

- важливим є комунікаційний аспект роботи з екскурсантами як для їхнього утримання, так і для контролю якості обслуговування;

- має місце можливість координації маркетингових зусиль суб'єктів ринку туристсько-екскурсійних послуг.

Практика показує, що в туристично-екскурсійних підприємствах використовується не повний комплекс маркетингу, а лише певні його частини. Для новостворюваного підприємства для початку екскурсійної діяльності слід обмежитися дослідженням ринку екскурсійних послуг певного регіону й розробити на його основі пакет екскурсійних програм. Тому доцільним є розгляд основних складових організаційної діяльності суб'єктів господарювання.

Створення екскурсій

Створення нової екскурсії за будь-якою темою – складний трудомісткий процес. *Екскурсія* – це результат двох найважливіших процесів: її підготовки й проведення. Вони зв'язані між собою, взаємообумовлені. У процесі підготовки нової екскурсії, з огляду на практику роботи екскурсійних установ, склалася певна послідовність

етапів роботи.

Підготовка екскурсоводів

До проведення екскурсії допускаються особи, які мають спеціальну підготовку, підтверджену свідоцтвом державного зразка про присвоєння кваліфікації «екскурсовод», що володіють необхідними навичками і вміннями. Детально про підготовку екскурсовода та вимоги до професії наведено в розділі 6.

Реклама екскурсійних послуг

Реклама є найважливішим інструментом роботи фірми в сучасних умовах. Особливо це актуально в умовах конкуренції на туристичному ринку України. Для просування екскурсійних послуг рекомендується використовувати методи особистих рекламних звернень до потенційних клієнтів, посередників та організацій-споживачів екскурсійних послуг й застосовувати традиційні види інформаційної реклами.

Комунікаційна діяльність на ринку турпослуг

Комунікаційна діяльність з організації екскурсійного обслуговування складається з: 1) роботи із замовниками; 2) роботи з постачальниками й посередниками щодо надання екскурсійних послуг; 3) документально-правового оформлення взаємовідносин з постачальниками та споживачами.

У роботі із замовниками підприємства при наданні екскурсійних послуг повинні керуватися вимогами чинного законодавства і державних стандартів.

Так, діючим туристичним законодавством – при наданні екскурсійних послуг суб'єктами туристичної діяльності передбачено такі дії:

- 1) складання договору на екскурсійне обслуговування;
- 2) обов'язкове страхування екскурсантів (медичне та від нещасного випадку).

Екскурсійне обслуговування

Екскурсійне обслуговування – безпосереднє проведення екскурсій для груп екскурсантів або для індивідуалів. Якість екскурсійного обслуговування залежить від багатьох складових: якісне транспортне обслуговування; підготовленість екскурсантів до прослуховування і сприйняття теми екскурсії; якісно підготовлена методична розробка екскурсії; професійна майстерність екскурсовода; дотримання правил техніки проведення екскурсії;

диференційований підхід до обслуговування різних груп екскурсантів.

При належній організації екскурсійної роботи підготовка до неї повинна відбуватися заздалегідь. Екскурсовод попереджається про склад екскурсантів, а екскурсант повинен знати маршрут і тему екскурсії. Важливо, щоб замовлення екскурсійної послуги було відділено від проведення екскурсії одним-двома днями. Це істотно в тому відношенні, що за цей проміжок часу відбудеться певна психологічна установка екскурсанта. Він встигне вдуматися і підготуватися до екскурсії, замовити додаткові послуги.

Розглянемо основні завдання менеджменту екскурсійної діяльності.

Сучасний менеджмент розглядається як комплекс інструментів та наукових методів керування в умовах ринкової економіки, що обумовлює:

- орієнтацію турфірми на попит і потреби ринку, на запити конкретних споживачів і організацію виробництва тих видів турпослуг, що користуються попитом і можуть принести прибуток;
- постійне прагнення до підвищення ефективності виробництва, тобто одержання високих результатів з меншими витратами;
- господарську самостійність, що забезпечує свободу прийняття рішень тим, хто відповідає за кінцеві результати діяльності фірми;
- постійне коректування цілей і програм залежно від стану ринку;
- кінцевий результат діяльності турфірми, що виявляється на ринку в процесі обміну (продукт – гроші);
- необхідність використання сучасної інформаційної бази, комп'ютерної техніки для різноманітних розрахунків при прийнятті оптимальних рішень.

Сучасний екскурсійний менеджмент – це основа успішної роботи в умовах підвищення вимог щодо якісного обслуговування споживачів екскурсійних послуг. Перед менеджментом постають цілі з досягнення певних завдань.

Цілі організації є відбиттям місця та ролі її в суспільній системі й визначаються запитом туристів, клієнтів.

Завдання екскурсійної діяльності – це запропонована робота, серія робіт або частина роботи, що повинна бути виконана встановленим способом у заздалегідь встановлений термін.

Для вирішення завдань в організаціях застосовується управління господарською діяльністю, яке здійснюється через діяльність

менеджерів – фахівців, які професійно займаються управлінською діяльністю в конкретній області. Прийнято вважати, що в процесі керування виконуються п'ять основних функцій: планування, організація, координація, мотивація і контроль. Розглянемо їх.

Планування – це процес прийняття рішень. За допомогою планування і контролю поточних і перспективних планів, установлення і зміни стандартів екскурсійна фірма пристосовує свої ресурси до постійної зміни внутрішніх і зовнішніх умов і тим самим бореться з невизначеністю майбутнього.

При плануванні діяльності турфірма може включати наступні види робіт:

- участь у визначенні цілей розвитку туризму в регіоні;
- проведення аналізу конкурентоспроможності міста й регіону як туристсько-екскурсійного центра (наявність ринку, прямих і непрямих конкурентів, попиту, постачальників та ін.);
- розробку стратегії конкурентоспроможності надання послуг;
- використання в туроператорській діяльності інноваційних технологій;
- аналіз стану історико-архітектурних пам'яток та інших ресурсів регіону;
- орієнтацію екскурсійних послуг на певні сегменти ринку і його сучасних вимог, розширення асортиментів додаткових послуг і т. д.

Організаційна функція керування забезпечує регулювання технічної, економічної, соціально-психологічної й правової сторін діяльності екскурсійної фірми. Вона конкретизує і упорядковує роботу менеджера й виконавців. Керування виробничими відносинами повинне цілеспрямовано проводитися через організаторську діяльність, тобто через розподіл і об'єднання завдань і компетенцій. З економічної точки зору організаційна діяльність веде до підвищення ефективності роботи фірми; з погляду керування персоналом вона передає зміст роботи й розподіляє її по виконавцях. Таким чином, функції планування і організації тісно зв'язані між собою.

Структура туристично-екскурсійної фірми залежить від цілей і завдань, що стоять перед нею, і визначається просторовим розміщенням видів діяльності, які розташовані на одній території й поєднуються в єдине ціле, підпорядковане загальному керівництву. Крім цього структура може формуватися випуском певного турпродукту та турпослуг, орієнтованістю на конкретного споживача,

використанням тих чи інших технологій тощо.

Контроль – одна з основних функцій менеджменту. Безперервність господарської діяльності фірми вимагає, щоб контроль, як і планування, був не одиничним актом, а безперервним процесом. Циклічність виробництва туристичних послуг припускає і циклічність контролю:

- установлення стандартів діяльності туристично-екскурсійної фірми;
- вимір і аналіз результатів діяльності, досягнутих на певний термін, інформація про які отримана на основі контролю;
- коректування господарських, технологічних та інших процесів відповідно до висновків і ухвалених рішень.

Для забезпечення управління застосовуються три різновиди контролю:

- попередній контроль, у процесі якого рецензується методична документація нової екскурсійної теми, організуються побічні екскурсії, у ході яких опрацьовуються методичні прийоми, здійснюється прийом (захист) екскурсії на маршруті;
- поточний контроль – перевірка якості підготовки нової послуги, проведення екскурсій. Ефективність кожної проведеної екскурсії залежить від того, наскільки екскурсоводу вдається показати й розповісти те, що було запрограмоване творчою групою, яка розробила екскурсію. У поточний контроль входить перевірка роботи екскурсовода, рецензування екскурсії, що має плановий характер;
- підсумковий контроль спрямована на оцінку кожної проведеної екскурсії і здійснюється шляхом опитування екскурсантів і самооцінки так званої після екскурсійної роботи екскурсовода.

В основі успіху роботи будь-якого туристичного підприємства знаходиться належна організація управління, або менеджмент. Залежно від характеру операцій і спеціалізації екскурсійної фірми (або екскурсійного відділу в туристсько-екскурсійній фірмі) її управлінська структура має відповідні форми.

На ринку екскурсійних послуг функціонують чотири види суб'єктів господарювання:

- підприємства які виробляють власні послуги (туристично-екскурсійні підприємства);
- посередницькі туристичні агенції (при організації турів за агентськими угодами з туроператорами, фірмами-партнерами, реалізація турпослуг);

- постачальники (музеї, заклади харчування, транспортні господарства тощо);
- суб'єкти туристичного супроводження.

На ринку послуг туристсько-екскурсійних організацій у чистому вигляді, тобто які виконують якусь одну з перерахованих вище функцій, майже не існує. Багато організацій сполучають дві або три функціональні ролі з організації обслуговування туристів та екскурсантів. Наприклад, екскурсійна фірма не тільки створює власний продукт, але й при комплектуванні екскурсійних програм виконує посередницькі функції стосовно постачальників послуг (транспорт, харчування й т.д.) або стосовно приймаючої фірми чи музею, а також сама займається реалізацією екскурсійних турів інших туроператорів або окремих послуг.

У великих туроператорів дані функції виконують різні відділи, в тому числі екскурсійні й методичні. У малих і середніх організаціях може функціонувати один відділ – екскурсійно-методичний, або ця діяльність здійснюється групою екскурсоводів-методистів. Існують і самостійні екскурсійні фірми, діяльність яких спрямована на створення і проведення екскурсій, а також на надання інших туристично-екскурсійних послуг.

Екскурсійна діяльність – це діяльність із організації процесу ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами за певного темою та маршрутом, без надання послуг розміщення (нічлігу). Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, які володіють знаннями щодо технології формування екскурсійних послуг і обслуговування екскурсантів і мають навички та досвід туристичного супроводу.

Під організованою екскурсійною діяльністю розуміється пропозиція стандартизованої екскурсійної програми або окремих екскурсій як різновиду туристичних послуг.

Екскурсійні фірми комбінують послуги безпосередніх виробників (музеїв, транспортних, видовищних і інших організацій) за своїм розсудом і за бажанням споживачів, а також самі створюють і надають туристично-екскурсійні послуги (наприклад, екскурсії, транспортування, харчування), тобто є, по суті, виробниками екскурсійних послуг. Екскурсійна фірма планує й створює маршрут, програму й пакет послуг щодо міських і заміських екскурсій та групових турів для екскурсантів на замовлення туроператорів, можливо для індивідуальних туристів. Продукція туроператорів, а

також послуги окремо взятих виробників екскурсійних послуг (наприклад, музеїв, заповідників тощо) знаходять збут через турагентів або турагентські відділи підприємств гостинності (відділи реалізації турпослуг, агентських продажів).

Екскурсійна фірма звичайно також може бути одночасно турагентом, залучаючи до діяльності з реалізації турпослуг екскурсиводів, керівників туристсько-екскурсійних груп і доручаючи їм роль фахівця туристичного супроводження на маршруті, а також виступати як реалізатор супутніх послуг, розроблених іншими туроператорами, екскурсійними установами.

Зауважимо, що при цьому відповідно до чинного законодавства України ці суб'єкти підприємництва не повинні одержувати ліцензії на туроператорську діяльність. Таким чином, для надання послуг з екскурсійного обслуговування засновнику досить буде реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності – юридичної чи фізичної особи та фахової підготовки співробітників згідно вимог законодавства.

Крім того, екскурсійні фірми, прагнучи розширити коло своїх комерційних операцій з метою збільшення товарообігу та прибутку, займаються й наданням додаткових або супутніх послуг: продажем квитків на культурно-видовищні заходи, путівників, карт, сувенірної продукції, надають консультаційні й транспортні послуги та ін.

Таким чином, діяльність екскурсійних підприємств може бути представлена наступними видами послуг:

- Екскурсійні послуги та надання супутніх турпослуг:
 - розробка та проведення екскурсій (до 1 діб);
 - розробка екскурсійних програм на замовлення туроператорів щодо проведення уїк-енд турів від 1 до 3 доби;
- Екскурсійні послуги щодо проведення турагентської діяльності:
 - реалізація власних екскурсійних та туристичних послуг;
 - реалізація екскурсійних послуг інших туроператорів, музейних установ, екскурсиводів-підприємців, національних природних парків тощо;
- Надання характерних туристичних та супутніх послуг за договором екскурсійного обслуговування певним замовникам, закладам освіти, готелям та підприємствам санаторно-курортної сфери та іншим установами.

Запитання для самоконтролю

- 1. В чому полягає сутність екскурсознавства як науки?*
- 2. Яке значення має екскурсійна теорія в діяльності підприємств туризму?*
- 3. В чому полягає значення екскурсійної методики щодо надання послуг?*
- 4. Розкрийте зміст поняття «екскурсійна методика».*
- 5. Яку роль виконує екскурсійна практика в розвитку теорії екскурсознавства?*
- 6. Визначте функціональні напрями роботи з організації надання екскурсійних послуг в туристичних підприємствах.*
- 7. В чому полягає сутність екскурсійного менеджменту?*
- 8. Наведіть основні види туристичних та екскурсійних підприємств.*
- 9. Розкрийте сутність екскурсійної діяльності.*
- 10. Як екскурсійне обслуговування впливає на види та форми туризму?*

ТЕМА 2 ФУНКЦІЇ ТА ОЗНАКИ ЕКСКУРСІЇ. КЛАСИФІКАЦІЯ ЕКСКУРСІЙ.

План.

- 1. Сутність визначення та завдання екскурсії.*
- 2. Науково-прикладні функції і ознаки екскурсії.*
- 3. Класифікація та структура екскурсії.*

Ключові слова: екскурсія, екскурсійний метод, функції екскурсії, ознаки екскурсії, класифікація екскурсій, тематична екскурсія, оглядова екскурсія, тема екскурсії, структура екскурсії, підтеми екскурсії, назва екскурсії, композиція екскурсії, сюжет екскурсії, фабула екскурсії, кульмінація екскурсії.

1. СУТНІСТЬ ВИЗНАЧЕННЯ І ЗАВДАННЯ ЕКСКУРСІЇ

Слово «екскурсія» походить від латинського «ехсигеіо». В українську мову це слово проникнуло в ХІХ ст. і спочатку означало «вибігання, військовий набіг», потім – «вилазка, поїздка». Пізніше відбулася видозміна цього слова за типом імен на «ія» (екскурс + ія).

Розглянемо основні тлумачення змісту терміну «екскурсія», які були опубліковані в різних виданнях. Існує думка, що екскурсія є методично продуманий показ визначних місць, пам'яток історії й культури, в основі якого лежить аналіз об'єктів, які перебувають перед очима екскурсантів, а також уміла розповідь про події, пов'язані з ними. Однак тільки до цього сутність поняття «екскурсія» зводити було б не зовсім коректно.

Перша спроба визначення поняття в науковій літературі надано М. П. Анциферовим: «Екскурсія – це прогулянка, що ставить своїм завданням вивчення певної теми на конкретному матеріалі, доступному спогляданню» (1923 р.). Характеризуючи місце екскурсійної діяльності в позашкільній роботі з дітьми, екскурсознавець Л. Бархаш вважав, що екскурсія – це наочний метод одержання певних знань, виховання шляхом відвідувань за задалегідь розробленою темою певних об'єктів (музей, завод, колгосп і т. д.) зі спеціальним керівником (екскурсоводом).

Наведемо також одне з останніх за часом опублікування визначень: «Екскурсія – особлива форма навчальної й позанавчальної роботи, в якій здійснюється спільна діяльність учителя-екскурсовода

й керованих ним школярів-екскурсантів у процесі вивчення явищ дійсності, спостережуваних у природних умовах (завод, колгосп, пам'ятки історії й культури, пам'ятні місця, природа та ін.) або в спеціально створених сховищах колекцій (музей, виставка)». Такими є думки вчених-екскурознавців.

Розглянемо також тлумачення терміну «екскурсія», які дані в різних словниках і енциклопедіях. Саме раннє (1882 р.) тлумачення цьому терміну надав В. Даль: «Екскурсія – проходка, прогулянка, вихід на пошук чогось, для збирання трав та ін.» У Малій Радянській Енциклопедії (1931 р., т. 10, с. 195) термін розкритий у такий спосіб: «Екскурсія – колективне відвідування якої-небудь місцевості, промислових підприємств, радгоспів, музеїв та ін., переважно з науковою або освітньою метою».

Докладне пояснення терміну «екскурсія» для свого часу надали укладачі Великої Радянської Енциклопедії (1933 р., т. 63, с. 316): «Один з видів масової культурно-просвітньої, агітаційної й навчальної роботи, що має метою розширення й поглиблення знання підростаючого покоління...»

У Тлумачному словнику російської мови (Л. Н. Ушаков, 1940 р.) слово «екскурсія» пояснюється як «колективна поїздка або прогулянка з науково-освітньою або розважальною метою».

У Малій Радянській Енциклопедії (1960 р., т. 10, с. 770) запропоновано такий текст: «екскурсія – колективна поїздка або похід у визначні місця з науковою, загальноосвітньою або культурно-просвітньою метою».

У Великій Радянській Енциклопедії (1978 р., т. 29, с. 63) дане наступне визначення: «Екскурсія – відвідування визначних чим-небудь об'єктів (пам'ятки культури, музеї, підприємства, місцевість і т. д.), форма й метод придбання знань. Проводиться, як правило, колективно під керівництвом фахівця-екскурсовода». Інші тлумачення більш пізнього часу не відрізняються оригінальністю й нічого не додають до раніше зроблених характеристик.

У Новому тлумачному словнику української мови (2008 р., т. 1, с. 637) укладачі Василь Яременко та Оксана Сліпушко дають визначення: «Екскурсія» – поїзда або похід куди-небудь з метою відвідати, оглянути що-небудь, прогулянка, прогулька; похід, подорож, тур, тура, відвідини (оглядини) чого. Відвідування визначних місць, огляд експонатів музею, виставки і т.ін. Група людей, що колективно відвідує, оглядає що-небудь.

У наведених визначеннях екскурсії можна виявити деякі розбіжності. Вони не випадкові й не дають підстав для висновків про існування протилежних точок зору на екскурсію. Кожне формулювання має відношення до функціонування екскурсії в певний період часу. Звідси розходження у формулюваннях цілей, завдань і форм проведення екскурсій, характерних для того або іншого часу. З роками відбувається ускладнення і розширення завдань. Перед екскурсіями як виду послуг ставляться інші цілі, міняються форми їхнього проведення. Так, у сучасних умовах у *практичній діяльності екскурсія розглядається в декількох аспектах:*

- як самостійна форма виховання або складова частина інших форм виховання (патріотичного, трудового, естетичного);
- як одна з форм навчання або складова частина інших форм;
- як форма роботи з масовою аудиторією;
- як епізодичний (разовий) захід, частина тематичного циклу, а також як один із шаблів пізнання;
- як форма міжособистісного спілкування екскурсовода з екскурсантами, екскурсантів один з одним, форма спілкування екскурсантів з об'єктами;
- як форма поширення наукових знань, ідейного виховання;
- як форма організації культурного дозвілля;
- як невід'ємна частина організованого туризму;
- як комерційна послуга на ринку рекреації та туризму.

Узагальнюючи різні підходи до визначення і розуміння екскурсії, відзначимо два основні, притаманні навчальним дисциплінам «Екскурсологія» та «Організація екскурсійних послуг».

Екскурсія – цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особою оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода.

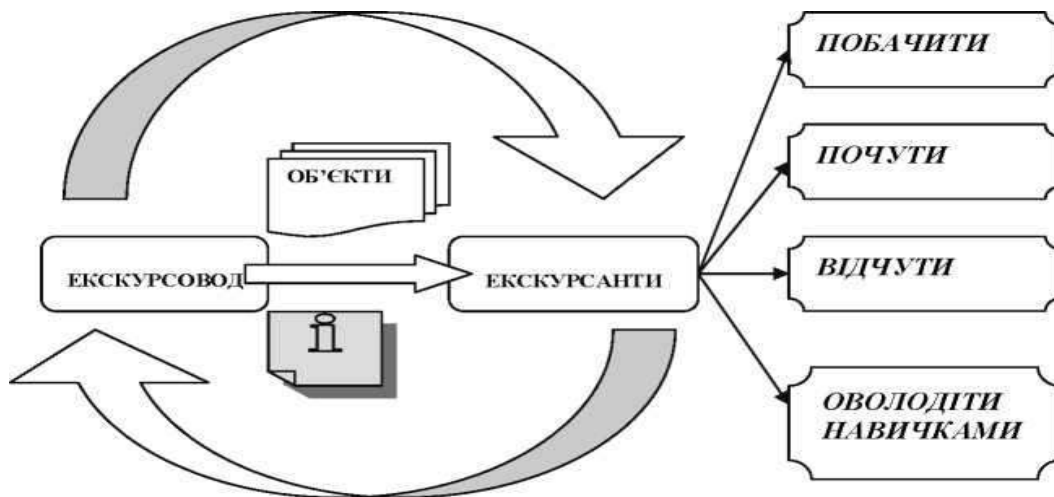


Рис. 2.1. Схема екскурсійного процесу

Екскурсія – туристична послуга тривалістю до 24 годин у супроводі екскурсовода за заздалегідь затвердженим маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів.

Відповідно до Закону України «Про туризм» за договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

При подальшому розгляді сутності поняття «екскурсія» необхідно мати на увазі обумовленість екскурсійного процесу об'єктивними вимогами. У ході екскурсійного процесу (рис. 2.1) екскурсовод допомагає екскурсантам побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема (перше завдання), почути про ці об'єкти необхідну інформацію (друге завдання), відчувати велич подвигу, значення історичної події (третє завдання), опанувати практичними навичками самостійного спостереження й аналізу екскурсійних об'єктів (четверте завдання).

Важливим відправним моментом в організації екскурсійної роботи є дотримання ознак екскурсії. Відсутність хоча б однієї з названих нижче семи ознак позбавляє права називати проведений захід екскурсією.

2. НАУКОВО-ПРИКЛАДНІ ФУНКЦІЇ І ОЗНАКИ ЕКСКУРСІЇ

В контексті функціонального підходу можна розглядати екскурсію як тип рекреаційної діяльності, яка задовольняє духовні, естетичні, інформаційні потреби людини.

Ознаки екскурсії:

1. Тривалість за часом проведення від однієї академічної години (45 хв) до однієї доби.
2. Наявність екскурсантів (групи або індивідуалів).
3. Наявність екскурсовода, який проводить екскурсію і має відповідну професійну підготовку, підтверджену документально.
4. Наочність, зорове сприйняття, показ екскурсійних об'єктів на місці їхнього розташування.
5. Пересування учасників екскурсії по заздалегідь складеному маршруту.
6. Цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної теми.
7. Активна діяльність учасників (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

Крім цих загальних ознак у кожного виду екскурсій є свої специфічні ознаки:

- в автобусних – обов'язковий вихід з автобуса для огляду пам'яток (не менш трьох);
- у музейних – знайомство з матеріалами, розташованими на стендах;
- у виробничих – демонстрація діючих об'єктів (верстатів, агрегатів, механізмів).

Розглянемо сутність екскурсійного методу пізнання.

У практиці використовується чимало різних методів пізнання: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичний, методи абстрагування, аналогії, моделювання, узагальнення, експерименту та ін. Всі ці методи тією чи іншою мірою використовуються при проведенні екскурсій.

Екскурсійний метод являє собою сукупність методичних прийомів, які застосовують на екскурсіях, є основою екскурсійного процесу і являє собою сукупність способів і прийомів повідомлення знань. Це комплексний метод, який має ряд особливостей:

1. Вибір у спостережуваних об'єктах найважливішого й істотного.
2. Погоджування знову досліджуваного матеріалу з раніше отриманим екскурсантами досвідом і знаннями та ін.
3. Предметність, речовинна доказовість (наочність). Висунуті в розповіді екскурсовода положення аргументуються за допомогою зорових доказів.
4. Екскурсійний метод побудований на перевазі (головному значенні) показу. Нерідко розповідь є лише коментарем до зорової характеристики екскурсійних об'єктів.
5. Екскурсійний метод спрямований на вивчення головного в темі.
6. Рух.
7. Пізнання предметів і явищ навколишнього світу проходить при участі всіх органів почуттів людини.

3. КЛАСИФІКАЦІЯ ТА СТРУКТУРА ЕКСКУРСІЙ

Класифікація екскурсій є центральним питанням екскурсійної теорії й має основне значення для:

1. постановки цілей і завдань нових екскурсій;
2. правильної розробки маршруту;
3. формування підтем і використання методичних прийомів;
4. забезпечення умов тісної співпраці екскурсовода з екскурсантами;
5. діяльності методичної комісії.

Класифікація екскурсій динамічна й згідно з науковими підходами охоплює п'ять історичних періодів. У науковій літературі екскурсії класифікуються за наступними ознаками: змістом; складом й кількістю учасників; місцем проведення; способом пересування; тривалістю; формою проведення.

Кожна група має властиві їй компоненти, специфіку й особливості. Провідною класифікаційною ознакою в екскурсіях є підрозділ на оглядові (багатопланові) й тематичні.

Оглядові екскурсії, як правило, багатотемні. Не випадково їх називають багатоплановими. У них використовується історичний і сучасний матеріал. Будується така екскурсія на показі всіляких об'єктів (пам'яток історії й культури, будинків і споруджень,

природних об'єктів, місць знаменитих подій, елементів благоустрою міста, промислових і сільськогосподарських підприємств і т. д.).

В екскурсіях події викладаються великим планом. Це дає загальне уявлення про місто, край, область, державу в цілому. Хронологічні рамки такої екскурсії – від часу заснування міста (першої документальної згадки про нього) до сьогодення з обов'язковим оглядом перспектив подальшого розвитку.

Оглядові екскурсії мають свої особливості. На відміну від тематичних, у них формулювання теми представляє певну складність. Незалежно від місця, де їх готують і проводять, вони практично схожі між собою насамперед за своєю структурою. У кожній з них висвітлюється кілька підтем (історія міста, коротка характеристика промисловості, науки, культури, освіти, природи та ін.). У той же час в оглядових екскурсіях є й відмітні риси. Вони диктуються тими особливостями в історичному розвитку, які властиві певному місту, області, краю. Наприклад, воєнно-історичну підтему включають в оглядові екскурсії ті міста, на території областей яких відбувалися військові події. Літературні підтеми включаються в оглядові екскурсії міст, пов'язаних з життям і діяльністю письменників, поетів і т. д.

Тематична екскурсія присвячена розкриттю однієї теми. Якщо це історична екскурсія, то в її основу може бути покладено одна або кілька подій, об'єднаних однією темою, а іноді більш тривалий період часу. Якщо це екскурсія на архітектурну тему, то предметом вивчення можуть стати найцікавіші здобутки зодчества, розташовані на вулицях і площах міста, а у великому місті – архітектурні ансамблі минулих століть.

Слід відмітити, що тематичні екскурсії того або іншого виду рідко існують ізольовано. Наприклад, історичний матеріал використовується в екскурсіях на архітектурно-містобудівні теми; елементи природознавчих екскурсій знаходять своє місце в екскурсіях майже кожної групи тематичних екскурсій. Зміст залежить від конкретних умов проведення екскурсії, від ресурсів пізнавального плану того або іншого міста або регіону.

Однакових екскурсій не існує, вони розрізняються насамперед за темою. Слово «тема» в перекладі із грецької означає «те, що покладено в основу». Тема являє собою поняття, що належить до змісту чого-небудь. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему.

Тема в екскурсії – предмет показу й розповіді. Формування теми являє собою короткий і концентрований виклад основного змісту екскурсії.

Підготовка нової теми, змісту екскурсії – це багатомісячна напружена праця колективу працівників. Особливістю кожної екскурсійної теми є те, що вона тісно пов'язана з об'єктами показу й з тим екскурсійним матеріалом, що насичує її зміст. Цей матеріал повинен бути поданий у такому обсязі, що може бути засвоєний екскурсантами при показі об'єктів. Тема відіграє вирішальну роль в об'єднанні зовні розрізнених частин екскурсії в єдине ціле. Вона регулює розповідь, не даючи можливості екскурсоводу розповісти про об'єкт усе, що він про нього знає, особливо в тих випадках, коли об'єкт буває багатоплановим і містить велику інформацію. Саме темою екскурсії визначається, як показати об'єкт, яку частину інформації дати екскурсантам у цьому випадку.

Деякі об'єкти показуються в декількох екскурсіях. Наприклад, вул. Небесної Сотні в м. Умань або будинок Василіанського монастиря Державного історико-архітектурного заповідника «Стара Умань» показуються й в оглядових, і у тематичних екскурсіях. І в кожній з них про один і той самий об'єкт дається різний обсяг інформації, у розповідях він висвітлюється в різних ракурсах.

Велике значення має витриманість тематики екскурсії. Вся розповідь і показ повинен «працювати» на її основну тему. По шляху проходження групи в екскурсію можуть «вторгатися» об'єкти, розташовані на даному маршруті, але не стосовні до обраної теми. Відомості про такі об'єкти можуть бути дуже цікавими, але другорядними до конкретно розглянутої теми. Тому екскурсовод може повідомити про їх екскурсантам тільки як відповіді на питання.

Кожна тема являє собою сукупність цілого ряду *підтем*. У кожній підтеми повинна бути повнота й логічна завершеність. Правильно розроблена підтема повинна сприйматися екскурсантами не сама по собі, а разом з іншими підтемами, у композиції.

Композицією екскурсії називають розташування, послідовність і співвідношення підтем, основних питань, вступу й заключної частини екскурсії.

Провідна підтема – композиційний центр екскурсії, навколо якого будується вся розповідь екскурсії. Вона сприяє більш глибокому розкриттю змісту екскурсії, робить її переконливою і такою, що запам'ятовується.

Деякі вчені, розглядаючи структуру екскурсії, окрім вступу, основної частини і висновків виділяють такі поняття, як сюжет, фабула, кульмінація.

Сюжет – подія або кілька подій, пов'язаних між собою.

Фабула – ланцюг подій, про які оповідає твір.

Кульмінація – момент найвищого напруження в розвитку фабульної дії.

Багатотемність оглядової екскурсії не дає можливості досить глибоко розкрити зміст кожної підтеми, дати більш глибоке тлумачення подій. У такій екскурсії звичайно буває більше фактів без їхнього тлумачення. Однак оглядова екскурсія має велике значення для розвитку екскурсійної тематики, тому що майже кожна її підтема може надалі стати темою для розробки самостійної екскурсії.

Назва екскурсії – це мовний вираз, який у прямій і непрямій формі позначає зміст екскурсії. Він повинен бути точним і не допускати двоякого або незрозумілого тлумачення.

В одній темі може бути кілька назв залежно від складу учасників і поставленого завдання (наприклад, оглядова екскурсія по м. Умань може мати такі назви: «Умань: сторінки історії й сучасність», «Вулиці розповідають», «Умань – освітня та гостинна столиця Черкащини» тощо).

Запитання для самоконтролю

- 1. Розкрийте еволюцію поняття «екскурсія».*
- 2. В чому полягає сутність поняття екскурсії як процесу?*
- 3. Що дозволяє розглядати екскурсію як туристичну послугу?*
- 4. Наведіть схему і завдання екскурсійного процесу.*
- 5. Охарактеризуйте основні функції екскурсії.*
- 6. Перелічіть основні ознаки екскурсії.*
- 7. Які існують додаткові ознаки для різних видів екскурсій?*
- 8. Охарактеризуйте екскурсійний метод, його особливості.*

ТЕМА 3

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОЕКТУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГИ «ЕКСКУРСІЯ»

План.

- 1. Принципи проектування послуги «екскурсія».*
- 2. Основні етапи підготовки екскурсії.*

Ключові слова: тема екскурсії, назва екскурсії, мета екскурсії, завдання екскурсії, підтема екскурсії, екскурсійний об'єкт, картка об'єкта, маршрут екскурсії, контрольний текст екскурсії, індивідуальний текст, «Портфель екскурсовода», технологічна карта екскурсії, методична розробка екскурсії, вказівки щодо організації.

1. ПРИНЦИПИ ПРОЕКТУВАННЯ ПОСЛУГИ «ЕКСКУРСІЯ»

Проектування нової екскурсії за будь-якою темою – складний трудомісткий процес. Екскурсія – це результат двох найважливіших процесів: її підготовки й проведення. Вони пов'язані між собою, взаємообумовлені. Неможливо забезпечити високу якість проведення екскурсії при недотриманні вимог технології її проектування та підготовці. Наведемо основні принципи проектування та порядок підготовки послуги «екскурсія».

1. Визначення мети і завдань екскурсії.
2. Вибір теми та її обґрунтування, аналіз ресурсів.
3. Відбір літератури і складання бібліографії.
4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу.
5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів.
6. Упорядкування схеми маршруту екскурсії.
7. Об'їзд або обхід маршруту.
8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.
9. Комплектування «Портфеля екскурсовода».
10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії.
11. Визначення техніки ведення екскурсії.
12. Складання методичної розробки екскурсії.
13. Складання індивідуального тексту.
14. Прийом (здача) екскурсії
15. Затвердження технологічних документів екскурсії.

Зауважимо, що у роботі з підготовки до проектування послуги

«екскурсія» можна виділити два напрямки:

- розробка нової теми екскурсії (нової взагалі або нової тільки для даної екскурсійної установи);

- підготовка починаючого або вже працюючого екскурсовода до проведення нової для нього, але вже раніше розробленої й проведеної в даній установі екскурсії.

До підготовки проекту нової екскурсії може бути залучена творча група в складі 3-7 чоловік, а в окремих випадках і більше, залежно від складності теми. Здебільшого це працюючі в установі екскурсоводи. Часто як консультантів запрошують фахівців різних галузей – науковців музеїв, викладачів вузів і освітніх закладів, краєзнавці тощо.

Звичайно кожному з учасників творчої групи поручається розробка одного з розділів, однієї з підтем екскурсії або одного або декількох питань підтеми. З метою контролю за роботою вибирається керівник творчої групи.

Як відмічають фахівці-практики, підготовка проекту екскурсії проходить три етапи:

- Попередня робота – підбір матеріалів для майбутньої екскурсії, їхнє вивчення (тобто процес нагромадження знань за даною темою, визначення мети й завдань екскурсії). Одночасно з цим відбувається відбір об'єктів, на яких буде побудована екскурсія.

- Безпосередня розробка самої екскурсії.

- Заключний етап – прийом (захист) екскурсії на маршруті. Затвердження маршруту нової екскурсії та технологічних документів керівником, допуск екскурсоводів, які захистили свою тему, до роботи на маршруті.

У найпростішому вигляді схема формування змісту всіх екскурсій, незалежно від теми, виду й форми проведення, однакова: вступ, основна частина, висновок.

Вступ, як правило, складається з двох частин:

- організаційної (знайомство з екскурсійною групою та інструктаж екскурсантів про правила безпеки й поведіння на маршруті);

- інформаційної (коротке повідомлення про тему, довжину й тривалість маршруту, час відправлення й прибуття назад, санітарні зупинки і місце закінчення екскурсії).

Основна частина будується на конкретних екскурсійних об'єктах, сполученні показу й розповіді. Її зміст складається з підтем

(від 5 до 12).

Висновок не пов'язаний з екскурсійними об'єктами. Він повинен займати за часом 5 – 7 хвилин і складається з двох частин:

- підсумок основного змісту екскурсії, висновок за темою, що реалізує ціль екскурсії;
- інформація про інші екскурсії, які можуть розширити й поглибити дану тему.

Висновок так само важливий, як і вступ, і основна частина.

У процесі підготовки проекту нової екскурсії можна виділити 15 етапів, які розташовуються в певному порядку. Підготовка екскурсії завершується складанням технологічної карти екскурсії, контрольного тексту, схемою маршруту, «портфелю екскурсовода». *Технологічна карта* – документ, який визначає логічну послідовність перегляду екскурсійних об'єктів на маршруті. Фактично, тут міститься інформація про те, як провести екскурсію, як краще організувати показ пам'яток, які методичні прийоми слід застосувати для того, щоб екскурсія пройшла найбільш успішно.

Розглянемо етапи підготовки та оформлення матеріалів екскурсії більш детальноше.

2. ОСНОВНІ ЕТАПИ ПІДГОТОВКИ ЕКСКУРСІЇ

Етап 1. Визначення мети й завдань екскурсії

Робота над будь-якою новою екскурсією починається з чіткого визначення її мети. Це допомагає авторам екскурсії більш організовано вести роботу надалі.

Мета екскурсії – це те, задля чого показуються екскурсантам екскурсійні об'єкти (пам'ятки історії й культури та ін.).

Приклад формулювання мети екскурсії: виховання любові й поваги до своєї малої батьківщини; естетичне виховання; розширення кругозору; одержання додаткових знань по конкретних галузях науки або окремих темах; знайомство з історією й сучасністю міста та ін.

Завдання екскурсії – досягти цілей шляхом розкриття її теми.

Етап 2. Вибір теми

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого створення певної тематики екскурсій. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему. Тема є стрижнем, що поєднує окремі об'єкти й підтеми екскурсії в єдине ціле. Відбір об'єктів при створенні екскурсії учасники творчої

групи ведуть, постійно звіряючи свої матеріали з темою. Однак мало відібрати об'єкт за темою, треба знайти конкретний матеріал, на якому ця тема буде розкрита з найбільшою повнотою й переконливістю. Після визначення теми обирають назву екскурсії таким чином, як це було описано в темі 2.

Етап 3. Відбір літератури й складання бібліографії

У ході розробки нової екскурсії складається список книг, брошур, статей, опублікованих у газетах і журналах, що розкривають тему. Призначення списку – визначити межі майбутньої роботи з вивчення літературних джерел, надати допомогу екскурсоводам у використанні необхідного фактичного й теоретичного матеріалу при підготовці тексту. Перелік літератури розмножується в декількох екземплярах для зручності в роботі групи. При великій кількості літературних джерел список може бути розділений на дві частини: «Основна література» і «Додаткова література».

Етап 4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу

Крім публікацій у пресі можуть бути використані інші джерела. Автори екскурсії складають їхній перелік, в який входять державні архіви, музеї, хронікально-документальні й науково-популярні кінофільми, відеоматеріали, перелік електронних і інтерактивних інформаційних ресурсів, де містяться матеріали за темою екскурсії. Як джерело також можуть бути використані спогади учасників і очевидців історичних подій.

Етап 5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів

Правильний відбір об'єктів, їхня кількість, послідовність показу безпосередньо впливають на якість екскурсії.

Екскурсійними об'єктами можуть виступати:

- *пам'ятні місця*, пов'язані з історичними подіями (наприклад, Поле Полтавської битви);

- *будівлі й споруди*, меморіальні пам'ятки, пов'язані з життям і діяльністю видатних особистостей, шедеври архітектури й містобудування, житлові й суспільні будівлі, будівлі промислових підприємств, інженерні споруди, будівлі культурного, культового призначення, фортифікаційні споруди та інші будівлі;

- *природні об'єкти* – ліси, гаї, парки, ріки, озера, ставки, заповідники, заказники, національні природні парки, парки – пам'ятки садово-паркового мистецтва, а також окремі дерева, реліктові рослини й ін.;

- *експозиції* музеїв, картинних галерей, постійних і тимчасових

виставок;

- *пам'ятки археології* – городища, древні стоянки, поселення, кургани з похованнями, земляні вали, дороги, святилища та ін.;

- *пам'ятки мистецтва* – витвори образотворчого, декоративно-прикладного мистецтва, скульптура й твори інших видів мистецтва.

Екскурсійні об'єкти класифікуються:

- *за змістом* – *однопланові* (шедеври живопису, ріка, рослина, тварина, будинок) і *багатопланові* (архітектурний ансамбль, ліс, поле, вулиця, площа міста);

- *за функціональним призначенням* – основні, які є основою для розкриття підтем, і додаткові, які показуються під час переїздів (переходів) між основними об'єктами, в ході логічних переходів у розповіді;

- *за ступенем збереженості* – повністю збережені, такі, що дійшли до наших днів зі значними змінами, частково збережені, втрачені.

Правильний відбір об'єктів забезпечить зорову основу сприйняття екскурсійного матеріалу й глибоке розкриття теми. Варто так організувати цю справу, щоб одні й ті самі об'єкти не кочували з екскурсії в екскурсію. По можливості в кожній темі повинні бути «свої» об'єкти. Розмаїтість об'єктів дає можливість забезпечити правильне чергування вражень в екскурсантів, дозволяє зберегти елемент новизни при відвідуванні різних екскурсій одного екскурсійного підприємства.

Якщо неможливо виключити той або інший об'єкт із передбачуваного маршруту через його унікальність, які показуються в ряді екскурсій (оглядовій, історичній, архітектурній), то такий об'єкт повинен бути розкритий особливо. При його показі повинні бути виявлені ті характерні риси, які не знайшли відбиття в екскурсіях на інші теми. А при розповіді щораз повинен бути використаний інший матеріал, відповідний конкретній темі. Тому інтерес екскурсантів при їхньому повторному огляді в різних екскурсіях не знижується.

У практиці підготовки екскурсій вироблена певна *методика оцінки екскурсійних об'єктів*. Застосування цієї методики особливо важливо в тих випадках, коли творці нової екскурсії, зустрічаючись на маршруті з декількома об'єктами, подібними за змістом, можуть обирати ті з них, які найцікавіші для даної теми.

Для оцінки об'єктів, які включаються в екскурсію, рекомендується-

ся використовувати наступні критерії:

- *Пізнавальна цінність* – зв'язок об'єкта з конкретною історичною подією, з певною епохою, життям і творчістю відомого діяча науки або культури, художня цінність пам'ятки, можливість використання в естетичному вихованні учасників екскурсії.

- *Популярність об'єкта*, його відомість серед широких верств населення.

- *Незвичайність (екзотичність) об'єкта*. Мається на увазі особливість, неповторність об'єкта (наприклад, суцільнозварний міст Е. О. Патона через Дніпро в Києві). Незвичайність об'єкта може бути також пов'язана з якоюсь історичною подією, що відбулася в даній будівлі, на певному місці, або з легендою.

- *Зовнішня виразність об'єкта*, тобто його взаємодія із навколишнім середовищем – будівлями, спорудами, природою. Перевага віддається тому об'єкту, який найкраще вписується в місцевість, гармоніює з іншими об'єктами, з ландшафтом.

- *Збереженість об'єкта*. Робиться оцінка стану об'єкта в конкретний момент, і відповідно визначається можливість його показу екскурсантам.

- *Місцезнаходження об'єкта*. При відборі об'єктів повинні враховуватися відстань до пам'ятки, зручність під'їзду до об'єкту, придатність дороги для автотранспорту, можливість підвозу до об'єкта екскурсантів, природна обстановка, що оточує даний об'єкт, наявність місця, придатного для розташування групи з метою спостереження.

- *Тимчасове обмеження показу об'єкта* (за часом доби, по днях, місяцях і сезонах) – це коли відвідування й огляд об'єкта неможливі через погану видимість, сезонність, графік роботи.

Екскурсія не повинна бути перевантажена великою кількістю об'єктів, тому що це збільшує її тривалість і викликає стомлюваність екскурсантів, а увага й інтерес при цьому слабшають. Оптимальна тривалість міської екскурсії становить 2-4 академічних години, при цьому екскурсанти з інтересом сприймають не більше 15-20 екскурсійних об'єктів.

В екскурсію можуть входити об'єкти як однієї групи (наприклад, пам'ятки архітектури), так і декількох груп (пам'ятні місця, історичні пам'ятки, житлові будівлі, природні об'єкти). Набір об'єктів залежить від теми екскурсії, її змісту, складу екскурсійної групи. Неправильно, наприклад, коли вся оглядова екскурсія побудована винятково на

показі скульптурних пам'яток і монументів. Варто уникати одноманітності побудови зорового ряду. Зорові враження екскурсантів будуть неповними, якщо в маршрут поряд з пам'ятками й монументами не буде введений показ окремих об'єктів природи, визначних місць та ін.

Всі об'єкти, залежно від своєї ролі в екскурсії, розподіляються на *основні й додаткові*. Основні об'єкти піддаються більш глибокому аналізу, на них розкриваються підтеми екскурсії. Показ додаткових об'єктів, як правило, здійснюється при переїздах (переходах) екскурсійної групи.

Відбір об'єктів закінчується складанням картки на кожний з них. Картка виготовляється на твердому картоні у вигляді таблиці .

До картки обов'язково прикріплюються фотографії об'єкта в його нинішньому й минулому видах.

Етап 6. Складання маршруту екскурсії

Маршрут екскурсії являє собою найбільш зручний шлях проходження екскурсійної групи, що сприяє розкриттю теми. Одне із завдань маршруту – сприяти найбільш повному розкриттю теми.

Розробка маршруту – складна багатоступінчаста процедура, що вимагає досить високої кваліфікації і є одним з основних елементів технології створення нової екскурсії. При розробці автобусного маршруту слід керуватися «Правилами дорожнього руху», «Правилами перевезення пасажирів» та ін.

Основні вимоги, які повинні бути враховані укладачами маршруту, організація показу об'єктів у логічній послідовності й забезпечення зорової основи для розкриття теми.

У практиці екскурсійних установ існують три варіанти побудови маршрутів:

- *хронологічний* (наприклад, екскурсії, присвячені життю й діяльності видатних людей);
- *тематичний* (екскурсії, пов'язані з розкриттям певної теми в житті міста, наприклад, «Архітектура освітніх закладів в Умані»);
- *тематико-хронологічний* (всі оглядові міські екскурсії).

Вимоги до екскурсійного маршруту

1. Показ об'єктів варто проводити, не допускаючи непотрібних повторних проїздів по одній і тій самій ділянці маршруту (вулиці, площі, мосту, шосе), тобто так званих «петель»;

2. Наявність доступності об'єкта (площадки для його огляду й упоряджених зупинок, у тому числі санітарних, і місць паркування

транспортних засобів);

3. Переїзд або перехід між об'єктами не повинен займати більше 10-15 хвилин, щоб не було занадто тривалих пауз у показі й розповіді.

Рекомендується до моменту проведення екскурсії мати кілька варіантів руху групи. Необхідність зміни маршруту в ряді випадків викликається транспортними «пробками», ремонтними роботами на міських магістралях. Все це повинно бути враховано при створенні різних варіантів маршруту.

Розробка автобусного маршруту завершується узгодженням і затвердженням паспорта й схеми маршруту, розрахунку кілометражу й часу використання автотранспорту.

Етап 7. Об'їзд (обхід) маршруту

Об'їзд (обхід) маршруту є одним з важливих етапів розробки нової екскурсії. При організації об'їзду (обходу) маршруту вирішуються наступні завдання:

1. ознайомитися із плануванням траси, вулицями, площами, по яких прокладений маршрут;

2. уточнити місце, де розташовані об'єкти, а також місце передбачуваної зупинки екскурсійного автобуса або пішохідної групи;

3. освоїти під'їзд на автобусі до об'єктів або місць стоянок;

4. провести хронометраж часу, необхідного для показу об'єктів, їхньої словесної характеристики й пересування автобуса (пішохідної групи), а також уточнити тривалість екскурсії в цілому;

5. перевірити доцільність використання намічених об'єктів показу;

6. вибрати кращі точки для показу об'єктів і варіанти розташування екскурсійної групи;

7. вибрати методику ознайомлення з об'єктом;

8. з метою безпеки пересування туристів по маршруту виявити потенційно небезпечні місця й вжити заходів.

Етап 8. Підготовка контрольного тексту екскурсії

Текст екскурсії являє собою матеріал, необхідний для повного розкриття всіх підтем, що входять в екскурсію. Текст покликаний забезпечити тематичну спрямованість розповіді екскурсовода на факти й події, яким присвячена екскурсія, в ньому дається об'єктивна оцінка показуваних об'єктів.

Вимоги до тексту: стислість, чіткість формулювань, необхідна

кількість фактичного матеріалу, наявність інформації з теми, повне розкриття теми, літературна мова.

Види текстів: контрольний і індивідуальний.

Контрольний текст – ретельно підібраний і вивірений по джерелах матеріал, який є основою для всіх екскурсій за даною темою. У більшості випадків містить хронологічний виклад матеріалу й не відбиває структури екскурсії, не будується в маршрутній послідовності з розподілом матеріалу, що викладається, по зупинках, де відбувається аналіз екскурсійних об'єктів.

Контрольний текст екскурсії складається екскурсоводом або творчою групою. Використовуючи положення й висновки, які містяться в контрольному тексті, екскурсовод будує свій індивідуальний текст.

Крім матеріалів для розповіді екскурсовода в контрольний текст включають матеріали, які повинні скласти зміст вступного слова й висновку екскурсії, а також логічних переходів. Він повинен бути зручний для користування. Цитати, цифри й приклади супроводжуються посиланнями на джерела.

Етап 9. Комплектування «портфеля екскурсовода»

«Портфель екскурсовода» – умовне найменування комплекту наочних матеріалів, використуваних у ході проведення екскурсії. Ці матеріали звичайно містяться в папці або невеликому портфелі.

Завдання «портфеля екскурсовода»:

- відновити відсутні ланки при показі (об'єкт не зберігся до наших днів, дати уявлення про первісний вид об'єкта, показати перспективу в майбутньому);
- дати зорове уявлення про об'єкт (рослини, мінерали, механізми) шляхом показу справжніх зразків, їхніх фотографій, макетів.

У «портфель екскурсовода» включаються фотографії, географічні карти, схеми, креслення, малюнки, зразки продукції, копії справжніх документів, рукописів, літературних творів, макети, муляжі й ін.

Такі «портфелі» створюються, як правило, по кожній темі і використовуються в кожній екскурсії. Кількість їх не повинна бути великою, тому що в цьому випадку експонати будуть відволікати екскурсантів від огляду справжніх об'єктів, розсіювати їхню увагу.

Наочні експонати «портфеля екскурсовода» повинні бути зручні для використання. До кожного експоната, включеного в «портфель», прикладається картка з поясненнями або довідковим матеріалом. Іноді пояснення приклеюються зі зворотної сторони експоната. Така

анотація служить вихідним матеріалом для екскурсовода при показі експоната екскурсантам.

Етап 10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії

Успіх проведення екскурсії перебуває в прямій залежності від використаних у ній методичних прийомів показу й розповіді. Вибір того або іншого методичного прийому диктується завданнями, поставленими перед екскурсією, інформаційною насиченістю конкретного об'єкта.

Робота творчої групи на цьому етапі складається з декількох частин:

а) відбору найбільш ефективних *методичних прийомів для висвітлення підтем*, методичних прийомів, які рекомендуються залежно від екскурсійної аудиторії (дорослі, діти), часу проведення екскурсії (зима, літо, день, вечір), особливостей показу;

б) визначення *прийомів збереження уваги екскурсантів і активізації процесу сприйняття екскурсійного матеріалу*;

в) вироблення *рекомендацій з використання виразних засобів у мові екскурсовода*;

Етап 11. Визначення техніки ведення екскурсії

Техніка ведення екскурсії поєднує всі організаційні питання екскурсійного процесу. Ці вказівки відносяться як до екскурсовода, так і до водія і до екскурсантів.

В основному формулюються вказівки щодо:

- місць зупинок транспорту й виходів для огляду об'єктів;
- пересування між об'єктами, його швидкості;
- демонстрації матеріалів «портфеля екскурсовода»;
- використання пауз;
- дотримання часу, відведеного на висвітлення підтем;
- організації відповідей на питання екскурсантів;
- порядку дотримання елементів ритуалу;
- місця екскурсовода при показі об'єктів і при пересуванні групи.

Етап 12. Складання методичної розробки

Методична розробка – документ, що визначає, як провести дану екскурсію, як краще організувати показ пам'яток, яку методику й техніку ведення варто застосувати, щоб екскурсія пройшла ефективно. Вона дисциплінує екскурсовода й повинна: підказати екскурсоводові шляхи для розкриття теми; озброїти його найбільш ефективними методичними прийомами показу й розповіді; містити

чіткі рекомендації з питань організації екскурсії; враховувати інтереси певної групи екскурсантів (методична розробка складається на кожну тему екскурсії, в тому числі й при диференційованому підході до підготовки й проведення екскурсії. У варіантах методичної розробки знаходять висвітлення вікові, професійні й інші інтереси екскурсантів, особливості методики їх проведення); з'єднувати показ і розповідь у єдине ціле.

Методична розробка оформлюється таким чином:

На титульному аркуші розташовують дані: найменування екскурсійної установи, назва теми екскурсії, вид екскурсії, довжина маршруту, тривалість в академічних годинах, прізвища й посади укладачів, дата затвердження екскурсії керівником екскурсійної установи (печатка і підпис).

1. На наступній сторінці викладають мету й завдання екскурсії, схему маршруту із вказівкою об'єктів і зупинок під час екскурсії. Список підтем.

2. Текст вступу, основної частини і висновків.

3. Технологічна карта.

4. Матеріали «портфеля екскурсовода», які супроводжуються списком із порядковими номерами і назвами експонатів.

5. Картки об'єктів.

6. Список використаних джерел.

Ефективність методичної розробки залежить від належного, точного та змістовного заповнення всіх граф технологічної карти екскурсії. Розмір технологічної карти – 6-12 сторінок машинописного тексту (обсяг документа залежить від кількості екскурсійних об'єктів, числа підтем, тривалості екскурсії за часом і довжиною маршруту).

У 1-й графі «Ділянки маршруту екскурсії» називається пункт початку екскурсії й закінчення I підтеми; далі по маршруту початок і закінчення другої підтеми і т. д.

У 2-й графі «Місця зупинок» називаються ті пункти маршруту, де передбачений вихід з автобуса; передбачається огляд об'єкта з вікон автобуса без виходу екскурсантів або передбачається зупинка на пішохідній екскурсії. Всі записи в цій графі слід робити, максимально точно вказуючи географічні місця розташування зупинок.

У графі 3 «Об'єкти показу» перераховують ті об'єкти, які показують групі на зупинці, у ході переїзду або пересування групи до наступної зупинки.

У заміській екскурсії об'єктами показу можуть бути в цілому

місто, селище, а при їх розташуванні вдалині – видимі частини (висока будівля, вежа, дзвіниця й ін.). У міській екскурсії об'єктами показу можуть бути вулиця або площа.

Графа 4 «Тривалість огляду». Час, що називається в цій графі, являє собою суму часу, що затрачається на показ об'єктів, розповідь екскурсовода й на пересування екскурсантів по маршруту до наступної зупинки. Тут же необхідно враховувати час, затрачений на рух біля об'єктів і між об'єктами.

Графа 5 «Основний зміст інформації. (Найменування підтем і перелік основних питань)». Називається підтема, що розкривається на даному відрізку маршруту, в даний відрізок часу, на перерахованих в графі 3 об'єктах. Тут формулюють основні питання, що викладаються при розкритті підтеми.

Графа 6 «Організаційні вказівки». У цю графу включають всі питання, які входять у поняття «Техніка ведення екскурсії», і рекомендації, що були розроблені на 11-му етапі підготовки екскурсії.

Графа 7 «Методичні вказівки» визначає напрямок усього документа, формулює основні вимоги до екскурсовода за методикою ведення екскурсії, дає вказівки щодо використання методичних прийомів. Варто вказати, де і як застосовуються методичні прийоми. У цій графі також викладається варіант логічного переходу до наступної підтеми, даються рекомендації з показу матеріалів «Портфеля екскурсовода» (етап 10).

Етап 13. Складання індивідуального тексту

Основою розповіді екскурсовода є індивідуальний текст. Такий текст кожний екскурсовод складає самостійно, спираючись на контрольний текст. Це певним чином полегшує роботи кожному екскурсоводу, оскільки над контрольним текстом працювала творча група найбільш підготовлених екскурсоводів, і екскурсовод, що готує нову для себе тему, не зуміє домогтися того, що до нього було зроблено колективними зусиллями. Проте ознайомлення з контрольним текстом можливе лише після того, як попередня робота екскурсовода над новою темою буде закінчена (збір, вивчення й первинна обробка матеріалу), детальніше про підготовку екскурсовода до нової теми екскурсії розглядається в темі 6.

За своїм змістом *обидва тексти (контрольний і індивідуальний) збігаються*. А це означає, що при наявності правильно складеного контрольного тексту у всіх екскурсоводів, які освоїли дану тему,

екскурсії бувають «стандартні». Вони однакові за своїм змістом, збігаються в оцінках історичних подій і фактів, у висновках, які роблять по окремих підтемах і по темі в цілому. Природно, що всі екскурсоводи, перебуваючи біля одного об'єкта, будуть говорити те саме. Проводячи аналіз того самого зорового об'єкта, екскурсоводи показують і розповідають те саме. У цьому сенс *контрольного тексту як еталона*.

Основна відмінність індивідуального тексту від контрольного полягає в тому, що він відбиває структуру екскурсії й побудований у повній відповідності з методичною розробкою екскурсії. Матеріал розміщується в тій послідовності, в якій показуються об'єкти, і має чіткий розподіл на частини. Кожна з них присвячується окремій підтемі. Складений відповідно до цих вимог індивідуальний текст являє собою готову для «використання» розповідь. Індивідуальний текст містить повний виклад того, що варто розповісти на екскурсії. Не допускається також згадування фактів без їхнього датування, посилань на джерела. У той же час текст цього виду відбиває особливості мови «виконавця», відрізняється ступенем емоційності, використанням різних прийомів показу й розповіді, те саме положення може бути розкрито на різних прикладах.

Прагнення до жвавості подачі матеріалу на екскурсії не повинне вести до спроб розважати екскурсантів. При вирішенні питання про сполучення на екскурсії елементів пізнавальних і розважальних справа повинна бути вирішена за формулою: *максимум пізнавального мінімум розважального*.

В екскурсіях можуть бути використані тільки легенди та спогади очевидців.

Текст слід писати від першої особи, й виражаючи особисту індивідуальність. Розглянемо техніку використання індивідуального тексту.

Техніка використання індивідуального тексту

Екскурсовод може під час екскурсії користуватися своїм індивідуальним текстом. Але при цьому він повинен бути перенесений на спеціальні картки, де записуються короткі дані про об'єкт, основні думки розповіді, окремі цитати, історичні дати. По кожній підтемі заповнюється кілька карток (звичайно за числом основних питань).

Використовуючи картки, екскурсовод не читає їхній зміст у ході екскурсії, а лише заглянувши в них, пригадує зміст розповіді. Якщо в

екскурсії з'являється значна перерва між об'єктами, екскурсовод може ще раз подивитися картки, освіжити в пам'яті матеріал розповіді. Найчастіше картки як конспект розповіді використовують при підготовці до екскурсії. Виняток становлять ті картки, на які занесені цитати й уривки з художніх творів, зміст яких становить основу прийому літературного монтажу. На екскурсії вони зачитуються з картки повністю.

Картка повинна бути зручною для використання, можливі електронні засоби. Рекомендується їй невеликий розмір, приблизно чверть аркуша. Картки мають порядкові номери й складаються перед екскурсією з урахуванням послідовності підтем, що розкриваються.

Наявність індивідуального тексту не означає, що він весь повинен заучуватися напам'ять і доноситися до екскурсантів слово в слово.

Важливим елементом методики є логічні переходи в тексті екскурсії.

Перед розробниками теми екскурсії постає завдання зв'язати зміст усіх підтем у єдине ціле. Воно вирішується за допомогою логічних переходів, які повинні розглядатися як важлива частина екскурсії. Добре складені логічні переходи надають екскурсії стрункість, забезпечують послідовність у викладі матеріалу, є гарантією того, що наступна підтема буде сприйматися з інтересом. Переходи бувають двох видів: логічні й формальні.

Часто в екскурсіях при переході від однієї підтеми до іншої користуються *формальними (конструктивними) переходами*. Формальним називається такий перехід, що не пов'язаний зі змістом екскурсії й не є «перехідним містком» від однієї частини екскурсії до іншої. (Наприклад, «А тепер проїдемо по площі», «Зараз ми з вами підемо далі», «Давайте оглянемо ще одне примітне місце».) Не треба, однак, заперечувати правомірність використання таких переходів взагалі й вважати їх помилкою в екскурсійній роботі.

У тих випадках, коли пересування між об'єктами займає лічені секунди, такі переходи неминучі. (Наприклад, «Тепер подивіться праворуч» або «Прошу звернути увагу на пам'ятку, розташовану поруч».) Такі переходи неминучі при огляді експозицій у музеях і на виставках, де зали, тематичні розділи й окремі стенди, присвячені різним підтемам, розташовані неподалік один від одного. Конструктивний перехід, не будучи «перехідним містком» між підтемами, націлює екскурсантів на ознайомлення з наступним

об'єктом.

Більш ефективний *логічний перехід*, ув'язаний з темою екскурсії. Такий перехід може початися до пересування групи до наступної зупинки або закінчитися вже на зупинці біля об'єкта. Логічний перехід диктується не стільки особливостями екскурсійного об'єкта, скільки змістом самої екскурсії, тієї підтеми, після якої робиться цей перехід. Тривалість логічного переходу звичайно дорівнює за часом переїзду (переходу) групи від об'єкта до об'єкта, але вона може бути й більше, і менше.

Етап 14. Прийом (передача) екскурсії

При позитивній оцінці контрольного тексту й методичної розробки екскурсії, а також при наявності укомплектованого «портфеля екскурсовода» і карти-схеми маршруту, призначається дата прийому (здачі) нової екскурсії. Здача екскурсії поручається керівникові творчої групи. У разі його відсутності через хворобу або з інших поважних причин екскурсію здає один із членів творчої групи. У прийомі (передачі) екскурсії беруть участь керівники екскурсійної установи, методичні працівники, члени творчої групи й методичної секції, де готувалася екскурсія, а також керівники інших секцій.

Прийом (передача) екскурсії має діловий характер, проводиться у формі творчої дискусії, обміну думками, виявлення недоліків. Учасники прийому екскурсії повинні бути попередньо ознайомлені з усіма необхідними документами екскурсії.

Прийом також може проходити у вигляді проведення пробної екскурсії.

Етап 15. Затвердження екскурсії

При позитивному висновку про контрольний текст і методичну розробку, а також на підставі розрахунку вартості послуги й визначення норми прибутку нової екскурсії, керівником туристично-екскурсійної установи видається наказ про затвердження нової екскурсійної теми за розробленим маршрутом й списку екскурсоводів, допущених до її проведення.

До роботи допускаються екскурсоводи, які брали активну участь у розробці теми й прослуханні на маршруті або в ході співбесіди. Висновок по співбесіді робить методист екскурсійно-методичного відділу. Екскурсоводи (незалежно від стажу роботи) до проведення екскурсії на нову для них тему допускаються тільки при наявності в них індивідуального тексту після прослуховування та рецензування

технологічної документації екскурсії й видання відповідного наказу.

Документація за темою екскурсії

Як вже було викладено, підготовка нової екскурсійної теми є складним процесом. Ця робота вважається завершеною, коли підготовленими будуть всі визначені законодавством та керівництвом установи необхідні документи.

Наведена нижче документація з проектування екскурсійних послуг зберігається в методичному кабінеті або у керівництва туристичного підприємства за таким переліком.

1. Список літератури з теми.
2. Картки (паспорта) об'єктів, включених у маршрут.
3. Контрольний текст екскурсії.
4. Індивідуальні тексти екскурсоводів.
5. Схема (карта) маршруту.
6. Матеріали «Портфелю екскурсовода».
7. Технологічна карта екскурсії.
8. Матеріали з рецензування екскурсії.
9. Список екскурсоводів, які допущені до проведення екскурсії за темою.
10. Рецензії щодо технологічної документації екскурсії.

Запитання для самоконтролю

1. *Охарактеризуйте три основні етапи в підготовці екскурсії.*
2. *Надайте характеристику кожного з 15 етапів підготовки нової екскурсії.*
3. *В чому полягає сутність вступу, основної частини та висновку по екскурсії, їх значення та структура?*
4. *Які існують види екскурсійних об'єктів, їх класифікація?*
5. *Яке призначення та структура картки об'єкта?*
6. *Яка існує методика оцінки екскурсійних об'єктів?*
7. *Чому так важливо здійснювати аналіз апробації кожного етапу організації екскурсії?*

ТЕМА 4 МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

План.

1. Класифікація методичних прийомів.
2. Роль показу в екскурсії.
3. Методичні прийоми показу.
4. Методичні прийоми розповіді в екскурсії та її завдання.

Ключові слова: методичний прийом, екскурсійний показ, екскурсійна розповідь, особливі методичні прийоми.

1. КЛАСИФІКАЦІЯ МЕТОДИЧНИХ ПРИЙОМІВ

Вдале проведення екскурсії залежить від вміння застосування екскурсоводами методичних прийомів екскурсії.

Методика проведення екскурсій спрямована на те, щоб допомогти екскурсантам легше засвоїти зміст екскурсій.

Завдання методичних прийомів – забезпечити найкращу дієвість екскурсійного методу повідомлення знань аудиторії. Належне використання методичних прийомів становить одну з основ професійної майстерності екскурсовода.

Залежно від призначення методичні прийоми підрозділяються на кілька груп:

- методичні прийоми, завдання яких – допомогти екскурсоводу встановити міцні контакти між екскурсоводом і екскурсантами;
- прийоми, завдання яких домогтися стійкої уваги аудиторії до спостережуваного об'єкта;
- прийоми, що закріплюють увагу до розповіді, збуджують в екскурсантів інтерес до певних питань;
- прийоми, що забезпечують зорове сприйняття екскурсійного матеріалу.

У класифікації *прийомів проведення екскурсії* виділяються:

- прийоми показу;
- прийоми розповіді.

Крім цього методичні прийоми діляться на:

- загальні, застосовувані на всіх екскурсіях незалежно від того, що показується й про що йде розповідь;
- окремі, властиві одному виду екскурсій (виробничих, музейних,

природознавчих);

- одиничні прийоми, використовувані при спостереженні якого-небудь одного унікального об'єкта (наприклад, Дзвіниця Успенського собору м. Харкова в дні з незначною хмарністю й достатньо сильним вітром можна продемонструвати ефект падіння дзвіниці). Такі прийоми, як правило, є «знахідкою» одного екскурсовода й не застосовуються всіма, хто проводить подібні екскурсії;

- прийоми, використовувані в певну пору року, дня.

2. РОЛЬ ПОКАЗУ В ЕКСКУРСІЇ

Показ – процес реалізації принципу наочності, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом або декількома об'єктами одночасно (наприклад, з пам'яткою архітектури або з архітектурним ансамблем). Показ може розглядатися як дія (або сума дій) екскурсовода, спрямована на виявлення сутності предмета.

Показ на екскурсіях – багатоплановий процес витягу зорової інформації з об'єктів, процес, під час якого дії екскурсантів виконуються в певній послідовності, з конкретною метою.

Показ об'єкта – це система цілеспрямованих дій екскурсовода й екскурсантів, спостереження об'єктів під керівництвом кваліфікованого фахівця. Показ припускає аналіз об'єктів, активну самотійну роботу екскурсантів.

Особливістю показу є здатність виявити, розкрити ту або іншу якість (властивість, здатність) спостережуваного об'єкта, можливість зробити явним, очевидним те, що непомітно при першому погляді на предмет.

Показ в екскурсії являє собою двосторонній процес, що поєднує:

а) активні дії екскурсовода, спрямовані на виявлення сутності сприйманих об'єктів;

б) активну діяльність екскурсантів (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

Крім показу на екскурсії присутні такі дії екскурсантів по знайомству з об'єктами, як *споглядання* й *огляд*, але вони значно відрізняються від показу. Так, при спогляданні й огляді ніхто не демонструє об'єкт, відсутній керівник, і сприйняття предметів зорового ряду – пасивне.

Споглядання в такий спосіб – це просте пасивне сприйняття об'єкта. *Огляд* як поверхневе позапланове знайомство з пам'ятками.

Розходження споглядання й огляду в порівнянні з показом полягає в тому, що при огляді людина сприймає тільки зовнішній вигляд пам'ятки.

Завдання показу на екскурсії полягають у наступному:

1. показати екскурсійні об'єкти, що перебувають перед екскурсантами;
2. показати об'єкти, яких уже немає (збереглися тільки на фотографії або малюнку);
3. показати історичні події, що відбувалися на даному місці, відтворити їх зорову картину;
4. показати дії історичного діяча (письменника, художника, полководця), які відбувалися на даному місці;
5. показати об'єкт таким, яким він був у період описуваної події.

Розглянемо умови для показу.

Ефектний показ екскурсійних об'єктів вимагає певних умов. У поняття «умови показу» входить:

- а) правильно обрані точки показу;
- б) час, більш вигідний для показу;
- в) можливість відволікти увагу екскурсантів від об'єктів, далеких від теми;
- г) використання руху екскурсантів як методичного прийому;
- д) уміння й навички екскурсовода;
- е) підготовленість екскурсантів до спостереження об'єктів.

Методика вимагає забезпечення послідовності при здійсненні показу на екскурсії.

Для посилення показу екскурсовод користується *вказівками*, які розрізняють:

- за часом їхнього впливу на аудиторію:
 - до зустрічі з екскурсійним об'єктом, до початку спостереження;
 - у ході показу об'єкта, коли він перебуває в полі їхнього зору;
 - наприкінці спостереження з метою повідомити методику самостійного огляду екскурсантами подібних об'єктів у майбутньому;
- вказівки, що орієнтують екскурсантів на певні частини або деталі об'єкта (за часом – до спостереження);
- спрямовує увагу екскурсантів на певний об'єкт;
- рекомендують порівняти даний об'єкт з яким-небудь іншим, баченим ними раніше (дається в ході спостереження);
- особливості, що роз'яснюють об'єкт показу з метою його більш

глибокого розуміння (в ході спостереження);

- вказівки, що виділяють об'єкт із ансамблю або з ряду подібних йому з навколишнього середовища (природа, забудова);

- пропонують зробити висновки на основі своїх спостережень.

Звернемо увагу на види показу в автобусній екскурсії.

Для автобусної екскурсії характерні чотири види показу:

1) на ходу автобуса з вікон при швидкості 50-60 км/год екскурсовод коментує те, що бачать екскурсанти. Такий вид показу об'єктів характерний для шляхової екскурсійної інформації;

2) спостереження з вікон у ході вповільненого руху автобуса при проходженні повз зорові об'єкти. Це дає можливість оглянути пам'ятки історії й культури, одержати поверхневе враження про них. Звичайно такий показ використовується для знайомства з додатковими об'єктами;

3) спостереження об'єктів при зупинці автобуса без виходу екскурсантів із салону. Показ ведеться з вікна автобуса. Відбувається більш глибоке знайомство з об'єктом, пам'ятними місцями. Можливість використання методичних прийомів показу обмежена;

4) на зупинці з виходом екскурсантів з автобуса. Відбувається більш глибокий показ. Використовуються методичні прийоми показу.

Таким чином, показ як найважливіший елемент екскурсії (її зорова основа) має такі характерні риси:

1. Активність показу.
2. Логічна послідовність показу.
3. Чільне значення показу.
4. Визначальна роль показу.
5. Сюжетність показу.
6. Парадоксальність показу.

3. МЕТОДИЧНІ ПРИЙОМИ ПОКАЗУ

Більшість науковців вважають, що прийоми показу підрозділяються на:

Приєм попереднього огляду – використовується в той момент, коли екскурсанти перебувають на місці розташування пам'ятки. Він являє собою перший щабель спостереження об'єкта. Існують два варіанти використання прийому:

Перший починається зі слів екскурсовода: «А це така-то пам'ятка, ознайомтеся з нею». Тим самим він запрошує екскурсантів самим

провести первісне спостереження об'єкта, познайомитися з його зовнішнім виглядом, побачити якісь деталі. Після цього екскурсовод націлює увагу групи на визначення сутності об'єкта, що дає екскурсантам можливість: а) скласти уявлення про історичну місцевість, де відбувалися розглянуті події; б) представити даний об'єкт у природній обстановці; в) дати певну оцінку об'єкту; г) одержати уявлення про його природне оточення.

Другий варіант використання прийому попереднього огляду полягає в тому, що початком служить коротке вступне слово екскурсовода, в якому він зорієнтує групу на те, що саме слід побачити в ході спостереження об'єкта, які його якості й конкретні особливості рекомендується виявити в ході спостереження.

Прийом панорамного показу дає можливість екскурсантам спостерігати вид місцевості. Для панорамного показу можуть бути використані вежі, дзвіниці, кріпосні стіни, мости та інші високі точки, звідки відкривається панорама міста, поля бою, долини, ріки. Для активізації сприйняття екскурсантами широкої картини, що відкривається перед ними, необхідно в спостережуваній панорамі виявити композиційний центр і звернути на нього увагу групи. Інша особливість панорамного показу полягає в тому, що в поле зору екскурсантів попадає багато об'єктів. Екскурсовод повинен показати ті об'єкти, які розкривають тему, перейшовши від загального показу панорами до окремих частин.

Прийом зорової реконструкції (відтворення). Термін «реконструкція» означає відновлення первісного виду (вигляду) чогонебудь. Сутність цього прийому полягає в тому, що словесним шляхом відновлюється первісний вигляд об'єкта. Робить це екскурсовод, спираючись на зорові враження екскурсантів. Цей прийом широко використовують при показі пам'ятних місць, де проходили бої, народні повстання, страйки, мітинги та інші події. Сюди ж відносять місця, пов'язані з життям і діяльністю відомих діячів. Якщо, наприклад, будівля перетворилася в руїни, зробити зорову реконструкцію екскурсоводові допомагають її вцілілі частини й деталі. Якщо ж будівля не збереглася, на допомогу приходять експонати «портфеля екскурсовода». Успіх використання прийому зорової реконструкції залежить від ступеня підготовленості екскурсовода.

Прийом зорового монтажу є одним з варіантів методичного прийому реконструкції. Екскурсовод, використовуючи прийом

зорового монтажу, відновлює потрібний образ, підсумовуючи зовнішній вигляд декількох пам'яток, а також їхніх окремих частин. Складові частини можуть бути «запозичені» з тих об'єктів, які в цей момент служать предметом спостереження екскурсантів. У зоровому монтажі можуть бути використані фотографії, креслення, малюнки.

Приєм локалізації подій, тобто зв'язок подій з конкретним місцем. Цей прийом дасть можливість обмежити увагу учасників екскурсії певними рамками, прикувати їхні погляди до даної конкретної території, саме до того місця, де відбулася подія. При викладі матеріалу цей прийом передбачає перехід від загального до часткового.

Приєм абстрагування являє собою уявний процес виділення із цілого яких-небудь частин з метою наступного глибокого спостереження. Цей методичний прийом дозволяє екскурсантам розглянути ті ознаки предмета (пам'ятки історії й культури, монументальної скульптури), які є основою для розкриття теми (підтеми). Приєм абстрагування побудований на спостереженні: а) одного з об'єктів за допомогою уявного відволікання від інших об'єктів, розташованих поруч, на тій же площі або вулиці; б) однієї із частин будівлі (поверху, балкона, ганку та ін.) при відволіканні від інших його частин, які менш істотні або не потрібні для розгляду даної теми.

Приєм зорового порівняння. В екскурсійній методиці використовують різні види порівняння: зорове, словесне, порівняння об'єкта, який знаходиться перед очима екскурсантів, з об'єктом, який екскурсанти бачили раніше. Даний прийом побудований на зоровому зіставленні різних предметів або частин одного об'єкта з іншим, що перебуває перед очима екскурсантів. При цьому порівнюють один з одним як схожі, так і різні за своїм зовнішнім виглядом об'єкти.

Використання прийому зорового порівняння дає змогу екскурсантам з'явити дійсну величину об'єкта (наприклад, висоту пам'ятки, довжину кріпосних стін, ширину вулиці), дозволяє скоротити кількість цифр у розповіді, число використовуваних фактів і прикладів, час, затрачуваний на пояснення.

Приєм інтеграції побудований на об'єднанні окремих частин спостережуваного об'єкта в єдине ціле. Показуючи будівлю, споруду, пам'ятне місце, екскурсивод йде шляхом інтеграції, тобто об'єднання різних сторін, деталей, властивостей, в єдине ціле. Наприклад, прийом інтеграції може бути використаний при показі архітектурного

ансамблю. Спочатку показується кожна будівля окремо, потім екскурсовод поєднує (інтегрує) зорові враження, отримані екскурсантами при спостереженні окремих об'єктів. На заключному етапі показу група спостерігає ансамбль як єдність декількох будівель. І екскурсовод формулює висновки, характеризуючи ансамбль у цілому.

Прийом зорової аналогії або асоціації побудований на порівнянні:

а) даного об'єкта з фотографією або малюнком іншого аналогічного об'єкта;

б) спостережуваного об'єкта з тими об'єктами, які екскурсанти спостерігали раніше. Механізм дії цього прийому полягає в тому, що екскурсовод «ставить» перед екскурсантами два об'єкти, причому тільки один з них фізично перебуває перед їхніми очима.

Прийом зорової аналогії більш складний, ніж прийом зорового порівняння. При зоровому порівнянні зіставляються дві схожих між собою будівлі, споруди, монументи, рослини, пам'ятні місця, портрети, що перебувають у цей момент перед екскурсантами. Завдання екскурсовода, який використовує цей прийом при показі об'єкта, залучити екскурсантів до активного пошуку аналогії, викликати в пам'яті уявлення про зовнішній вигляд аналогічного об'єкта, який вони бачили на колишніх екскурсіях. При цьому в кожного екскурсанта може бути своя аналогія. Прийом зорової аналогії іноді називають прийомом асоціації. Особливо часто цей прийом показу будується на асоціації за подібністю.

Прийом переключення уваги. Після спостереження об'єкта екскурсанти за пропозицією екскурсовода переносять свій погляд на інший об'єкт (наприклад, переніс погляду з будинку, побудованого на початку минулого століття, на сучасну багатоповерхову будівлю або перехід від спостереження панорами міста до спостереження об'єктів природи). Наявність контрасту збагачує новими враженнями. Порівняння об'єктів дозволяє краще зрозуміти спочатку спостережуваний об'єкт.

Методичний прийом руху. Треба розрізняти два поняття: «рух» як ознака екскурсії й «рух» як методичний прийом. Рух як методичний прийом представляється у трьох варіантах:

Перший – рух екскурсантів *поблизу об'єкта* з метою кращого його спостереження (наприклад, огляд кріпосних стін, рух екскурсантів уздовж конвеєра на заводі та ін.).

Другий варіант руху як методичного прийому – *обхід навколо*

будівлі, споруди, пам'ятки.

Третій варіант – *рух до пам'ятки*. Методично він побудований таким чином, що в ході пересування автобусної або пішохідної групи об'єкт починає поступово вимальовуватися, виникаючи й збільшуючись у розмірах на очах екскурсантів.

Показ меморіальної дошки. При наявності на екскурсійному об'єкті меморіальної дошки екскурсоводу варто починати з аналізу об'єкта й розповіді про події, з ним пов'язані. Тільки після цього увага екскурсантів звертається на меморіальну дошку, яка на даному об'єкті встановлена. Якщо меморіальна дошка добре видна екскурсантам і вони вже прочитали напис на ній, екскурсоводу не слід зачитувати її вголос.

Висвітлення підтеми може бути почато з меморіальної дошки в тому випадку, якщо вона встановлена на об'єкті, спорудженому на місці, де відбулася історична подія, тобто об'єкт, про який йде мова, не зберігся.

4. МЕТОДИЧНІ ПРИЙОМИ РОЗПОВІДІ В ЕКСКУРСІЇ ТА ЇЇ ЗАВДАННЯ

Розповідь – умовно прийнята в екскурсійній справі назва усної частини екскурсії, тобто повідомлення і пояснення, які екскурсовод дає групі. В оцінці ролі розповіді в екскурсії вчені-екскурсознавці завжди були однастайні, незалежно від розходження точок зору з інших питань екскурсійної теорії й методики. Вони вважали, що розповідь є доповненням до показу зорового матеріалу; вона не повинна бути великою; не можна допускати перетворення екскурсії в лекцію.

Розповідь – це індивідуальний текст екскурсовода, виконаний їм з дотриманням вимог усної публічної мови.

Розповідь на екскурсії в повному обсязі готується заздалегідь. Не правильно розглядати розповідь екскурсовода як імпровізацію. У той же час це не означає, що в розповіді екскурсовода не може бути експромту. Мова йде про приклад, виклад факту, цитуванні невеликого вірша або уривку з художнього твору, включення яких у розповідь викликається складом групи або ж значною подією, яка тільки що відбулася в житті даного міста, країни.

Розповідь екскурсовода виконує наступні завдання:

1. Визначає об'єкт;
2. Коментує, пояснює, доповнює побачене;

3. Реконструює, відновлює те, що не може в цей момент побачити екскурсант;

4. Характеризує об'єкт (виявляє його якості);

5. Зацікавлює екскурсантів. У своїй розповіді екскурсовод повідомляє аудиторії і про такі властивості об'єкта, які зорозво не сприймаються.

6. Активізує запитання екскурсантів.

Основні вимоги до розповіді:

- тематичність;
- конкретність;
- зв'язаність;
- логічність;
- стислість;
- переконливість;
- доступність викладу;
- закінченість суджень;
- зв'язок з показом, науковість.

В екскурсії використовують *дві форми розповіді:*

а) оповідальна розповідь, що дає екскурсантам ясне уявлення про те, де і яким чином відбувалися події;

б) реконструктивна розповідь, завданням якої є відновлення перед думкою екскурсантів того або іншого об'єкта (будівлі, споруди, пам'ятного місця).

Мова екскурсовода при розповіді повинна відповідати певним критеріям:

Критерій ясності – дохідливість і доступність мови для аудиторії.

Критерій точності – відповідність змісту мови думкам екскурсовода, меті й темі екскурсії.

Критерій чистоти мови – логічно виправдане використання екскурсоводом мовних засобів.

Розглянемо особливості розповіді на екскурсії:

1. Залежність розповіді від швидкості пересування групи.
2. Підпорядкованість розповіді показу.
3. Використання в розповіді зорових доказів.
4. Адресність розповіді.
5. Конкретність екскурсійної розповіді.
6. Стверджуючий характер розповіді.
7. Наявність підтексту.

Підтекст – «це внутрішній, додатковий (схований у мові)» зміст

тексту, розповіді екскурсовода. Підтекст знаходить вираження в почуттях екскурсовода, емоційній насиченості його розповіді, у жестах і міміці, в тональності мови. Суть підтексту – відношення екскурсовода до предмета розмови, оцінка певного факту або якоїсь деталі у матеріалі, що викладається.

1. Монологічний характер розповіді.

Добре підготовлена й проведена екскурсія дозволяє екскурсанту побачити уявним поглядом щось більше, ніж те, що перед ним перебуває в цей момент як об'єкт або група об'єктів спостереження.

Розповідь стосовно показу звучить у різний час:

1. До показу, коли розповідь випереджає спостереження об'єкта екскурсантами.

2. У ході показу.

3. Після показу.

Із трьох наведених варіантів взаємодія розповіді й показу має місце тільки в другому – слово безпосередньо взаємодіє з об'єктом і з найбільшою повнотою розкриває тему. У першому варіанті слово випереджає показ, у третьому – містить показ.

В практичній діяльності екскурсоводів найбільш поширеними методичними прийомами розповіді є такі:

Приєм екскурсійної довідки використовується в сполученні із прийомами зорової реконструкції, локалізації, абстрагування. Екскурсовод повідомляє короткі дані про спостережуваний об'єкт: дату будівлі (реставрації), авторів, розміри, призначення та ін. За своїм змістом й побудовою даний прийом нагадує шляхову екскурсійну інформацію.

Приєм опису ставить своїм завданням надати допомогу в правильному відображенні об'єкта у свідомості екскурсантів (форма, обсяг, з якого матеріалу виготовлений, розташування щодо навколишніх об'єктів). Для опису об'єкта характерні точність, конкретність. Цей прийом можна використовувати не тільки для розповіді про об'єкти, але й про певні історичні події. На відміну від опису об'єктів опис історичних подій має образний характер, розповідь повинна викликати в екскурсантів зорові образи, дозволяє їм представити, як відбувалася подія.

Таким чином, прийом опису подій має підлеглий характер, зникаючись із методичним прийомом зорової реконструкції.

В автобусній екскурсії прийом опису використовується при всіх видах показу як з виходом екскурсантів з автобуса, так і без виходу

(спостереження об'єктів з вікна й під час руху автобуса на маршруті).

Прийом характеристики побудований на визначенні відмітних властивостей і якостей предмета, явища, людини. В екскурсії дається мовна характеристика об'єктів і «діючих» в екскурсії осіб.

На відміну від прийому опису прийом характеристики являє собою перерахування властивостей і особливостей, сукупність яких дає найбільш повне уявлення про даний об'єкт, дозволяє краще зрозуміти його сутність. Прийом опису стосується лише зовнішніх сторін об'єкта, не даючи характеристик його внутрішніх, не видимих для ока властивостей і якостей. При використанні прийому характеристики дається оцінка якісних сторін об'єкта, таких як пізнавальна цінність, художня цінність, оригінальність авторського рішення, виразність, сохранный та ін.

Прийом пояснення – форма викладу матеріалу, коли в розповіді, крім довідки про історичну подію, розкриваються сутність і причини, що її викликали. Найбільш часто цей прийом використовується у виробничих і природознавчих екскурсіях, де в розповіді пояснюються внутрішні зв'язки процесів і явищ, екскурсіях з показом творів образотворчого мистецтва. Екскурсовод пояснює зміст зображеного художником у картині, зміст об'єкту монументальної скульптури. В архітектурній екскурсії за допомогою цього прийому виявляються особливості конструкції будівлі, характерні риси цілого ансамблю. Особливість прийому пояснення полягає в тому, що розповідь про об'єкт має доказовий характер.

Прийом коментування використовується екскурсоводом при викладі матеріалу, що роз'ясняє зміст події або задум автора пам'ятки історії й культури, що в цей момент спостерігається екскурсантами. Широко використовується при показі експозицій музеїв і виставок як пояснення до експонатів.

Прийом репортажу – це коротке повідомлення екскурсовода про подію, явище, процес, очевидцями яких є екскурсанти. Складність використання такого прийому полягає в тому, що розповідь у значній своїй частині не готується заздалегідь, вона не входить цілком в індивідуальний текст екскурсовода, а має характер імпровізації.

Прийом цитування. Цитата в екскурсії спрямована на те, щоб викликати у свідомості екскурсантів зоровий образ. У тексті екскурсії у вигляді цитат використовуються уривки з художніх творів (проза, вірші).

Прийом питань-відповідей. Суть цього прийому полягає в тому,

що в ході розповіді екскурсовод задає різні запитання екскурсантам з метою їхньої активізації. Більша частина запитань не розрахована на те, щоб одержати на них які-небудь відповіді від учасників екскурсії.

Всі питання на екскурсії можна розділити на кілька видів:

а) питання, на які екскурсовод відразу ж або після закінчення деякого часу сам дає відповідь, продовжуючи свою розповідь за темою;

б) питання історичного характеру, що являють собою твердження чого-небудь у формі питання. Такі питання в лекційній пропаганді розглядаються як прийом ораторської мови;

в) питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти, вони загострюють увагу екскурсантів до змісту екскурсії, вносять деяку розрядку й допомагають краще усвідомити підтему.

Прийом посилання на очевидців. Використання цього прийому в розповіді дає можливість для образного відтворення подій. Причому посилання можливі не тільки на особливе, але й на неживі об'єкти, наприклад, що бачили ці стіни..., це дерево пам'ятає, коли...

Прийом завдань знаходить вираження в звертанні до екскурсантів: «Подумайте, чому цей об'єкт так названа? Згадайте, на що схожа ця вежа? Які прикмети на місцевості говорять про минуле? Постарайтеся пояснити, чому тут зроблений такий напис, і ін. Коли екскурсовод дає подібні завдання, він не припускає, що учасники їх відразу виконають. Прийом націлює увагу екскурсантів на конкретну будівлю, певну частину будівлі, на ті деталі, розуміння яких важливо для засвоєння розглянутих питань. Завдання цього прийому – зацікавити екскурсантів, змусити їх задуматися, активізувати свою розумову діяльність, збудити уяву. Що ж стосується відповідей на ці питання, екскурсовод дає їх надалі самостійно, немовби підсумовуючи думки екскурсантів.

Прийом новизни матеріалу полягає в тому, що в ході розповіді за темою повідомляються факти й приклади, невідомі екскурсантам. Цей прийом використовується екскурсоводом у той момент, коли необхідно привернути увагу групи до об'єкта, зробити сприйняття спостережуваного більш ефективним.

Прийом словесного (літературного) монтажу. Використовуючи його, екскурсовод свою розповідь будує на наборі уривків з різних літературних творів, документальних матеріалів, опублікованих у періодичній пресі. Зміст цих уривків розкриває підтему екскурсії або одне з основних її питань. Цей прийом дає можливість відтворити

картину подій.

Прийом співучасті. Завдання цього прийому – допомогти екскурсантам стати учасниками тієї події, якій присвячена екскурсія. Робиться це за допомогою, наприклад, звертання до групи: «Уявіть собі, що ми з вами перебуваємо на цьому полі під час наступу ворожих військ». Потім за допомогою прийому зорової реконструкції відновлюється картина бою.

Прийом дискусійної ситуації. Екскурсовод, використовуючи цей прийом, висуває у своїй розповіді таке положення, що викликає дискусійну ситуацію. Цей прийом дає можливість у частині екскурсії замінити монологічну форму матеріалу відкритим діалогом. Свою точку зору по висунутому положенню висловлюють два-три екскурсанти. Потім екскурсовод, підводячи підсумки, робить висновки.

Прийом зитовхування суперечливих версій використовується в розповіді екскурсовода, наприклад, при оцінці певної історичної події, твердження дати виникнення конкретного міста або походження назви міста (ріки, озера, місцевості).

Прийом персоніфікації використовується для уявного створення образу конкретної людини. Рекомендується робити це за допомогою яскравої розповіді про окремі епізоди з життя тих людей, з якими пов'язана тема екскурсії, або на основі опису якої-небудь історичної події, в якій ця особа брала участь.

Прийом проблемної ситуації полягає в тому, що в розповіді екскурсовода ставиться проблема, пов'язана з темою екскурсії. Постановка проблеми перед екскурсантами змушує їх задуматися й примушує знайти правильну відповідь на поставлені екскурсоводом запитання.

У ряді випадків екскурсантам пропонується знайти альтернативу запропонованому рішенню питання.

Прийом відступу полягає в тому, що в ході розповіді екскурсовод відходить від теми: читає вірш, наводить приклади зі свого життя, розповідає зміст кінофільму, художнього твору. Цей прийом прямо не пов'язаний зі змістом екскурсії, тому іноді його називають «прийомом освіжаючого відступу». Його завдання – зняти втому.

Прийом індукції застосовується в розповіді, коли необхідно зробити перехід від часткових, одиничних випадків і фактів до загальної картини, загальних висновків, і в показі, коли екскурсовод від характеристики одного пам'ятки переходить до характеристики

цілого ансамблю або системи інженерних споруд.

Прийом дедуції як спосіб міркування при переході від загального до часткового. У ряді випадків обидва ці прийоми використовуються при показі одного об'єкта. Кожний з них застосовується як взаємне доповнення.

Клімактеричний прийом припускає такий виклад екскурсійного матеріалу, коли спочатку повідомляються менш цікаві й малозначні факти й аргументи, потім – більше значні й, нарешті, самі цікаві. Така послідовність сприяє наростанню інтересу екскурсантів до розповіді.

Антиклімактеричний прийом полягає в тому, що виклад матеріалу в розповіді починається з найцікавіших фактів і прикладів, у показі – з більш значних за своїм змістом об'єктів. Інтерес до теми, пробуджений в екскурсантів на початку заходу, дозволяє надалі успішно ознайомити їх з менш цікавим матеріалом.

Розглянемо особливі методичні прийоми, які допомагають краще засвоїти екскурсантам зміст матеріалу теми екскурсії:

- *зустріч екскурсантів з одним з учасників історичних подій* – прийом, що робить екскурсію більш документальною, доказовою. При цьому повинна забезпечуватися документальність виступів учасників подій. Фактичний матеріал, який вони використовують, ретельно перевіряється;

- *прийом дослідження*. Наприклад: глибина колодязя визначається за допомогою палаючого аркуша паперу, який, падаючи, висвітлює спочатку стінки, потім далеке дно; глибина ущелини виміряється кинутим камінчиком. Прийом дослідження сприяє активізації сприйняття змісту екскурсії її учасниками, частіше він використовується на екскурсіях з дітьми й підлітками;

- *прийом демонстрації наочних матеріалів, включених в «портфель екскурсовода»*. Найбільше поширення одержав *ілюстративний прийом* – розповідь екскурсовода супроводжується показом посібника. *Прийом коментарію* – показ експоната передую розповіді. Розповідь є лише поясненням до експоната з «портфеля» (при показі будівлі демонструється фотографія його внутрішнього оздоблення з наступними коментарями екскурсовода та ін.). *Прийом контрасту*, коли фотографія (або малюнок) показується для того, щоб переконати екскурсантів у тому, як змінилося історичне місце (площа, вулиця, будівля), яке в цей момент оглядають екскурсанти;

- *використання технічних засобів* – аудіо-, відеоапаратури та ін. З їхньою допомогою глибше розкривається тема, підсилюється зоровий

ряд екскурсій. Можуть бути прослухані виступи учасників подій у магнітофонному записі. При проходженні групи по місцях, де жили й творили видатні письменники, поети, композитори, в екскурсію включають виконання їхніх творів. Такі музичні й літературні записи не повинні бути тривалими. Вони є частиною екскурсії, складовою її темі й не являють собою самостійного заходу.

Запитання для самоперевірки

- 1. Яка існує класифікація екскурсійних методичних прийомів?*
- 2. В чому полягає сутність та парадоксальність екскурсійного показу?*
- 3. Перерахуйте умови для показу.*
- 4. Розкрийте послідовність показу.*
- 5. Які існують методичні вказівки при показі?*
- 6. Які існують особливості демонстрації об'єктивного показу?*
- 7. Розкрийте методичні прийоми показу.*
- 8. Розкрийте сутність розповіді на екскурсіях, її вимоги, форми та завдання.*
- 9. Які особливості розповіді на екскурсіях?*
- 10. Визначіть методичні прийоми прийому розповіді.*
- 11. Наведіть характеристику особливих методичних прийомів та умови їх застосування.*

ТЕМА 5

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ВИМОГИ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

План.

1. Організаційні вимоги. Техніка проведення екскурсії.
2. Поняття «якість екскурсії».
3. Основні критерії оцінки екскурсії.

Ключові слова: техніка ведення екскурсії, час екскурсії, місце екскурсовода, паузи в екскурсіях, рецензування технологічних документів, якість екскурсії.

1. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ВИМОГИ. ТЕХНІКА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

До організації та технології ведення екскурсії ставиться ряд вимог, в число яких входять основні 12 складових:

1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації

Перевірка екскурсоводом наявності всієї необхідної документації для проведення екскурсії: затверджена методична розробка екскурсії; затверджена схема маршруту руху транспортного засобу або групи (при пішохідній екскурсії); матеріали «портфеля екскурсовода»; договір на екскурсійне обслуговування; список екскурсантів, завірений печаткою організації, яка замовила екскурсійне обслуговування.

2. Знайомство екскурсовода з групою

Екскурсовод, увійшовши в автобус, знайомиться з групою. Він здоровається із присутніми, називає своє прізвище, ім'я, по батькові, екскурсійну установу, яку представляє, знайомить екскурсантів з водієм автобуса, тобто починає екскурсію вступом.

Важливо, щоб із самого початку екскурсовод направив свої дії сталим правилам спілкування із групою. Він не відразу починає говорити. Виникає пауза, що триває десять-двадцять секунд. Відбувається перше знайомство, від нього багато в чому залежать подальші контакти екскурсовода з групою. Екскурсанти поступово замовкають, зручніше розсідаються, їхня увага перемикається на екскурсовода. Розміщення групи біля об'єктів

При розробці екскурсії, як правило, визначається кілька варіантів розміщення групи для спостереження екскурсійного об'єкта.

Робиться це на той випадок, коли місце, визначене методичною розробкою, зайнято іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об'єкт. У жаркий час використовують можливості для розташування груп у тіні. На випадок дощу передбачається варіант розміщення екскурсантів під дахом, під кроною дерев. В окремих випадках методика вимагає, щоб для огляду об'єкта було обрано кілька точок спостереження: далека, якщо об'єкт показується разом з навколишнім середовищем або іншими об'єктами; ближня, якщо аналізуються окремі деталі будинку, спорудження, місцевості, об'єкта природи. Ці особливості відображаються у графі «Організаційні вказівки» методичної розробки.

При одночасному розташуванні декількох груп біля одного об'єкту між ними повинна бути збережена така відстань, щоб один екскурсовод своєю розповіддю не заважав іншому, щоб одна група не заслоняла інший об'єкт спостереження.

3. Вихід й повернення екскурсантів в автобус

До виходу екскурсантів потрібно заздалегідь готувати. У тих випадках, коли це не робиться, значна частина групи залишається сидіти в автобусі, не виходячи для спостереження пам'яток на місці їхнього розташування. Для того щоб цього не відбувалося, рекомендується кількість зупинок з виходом груп називати у вступному слові, пояснивши значення таких виходів, зацікавивши учасників екскурсії екзотичністю, незвичайністю об'єктів.

На зупинках, де передбачений вихід екскурсійної групи, екскурсовод виходить першим, показуючи приклад групі й визначаючи напрямок її руху до об'єкта. А дочекавшись коли приблизно половина групи вже вийшла, починає рух до об'єкта, тим самим кваплячи вихід іншої частини групи.

У тих випадках, коли в екскурсіях улаштовуються інші зупинки, наприклад, санітарні або для придбання сувенірів, екскурсовод повідомляє точний час (година й хвилини) відправлення автобуса. При посадці групи в автобус екскурсовод стоїть праворуч від входу й перераховує екскурсантів, які входять у салон. Робиться це непомітно. Переконавшись у тому, що зібралися всі учасники екскурсії, він входить в автобус останнім і подає умовний знак водієві про початок руху.

4. Пересування екскурсантів

Пересування екскурсантів здійснюється тільки групою. Місце

екскурсовода – у центрі групи, кілька людей ідуть попереду, більша частина поруч, інші – за екскурсоводом. Важливо, щоб група не розтягувалася: відстань між її головною частиною й тими, хто йде останніми, не повинна перевищувати 5-7 метрів. Темп руху групи залежить від її складу, рельєфу місцевості, небезпечних зон та ін.

5. Місце екскурсовода

Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видні ті об'єкти, про які мова йде на екскурсії, але щоб у полі його зору перебували й всі екскурсанти. У той же час екскурсанти повинні його бачити. Як правило, це спеціально відведене передне сидіння поруч з водієм. Стояти екскурсоводові при русі автобуса (так само, як і екскурсантам) не дозволяється з метою безпеки.

На пішохідній екскурсії екскурсовод повинен розташовуватися напівобернувшись до об'єкта. Проведення показу об'єктів вимагає, щоб вони перебували перед очами екскурсовода, адже він аналізує їх на основі своїх зорових вражень. Це особливо важливо в заміських екскурсіях, коли екскурсовод під час руху автобуса, сидячи на своєму місці спиною до екскурсантів, дивиться в переднє скло автобуса й розповідає про те, що вже бачать або ось-ось побачать екскурсанти.

6. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому, й розкриття окремих підтем

Точний час, відведений на розкриття кожної підтеми, вказаний у методичній розробці. Нерідко екскурсія з причин, що не залежать від екскурсовода, значно скорочується за часом. Причиною тому є тривалі збори групи, невчасно поданий туристам сніданок, запізнення автобуса та ін. У результаті екскурсія починається із запізненням. В екскурсовода залишається один вихід – скорочувати час, відведений на розкриття теми. Робити це треба, зберігаючи все головне в темі екскурсії. Але це не означає, що з екскурсії випадає яка-небудь підтема або відміняється вихід екскурсантів, просто необхідно скоротити свою розповідь за підтемою або час, відведений на вихід.

7. Техніка проведення розповіді при русі автобуса

Розповідь під час руху в автобусі повинна вестися екскурсоводом тільки через мікрофон. Якщо устаткування погано функціонує або мікрофон взагалі відсутній, екскурсоводу вести розповідь під час руху даремно. У цьому випадку матеріали про найближчу ділянку маршруту екскурсовод дає до початку руху, а в ході руху повідомляє тільки назви об'єктів або місцевості. При наявності важливих об'єктів або населених пунктів необхідно зупинити автобус,

виключити двигун і тільки після цього давати пояснення. Відповіді на питання екскурсантів

В екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань.

Вони підрозділяються на чотири групи:

- питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти;
- питання, поставлені в ході розповіді, на які відповідає екскурсовод;
- риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів;
- питання, що задаються учасниками екскурсій за темою.

Перші три групи питань пов'язані з методикою проведення екскурсій і тільки четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій. Головне правило роботи з такими питаннями – не слід переривати розповідь і давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання по завершенні кожної з підтем. Екскурсоводові слід відповідати на питання не в ході екскурсії, а по її закінченні. Тому, роблячи вступ до теми, екскурсовод повідомляє своїх слухачів про такий порядок відповідей на питання.

8. Паузи в екскурсії

Екскурсовод не повинен говорити безупинно. Між окремими частинами розповіді, розповіддю й екскурсійною довідкою, логічним переходом і розповіддю про об'єкт і події, з ним зв'язані, повинні бути невеликі перерви.

Паузи переслідують наступні завдання:

перша – сутнісна, коли час перерви використовується людьми для обмірковування того, що вони почули від екскурсовода й побачили своїми очима. Для закріплення фактичного матеріалу в пам'яті, формулювання своїх висновків і запам'ятовування побаченого;

друга – дати короткочасний відпочинок екскурсантам.

Паузи в замських екскурсіях поєднуються з відпочинком, що відповідно до існуючого порядку надається екскурсоводові, 15 хвилин після закінчення кожної години роботи (для екскурсовода година ведення екскурсії дорівнює 45 хвилинам). Цей відпочинок може бути підсумований і використаний екскурсоводом наприкінці екскурсії. В екскурсіях можуть бути також паузи – вільний час, використовуваний для придбання сувенірів, друкованої продукції, угамування спраги, а також для санітарних зупинок у тривалих екскурсіях.

9. Техніка використання «портфеля екскурсовода»

Кожний експонат – фотографія, малюнок, репродукція картини, портрета, креслення, копія документа – має свій порядковий номер. Це визначає послідовність демонстрації даного експоната екскурсантам. Експонат може бути показаний екскурсоводом з його робочого місця. Передача в руки екскурсантів експоната по рядах для більш докладного ознайомлення не рекомендується й може бути використана для заповнення пауз при транспортних екскурсіях.

10. Дотримання елементів ритуалу

Елементи ритуалу в екскурсіях присутні при відвідуванні меморіалів, цвинтарів, поховань та ін., при цьому екскурсанти шанують пам'ять загиблих хвилиною мовчання, присутні при зміні почесної варти, прослуховують жалобні мелодії, покладають квіти. Екскурсовод повинен сам знати правила поведінки на таких об'єктах і повідомити про них екскурсантів, підкресливши значення дотримання ритуалу при відвідуванні подібних місць. Особливо дотримується ритуал при відвідуванні культових об'єктів різних конфесій. При цьому від екскурсантів потрібно не тільки дотримання особливих правил поведінки, але й певної форми одягу (іноді макіяжу для жінок), про що учасники екскурсії повинні бути обов'язково сповіщені заздалегідь.

2. ПОНЯТТЯ «ЯКІСТЬ ЕКСКУРСІЇ»

Якість екскурсії має подвійне визначення: з одного боку – це оцінка екскурсії слухачами, а з іншого – професійна оцінка спеціалістами.

Як показує екскурсійна практика, інтерес у слухачів викликають такі елементи екскурсії:

- 1) інформаційна насиченість, змістовність;
- 2) вміло підбрані об'єкти показу;
- 3) факти, що запам'ятовуються;
- 4) життєво корисні приклади;
- 5) приваблива манера проведення екскурсії.

Екскурсанти оцінку проведеної екскурсії ставлять у залежності від того, чи була вона цікавою чи новою. Іноді відмічають недоліки: лекційність (переваження розповіді над показом), надмірну інформаційність (багато фактів, прізвищ, цифр), ескізність

(побіжність показу і розповіді), етюдність (випадкове, незначне виступає на перший план). Екскурсанти також відмічають організаційні моменти у проведенні екскурсії, її тривалість.

Професійна оцінка якості екскурсії враховує ряд факторів, у числі яких – якість методичної документації (технологічна карта, контрольний та індивідуальний тексти екскурсії, «портфель екскурсовода» тощо), її постійне удосконалення, впровадження і правильне використання методичних прийомів показу і розповіді, техніка ведення екскурсії.

Отже, збагачення змісту екскурсії, впровадження більш досконалої методики і забезпечення високої техніки її проведення є важливими компонентами якості екскурсії.

Якість екскурсійних послуг залежить не тільки від якості методичної документації, але й від професійних і особистих якостей самого екскурсовода.

Робота екскурсовода включає:

- проведення екскурсії;
- самостійну підготовку до екскурсії та підвищення кваліфікації;
- участь у роботі методичних секцій, об'єднань, творчих спілок, груп тощо, а також у розробці нових екскурсійних тем та переопрацювання вже існуючих кваліфікацій у відповідних закладах.

Якісне виконання екскурсійної послуги – одне з важливих завдань в обслуговуванні туристів і екскурсантів. Головна роль при цьому відводиться менеджеру, який відповідає за діяльність, а також безпосереднім виконавцям – екскурсоводам, гідам, керівникам туристсько-екскурсійних груп.

Менеджер повинен надавати методичну і консультативну допомогу екскурсоводам, надавати допомогу в переопрацюванні методичної документації.

Для того, щоб екскурсія була якісною, необхідний попередній контроль знань, що здійснюється менеджером під час співбесіди з екскурсоводом, проведення пробних екскурсій, а потім прослуховування екскурсій на маршруті.

Прослуховування екскурсії – це перевірка роботи екскурсовода на маршруті. У процесі прослуховування відбувається аналіз якості проведення екскурсії.

Результати прослуховування вносять у документ, який називається «картка прослуховування екскурсії (екскурсовода)».

Прослуховування буває цільовим або фрагментарним.

Фрагментарне прослуховування відбувається на окремих відрізках маршрутів, біля конкретних об'єктів тощо.

Цільове прослуховування передбачає, наприклад, включення до змісту екскурсії нового матеріалу, перевірку в екскурсовода знань фактичного матеріалу, аналіз методики проведення, узагальнення досвіду роботи екскурсовода тощо. Узагальнення досвіду може мати різноманітний характер: вивчення досвіду роботи екскурсовода з дитячою аудиторією, відпочиваючими в оздоровницях, працівниками наукових установ, вивчення методики використання екскурсоводом першоджерел в екскурсії тощо.

Прослуховуючий має володіти вмінням прослухати екскурсію і написати об'єктивний відгук. Прослуховуючий повинен добре знати не тільки тему екскурсії, яку він буде аналізувати, але й методику проведення екскурсії.

Він повинен бути висококваліфікованим екскурсоводом, методистом. Основні вимоги для прослуховуючого: професійні навички володіння матеріалом, темою екскурсії, увага до екскурсовода. Свої зауваження він повинен обґрунтувати за допомогою аналізу, об'єктивного розбору. З метою допомоги екскурсоводу, прослуховуючий має порадити йому, яку прочитати додаткову літературу, з якими новими матеріалами необхідно ознайомитись, поділитися своїм досвідом проведення екскурсії.

Перед прослуховуванням екскурсії не рекомендується робити зауваження екскурсоводу. Краще його заспокоїти, налаштувати на успішне проведення екскурсії.

Прослуховуючому краще обрати себе місце в автобусі серед екскурсантів, але не попереду, щоб не хвилювати екскурсовода.

Потрібно фіксувати, як розкривалися питання і підтеми екскурсії, чи правильно були зроблені логічні переходи між ними, за допомогою яких методичних прийомів здійснювались розповідь і показ екскурсійних об'єктів. Необхідно звернути увагу на контакт екскурсовода з екскурсантами, манеру його поведінки, найбільш вдалі методичні прийоми, володіння матеріалом, культуру мови, використання наочних матеріалів тощо.

Не рекомендується робити зауваження під час проведення екскурсії. Після екскурсії потрібно домовитися з екскурсоводом про розбір проведеної екскурсії.

3. ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЕКСКУРСІЇ

Основними питаннями, на які слід звернути увагу при організації прослуховування, є зміст екскурсії, методика і техніка її проведення. Ці питання взаємопов'язані. При оцінці змісту екскурсії слід врахувати доступність, об'єктивність, науковість, нерозривний зв'язок з життям, практикою тощо. Якщо говорити про науковість екскурсії, то будь-який факт, будь-яка деталь, будь-яке судження повинні бути суворо обґрунтовані і ретельно перевірені, вони повинні неодмінно відповідати останнім досягненням наукової критичної думки. Науковість тісно пов'язана з об'єктивністю і достовірністю, що надає екскурсії переконливість. Правдивість у викладі матеріалу – це висвітлення подій у всій їх складності, розгляд явищ у їх розвитку. В екскурсії недопустимі чутки, сумнівні сенсації тощо. Правдивість передбачає повну достовірну інформацію, яку подає екскурсовод, об'єктивні оцінки та характеристики.

При аналізі екскурсії необхідно враховувати, наскільки логічно побудована екскурсія, чи немає в неї протиріч, наскільки вміло відібрані матеріал, факти та цифри. Необхідно визначити переконливість самого екскурсовода, тому що він виступає в ролі вихователя.

Ефективність екскурсії залежить від новизни змісту. Тому необхідно включати матеріали мало або зовсім невідомі екскурсантам. Допомогу в цьому надають першоджерела, архівні документи, матеріали фондів та запасники музеїв тощо.

Важливо відмітити логічність розповіді, завдяки чому звучать чіткіше підтеми, питання екскурсії, аргументація; точне застосування різних термінів, понять, послідовність викладу матеріалу.

Важливо також відмітити й переконливість екскурсії, що досягається правдивістю і глибиною змісту, наявністю яскравих фактів, посиланням на авторитетні джерела. Від методики проведення екскурсії залежить, як екскурсанти побачать і запам'ятають об'єкти екскурсії. Методика проведення екскурсії передбачає передусім професійну майстерність екскурсовода, наскільки він цікаво, зрозуміло зміг викласти матеріал.

Рецензування методичної документації та методика розбору екскурсії

Підвищенню якості методичної документації сприяє рецензування контрольного та індивідуального текстів, технологічної

карти екскурсії. До рецензування залучаються спеціалісти відповідних галузей знань.

До рецензування методичної документації обов'язково залучаються кваліфіковані спеціалісти екскурсійно-методичних служб.

Рецензія є найбільш докладна і серйозна форма аналізу екскурсії. Зазвичай її розмір складає 4-5 аркушів друкованого тексту. Рецензії разом з методичною документацією екскурсії зберігаються в методкабінеті.

Безперечно, зазначити позитивне складніше, ніж недоліки. Але доцільно все-таки з'ясувати, чому екскурсовод уникнув того чи іншого питання під час екскурсії, які прослуховуючий вважав важливим, і дати можливість довести правомірність своєї точки зору.

Необхідно, насамперед, відмітити науково-пізнавальний рівень екскурсії (актуальність теми, джерела, на яких вона побудована, об'єктивність, науковий рівень). Важливо дати оцінку її тематичному напрямку. Необхідно відзначити, чи відповідає проведена екскурсія вимогам технологічної карти і чи обґрунтовані відступи від неї.

Необхідно дати оцінку структури самої екскурсії, основних її частин: вступу, основної частини і заключного слова.

Розглядаючи методику проведення, відзначити, як поєднуються показ з розповіддю, яке співвідношення локального матеріалу і загального, наскільки вдалі логічні переходи, чи відповідає матеріал, що викладається, контрольному тексту екскурсії, як використовується «портфель екскурсовода». Необхідно також звернути увагу на культуру мови екскурсовода.

Прослуховуючий також має зазначити техніку проведення екскурсії: вибір місця для огляду об'єкта, розташування групи біля об'єкта, використання екскурсоводом мікрофона, контакт екскурсовода з водієм автобуса.

Важливим моментом є і контакт екскурсовода з групою, вміння зацікавити екскурсантів, донести знання, активізувати увагу екскурсантів.

Необхідно також відзначити, як екскурсовод відповів на питання екскурсантів, наскільки відповіді були правильними, чіткими, чи мали відношення до теми або ні.

Аналізуючи екскурсію, необхідно зупинитися і на недоліках і способах їх ліквідації.

Рецензія повинна закінчуватися висновками, що витікають із

прослуховування.

При виявленні недоліків прослуховуючий може запропонувати екскурсійній установі провести семінарські заняття по показу екскурсійних об'єктів, переглянути технологічну карту екскурсії, організувати проведення навчальної екскурсії з показом методики її проведення, підготувати та провести методичну, науково-практичну конференцію, організувати заняття в музеї, архіві.

Запитання для самоперевірки

- 1. Розкрити сутність поняття «техніка ведення екскурсій».*
- 2. В чому полягає заповнення графи методичної розробки «Організаційні вказівки»?*
- 3. В чому полягає організація роботи групи?*
- 4. Навіщо дотримуватися вимог щодо використання вільного часу в екскурсії?*
- 5. Які існують критерії якості екскурсії?*
- 6. В чому полягає аналіз екскурсії?*
- 7. Охарактеризуйте основні принципи аналізу.*

ТЕМА 6

ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ТА ОСОБИСТІТЬ ЕКСКУРСОВОДА

План.

1. Складові професійної майстерності екскурсовода.
2. Мовлення екскурсовода.
3. Положення щодо здійснення туристичного супроводу.

Ключові слова: професійна майстерність екскурсовода, ерудиція екскурсовода, уміння й навички екскурсовода, мовлення екскурсовода, бейдж екскурсовода.

1. СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ЕКСКУРСОВОДА

Професійна майстерність екскурсовода – володіння комплексом спеціалізованих вмінь і навичок в екскурсійній діяльності, а також набір професійних якостей, притаманних професії екскурсовод.

Складові професійної майстерності екскурсовода висвітлює:

- Культура
- Кругозір
- Ерудиція
- Культура мови
- Інтуїція
- Добрі знання у певній галузі
- Ораторська майстерність
- Уміння керувати екскурсійною групою
- Володіння педагогічною майстерністю

Немале значення має професійна компетенція.

Як вже було відмічено, екскурсія являє собою процес пізнання предметів і явищ світу, у якому ми живемо. Керує цим процесом екскурсовод, професійна майстерність якого – це особливий вид мистецтва, побудований на активному використанні й умілому сполученні показу й розповіді.

Кожний екскурсовод повинен володіти знаннями не тільки зі своєї спеціальності, він має знати основи педагогіки й психології. Володіння практичними уміннями складають міцну основу майстерності екскурсовода.

Велику роль у формуванні особистості екскурсовода відіграють

його здібності – пам'ять, спостережливість, увага, кмітливість. Характерно, що на основі тих самих задатків залежно від виду вибраної діяльності можуть розвиватися різні професійні компетентності – учителя, лектора, екскурсовода.

Обов'язковою якістю особистості екскурсовода є оптимізм, життєрадісність, бадьорість, бажання й уміння бачити в навколишньому гарні, світлі сторони. Оптимізм екскурсовода виявляється у його доброзичливості, привітності, добрій посмішці, увазі до людей, умінні створити потрібний мікроклімат у колективі екскурсантів, внести своєю присутністю дух святковості в аудиторію, виправити поганий настрій слухачів. Цьому в чималій мірі сприяють звучання розповіді (тон голосу екскурсовода), його переконаність у користі повідомлюваних знань, почуття гумору, віра в успіх проведеної екскурсії. Розглянемо основні складові професійної майстерності екскурсовода.

Кожна людина має свої індивідуальні особливості, що відрізняють її від інших людей (мовлення, стиль викладу матеріалу, жести, міміка). Кожен екскурсовод по-своєму викладає ті або інші деталі, добирає та тлумачить приклади, використовує приказки, вносить певну специфіку у використання жестів і посмішки. Можуть бути й інші відмінності. Один екскурсовод любить посилатися на мемуари, інший – читає вірші, третій – перераховує документи, четвертий – уміло використовує паузи. В екскурсоводів, що мають великий стаж роботи, виробляється індивідуальна манера ведення екскурсій.

Авторитет екскурсовода заснований на його знаннях, уміннях, навичках, моральних достоїнствах, практичному досвіді. Екскурсоводові важливо любити те, про що він розповідає (а не себе в центрі уваги групи людей).

Складники професійної майстерності екскурсовода можна умовно розподілити на дві групи – знання й уміння.

- *Знання*: загальні знання (ерудиція) і знання за фахом, знання екскурсійної теорії, методики ведення екскурсії, психології й педагогіки, основ ораторського мистецтва, логіки й етики.

- *Уміння*: сформулювати визначення, викласти свої думки в тексті (змісті) екскурсії, розширити кругозір людей, використовувати доцільні методичні прийоми, донести знання до аудиторії й управляти нею, передавати свою переконаність і гідно поводитися в колективі.

Ерудиція екскурсовода

Рівень екскурсійної майстерності залежить від ряду факторів. Їх можна розділити на дві групи:

- перша група – фактори, які не залежать від екскурсовода;
- друга група – фактори, що залежать від екскурсовода: його загальна ерудиція, знання теми, володіння методикою, культура мовлення, вміння встановити контакт із групою, практичні вміння й професійні навички.

Важлива риса майстерності екскурсовода – вміння керувати групою, установити й зберегти необхідний контакт із екскурсантами протягом всієї екскурсії. Перед екскурсоводом постає завдання перебороти сторожкість, що виникає при зустрічі з туристами та екскурсантами.

Робота екскурсовода має творчий характер. Творчість у діяльності екскурсовода знаходить своє вираження не тільки в роботі його уяви, а й у повсякденній його роботі при використанні методичних прийомів, доборі прислів'їв, приказок, крилатих висловів, тобто різних форм поживлення мовлення, у пошуках нових логічних переходів між підтемами, в удосконалюванні техніки ведення екскурсій. Однак творчість екскурсовода в ході ведення екскурсії не повинна виходити за рамки контрольного тексту і методичної розробки.

Уміння й навички екскурсовода

Навичкою називають автоматизоване вміння виконувати певні дії, що досягається кількаразовим повторенням тієї самої справи. Для екскурсовода такими діями є процеси підготовки й проведення екскурсій. Таким чином, навички – це відпрацьовані практикою дії екскурсовода, які виробляються по одній і тій схемі (спрямованість, послідовність, однакові витрати часу й ін.).

Підвищення ефективності екскурсії пов'язане з формуванням екскурсійних навичок і постійним їхнім удосконалюванням.

Система навчальних вправ. У ході своєрідних репетицій без участі екскурсійної групи багаторазово повторюються певні елементи конкретної екскурсії. Звичайно – це методичні прийоми показу об'єктів і розповіді, в основі яких лежить той або інший методичний прийом подання словесного матеріалу. Заняття проводять – методисти або досвідчені екскурсоводи. При цьому відбувається, наприклад, відпрацьовування прийому використання матеріалів з «портфеля екскурсовода» або варіантів розміщення екскурсантів на

місці показу об'єкта спостереження. У ході подібних вправ засвоюються, уточнюються й автоматизуються дії екскурсовода.

Проводити навчальний тренінг з підготовки екскурсоводів можна у співпраці зі психологами.

2. МОВЛЕННЯ ЕКСКУРСОВОДА

Сприйняття екскурсійної теми побудоване на звуковому й образотворчому ряді. Джерелом звукового ряду є екскурсовод, його мовлення. Стосовно екскурсантів екскурсовод може виступати з таких позицій:

- *інформатора*, що повідомляє знання, розповідаючи про подію, явище, не виявляючи до нього свого ставлення, не роз'яснюючи його сутності, причинно-наслідкових зв'язків з іншими подіями і явищами;

- *коментатора*, що, повідомляючи про спостережувані об'єкти, події і явища, дає пояснення, називаючи причини, що їх викликали;

- *співрозмовника* – відбувається зацікавлена розмова, у ході якої враховується реакція екскурсантів на викладений матеріал, використовується питально-відповідна форма викладу інформації, екскурсовод, урахувавши реакцію слухачів, їхні питання й репліки, може ввести в розповідь додатковий матеріал;

- *порадника* – екскурсовод роз'яснює побачене й дає поради, як спостерігати об'єкт, тобто підводить екскурсантів до необхідних висновків;

- *емоційного лідера*, що аналізує об'єкти й події, пов'язані з ними, дає оцінку розглянутим проблемам, передає екскурсантам свою переконаність, допомагає зрозуміти спостережувані об'єкти і явища.

Будь-яка добре підготовлена й проведена екскурсія являє собою синтез форм ораторського мистецтва.

Мовлення буває зовнішнє та внутрішнє. Зовнішнє має комунікативне призначення, воно орієнтоване на сприйняття й розуміння іншими людьми. Розповідь екскурсовода – зразок зовнішнього мовлення, завдання якого – впливати на свідомість і дії людей, передавати їм певну інформацію про конкретні об'єкти й домогтися, щоб ця інформація одержала правильне відбиття у свідомості екскурсантів.

Мовлення екскурсовода відрізняють своєрідні форми й прийоми розповіді, а також такі особливості, як лаконічність, точність, логічність, образність, виразність, емоційність, вишуканість і

багатство мови.

Індивідуальний стиль мовлення екскурсовода характеризує рівень його професійної майстерності, мовну культуру. Особливості стилю мовлення екскурсовода залежать від його мети: а) відтворити зовнішню картину тієї або іншої історичної події; б) дати вичерпну характеристику спостережуваного об'єкту, описуваної події, природного явища; в) змусити екскурсантів відчувати історичну обстановку далекого часу.

У мовленні екскурсовода неприпустиме вживання стандартних фраз і слів, зміст яких давно «стерся»: «так сказати», «значить», «коротше кажучи». Важливі й відтінки мовлення, тон, наприклад, протягом всієї екскурсії повинен бути трохи піднесеним.

Психологічна культура мовлення включає поняття *змістовність, зрозумілість, граматична й стилістична виразність, вплив (вимога, рекомендація, завдання, порада, прохання, заборона, докір, попередження)*. На психологічній культурі мовлення заснована дія методичних прийомів ведення екскурсії.

Комунікативна культура мовлення забезпечує встановлення контактів і зв'язків з аудиторією.

Темп і ритм мовлення екскурсовода визначаються змістом розповіді. Вони міняються протягом екскурсії – прискорюються або вповільнюються.

Розрізняють темп мовлення швидкий, середній, повільний, плавний і переривчастий. Темп мовлення повинен бути спокійний, розмірений, щоб зміст розповіді сприймався.

При підготовці конкретних тем екскурсоводові доцільно проводити заняття з годинником. Швидкий темп мовлення – 75 слів на хвилину, середній – 60 слів, уповільнений – 45 слів. Скоромовка (80 і більше слів на хвилину) неприпустима, вона заважає засвоєнню екскурсійного матеріалу, швидко стомлює слухачів. *Швидкий темп мовлення, позбавленого пауз, не сприймається екскурсантами. У той же час неприпустимий однаковий темп протягом усієї екскурсії, він робить екскурсію маловиразною і нудною.*

Основні положення викладаються повільніше, ніж інший матеріал. Матеріал, що розвиває основні положення, викладається у швидкому темпі.

Тон розповіді може побути радісним, смутним, урочистим залежно від того, про що екскурсовод оповідає і як він до того ставиться. Емоційне забарвлення розповіді повинне бути

виправданим, тому в ході підготовки до проведення екскурсії варто визначити інтонацію й тон майбутньої розповіді.

До недоліків мовлення відносять надмірне вживання спеціальних термінів, іншомовних слів, словесних штампів, канцелярських зворотів, довгих фраз – усе це викликає роздратування слухачів, розсіює їхню увагу.

Для екскурсовода важливо мати гарну дикцію – це чітка, ясна вимова складів, слів і цілих фраз. Вадами мови є шепелявість, гугнявість, млявість вимови, недоказування закінчень фраз і слів.

Роботу над мовленням екскурсовод починає з оволодіння технікою мовлення (дихання, голосу, дикції). Важливо, щоб дикція (манера вимовляти звуки й слова) була ясна й виразна.

Кожне слово, у тому числі й слова іншомовного походження, а також імена та по батькові повинні звучати чітко, бути зрозумілими для екскурсантів.

Екскурсовод має стежити за інтонацією мовлення, тобто підвищенням і зниженням голосу при вимові слів і речень. Інтонація повинна бути логічно виправданою, тому що основою розповіді є не тільки думка, а й почуття.

Екскурсовод повинен володіти всіма видами наголосів – словесними, фразовими, логічними. Сам по собі наголос – це виділення слова або групи слів силою голосу або підвищенням тону. Логічний наголос – виділення найбільш важливого моменту в розповіді. Такий наголос робиться на тих словах, які повинні привернути увагу екскурсантів, змусити їх замислитися, привести до певного висновку.

Важливо відпрацювати в розповіді фразові й логічні наголоси. У кожній фразі звичайно виділяється одне або кілька слів, на яких робиться значеннєвий (фразовий) наголос.

Тон мовлення підкреслює значення події, привертає увагу екскурсантів, допомагає їм зробити правильні висновки. Піднесеність, урочистість розповіді при дотриманні почуття міри цілком природна. Необхідно уникати як монотонності, млявості, так і зайвої піднесеності, невиправданих емоцій, зайвого пафосу, крикливості.

Невербальні засоби спілкування

Екскурсовод здійснює вплив на аудиторію двома потоками інформації: словесним (вербальним) і візуальним, образотворчим (немовним). Невербальні засоби спілкування – жест, посмішка,

постава, хода, міміка, рухи тіла. За допомогою мовлення передається зміст інформації. Позамовні, або невербальні засоби спілкування доносять до аудиторії підтекст, внутрішній додатковий зміст сказаного, передають ставлення до нього.

Ефективною формою позамовного (невербального) впливу є жестикуляція.

Жест екскурсовода акцентує увагу слухачів на змісті матеріалу, що викладається, підкреслює головне, підтверджує сказане. Жест і міміка пожвавлюють мовлення, роблять його зримим.

Жести поділяються на три групи:

- такі, що сприяють показу зорово-сприйманих об'єктів;
- такі, що є складником показу;
- такі, що підкріплюють екскурсійну розповідь.

У показі використовуються жести найпростіші –вказівні.

Рідше використовується просторовий жест, що дає уявлення про межі об'єкта, що оглядається.

Поширені ілюструючі жести, які допомагають екскурсантам визначити висоту й ширину спостережуваного об'єкта. Екскурсовод робить рух рукою знизу вгору або ліворуч і праворуч, увиразнюючи свої слова.

Спонукальні жести не пов'язані з показом і носять організаційний характер.

Емоційні жести виражають почуття екскурсовода, його психологічний стан у певний момент.

Жести, що супроводжують розповідь, повинні бути осмисленими, адресними, лаконічними, змістовними й емоційними.

Вадами є зайва жестикуляція, підміна жестами слів, недоцільність їх при показі об'єктів – запізнення за часом, відриви жестів від мовлення, неточність жесту.

Проявом емоційної культури екскурсовода є *міміка* – рухи м'язів обличчя, що виражають внутрішній стан, пережиті людиною почуття, її настрій. У ряді випадків міміка здатна виразити більше, ніж мовлення. Міміка й жест нероздільні.

Постава екскурсовода. Положення тіла під час роботи важливе. Поза повинна бути природною, зручною, невимушеною.

Манери екскурсовода. Великий вплив на екскурсантів здійснюють манери екскурсовода, його поведження, спосіб себе тримати, форма звертання до інших людей. Манери екскурсовода знаходять вираження в спілкуванні з екскурсантами, які помічають

усе: як екскурсовод заходить, як вітається із групою, і т. ін.

Удосконалюючи свою майстерність, молодим екскурсоводам потрібно позбуватися шкідливих звичок – не говорити надто голосно, не захоплюватися жестикулюванням, не переривати співрозмовника, не робити грубих зауважень, не поводитися зухвало, не одягатися крикливо, не використовувати косметику надмірно. Неприпустимо обмінюватися з екскурсантами уїдливими зауваженнями.

Успіх екскурсійної послуги значною мірою залежить від екскурсовода, його індивідуальних якостей. Прояв педагогічного такту, увічливості, терпимості, вміння стримати себе в конфліктній ситуації сприяють створенню спокійної ділової обстановки в екскурсійній групі. Доброзичливість і самовладання екскурсовода, використання нейтралізуючих фраз у спілкуванні з екскурсантами дозволяють уникнути негативних ситуацій, створюють умови для встановлення позитивного психологічного клімату.

Велике місце в роботі екскурсовода займає дотримання етикету. Важливим є підкреслено чемне поводження з жінкою, вияв поваги до старших, доречні форми вітання, дотримання правил поведінки, ведення розмови.

Таким чином, до екскурсовода, до його кваліфікаційних і людських якостей висувають такі вимоги:

- професійна підготовка;
- психологічна підготовка;
- вимоги репрезентативного характеру.

Екскурсовод повинен *мати бажання працювати з людьми, постійно поповнювати й удосконалювати свої знання, вивчати запити й інтереси аудиторії, виявляти високу культуру, любити свою справу. Адже екскурсовод – центральна фігура екскурсії.*

Основою професійної діяльності екскурсовода є знання й вміння, навички, любов до своєї професії.

Важлива умова майстерності екскурсовода – *вміння керувати групою, установити й зберегти контакт із екскурсантами протягом всієї екскурсії.*

Екскурсовод має створити атмосферу загального переживання, а це означає перетворити людей на одnodумців, об'єднаних загальним інтересом.

Для екскурсовода, як і для педагога, характерні чотири компоненти діяльності: *конструктивний, організаторський, комунікативний і пізнавальний.*

Конструктивний компонент – уміння дібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, скласти план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, обміркувати зміст інформації.

Організаторський компонент – уміння здійснювати керівництво групою, організувати повідомлення інформації, скерувати увагу екскурсантів на певні об'єкти, забезпечити виконання програми обслуговування.

Комунікативний компонент – уміння встановити ділові стосунки з групою, працівниками музею, керівником секції і з іншими екскурсоводами.

Хвилювання при зустрічі з групою для кожного екскурсовода є природним. Проте екскурсовод не повинен виявляти невпевненості, метушитися, надмірно жестикулювати, квапливо вести розповідь.

Важливо допомогти екскурсоводам, особливо початківцям, оволодівати собою, в цьому теж можуть допомогти тренінгові заняття, проведені спільно зі психологами та фахівцями з екскурсоводства.

Важливу роль має пізнавальний компонент – це уміння удосконалювати зміст екскурсій, методику і техніку її проведення; аналізувати особливості екскурсійного процесу, результати своєї діяльності і на цій основі удосконалювати майстерність; диференційовано підходити до різних груп екскурсантів. Головне для екскурсовода, як і для педагога, уміння передати свої знання екскурсантам. Особливості педагогічного процесу такі: високий ступінь наочності, чітка тематичність матеріалу, досконала методика повідомлення знань.

Діяльність екскурсовода відрізняється від інших видів діяльності за *рівнем психологічної напруги*. Вона споріднена із діяльністю педагога, письменника, артиста. Результатом цієї діяльності є конкретний «психологічний продукт» – те, до чого прагне кожен педагог: вплив на іншу людину в потрібному напрямі.

Отриманий «продукт» може бути позитивним, негативним або нейтральним.

Складовою частиною майстерності екскурсовода є володіння педагогічною технікою. Її складовими елементами є:

1. Мовленнєві вміння – говорити грамотно, зрозуміло, красиво, виразно інтонувати, вправно виражаючи і думки, і відчуття.
2. Мімічна і пантомімічна виразність, точність жестів, виразність

погляду, усмішка.

3. Уміння управляти своїм емоційним станом, бути привітним, доброзичливим.

4. Володіння елементами режисерських і акторських умінь.

Спілкування людей на екскурсії слід віднести до духовно-інформаційного типу спілкування.

Знання основ психології і педагогіки допомагає екскурсоводові правильно організувати процес екскурсії.

Екскурсії можуть конкретизувати вже наявні знання, давати нові, розвивати вміння критично підходити до явищ з життя природи і людей, підсилювати інтерес до того, що вивчається, викликати переживання.

Ще одне важливе значення у підготовці молодих екскурсоводів – це профорієнтаційна робота викладачів, фахівців екскурсійної справи, яка може допомогти студенту у виборі майбутньої професії.

Студентська молодь, що ставить собі за мету опанувати професію екскурсовода, в майбутньому може використовувати ці знання у багатьох напрямках своєї життєдіяльності.

3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ЗДІЙСНЕННЯ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ

Законодавчо кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовода були розроблені на виконання вимог статті 5 Закону України «Про туризм» (324/95-ВР) (у редакції Закону України від 18.11.2003 № 1282-ІУ з метою подальшого розвитку діяльності, пов'язаної з наданням послуг туристичного супроводу і закріплені в діючому *«Положенні про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу»*. Цим Положенням визначаються:

- порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу;
- порядок створення та основні функції акредитаційних комісій;
- перелік документів, що надаються фахівцями туристичного супроводу акредитаційній комісії для отримання дозволу на право здійснення туристичного супроводу;
- порядок контролю та скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу.

Таким чином, згідно з діючим Положенням в Україні для роботи

на посаді екскурсовода особа-претендент повинна:

1. Мати базову вищу освіту або повну вищу освіту;

2. Пройти спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримати посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку. Для осіб, які мають науковий ступінь, ця вимога не є обов'язковою.

3. Отримати дозвіл на здійснення туристичного супроводу у встановленому порядку (мати посвідчення про отримання дозволу та нагрудний знак (бейдж)).

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі – Дозвіл) є офіційним документом, який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на надання екскурсійних послуг екскурсоводами і гідями-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, в межах даної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення.

Дозвіл видається на одну або декілька екскурсійних тем, якими володіє претендент і які пройшли рецензування.

Діяльність з надання послуг туристичного супроводу без Дозволу вважається порушенням чинного законодавства в галузі туризму і тягне за собою відповідальність згідно із Законом України «Про туризм» (324/95-ВР).

Видача Дозволів (у межах даної адміністративної території) здійснюється відповідними акредитаційними комісіями, обласними, Київською та іншими міськими держадміністраціями.

До складу акредитаційної комісії (не менше 5 осіб) входять представники структурних підрозділів з питань туризму місцевих органів виконавчої влади та громадських організацій туристичної спрямованості, фахівці туристичного супроводу зі стажем роботи не менше 5 років, представники суб'єктів підприємницької діяльності, що надають екскурсійні послуги та послуги туристичного супроводу.

Фахівці туристичного супроводу для отримання Дозволу мають подати акредитаційній комісії заяву встановленого зразка, 4 фотокартки й такі документи, завірені в установленому порядку:

- паспортні дані;
- копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
- копію диплома про освіту (повна вища, базова вища освіта);

- копію документа про закінчення спеціальних фахових установ;
- копію посвідчення екскурсовода / гіда-перекладача або іншого фахівця туристичного супроводу (старого зразка) у разі його наявності;
- копію документа про перепідготовку чи підвищення кваліфікації;
- копію трудової книжки;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності (якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу – послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

Протягом 10 днів з моменту прийняття рішення акредитаційною комісією претендент особисто або через уповноважений ним орган чи особу отримує:

- посвідчення про надання Дозволу встановленого зразка або мотивовану відмову у видачі Дозволу в письмовій формі;
- нагрудний знак (бейдж) встановленого зразка.
- Дозвіл видається строком на три роки. Продовження строку дії Дозволу здійснюється в порядку, встановленому для його отримання.
- Екскурсоводи і гід-перекладачі під час надання екскурсійних послуг та інші фахівці туристичного супроводу при здійсненні туристичного супроводу повинні мати при собі:
 - нагрудний знак (бейдж);
 - дозвіл на право здійснення туристичного супроводу;
 - копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, завірену в установленому порядку (у разі, якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу – послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

Розглянемо *шляхи підвищення професійної майстерності фахівця туристичного супроводження*:

1. Удосконалення організації методичної роботи, особисти знань з екскурсознавства;
2. Підготовка якісної технологічної документації, удосконалення методичних документів;
3. Детальна розробка технології застосування методичних прийомів показу та розповіді з урахуванням особливостей

екскурсійних тем та різних груп населення, туристів;

4. Відпрацювання техніки проведення екскурсії та техніки безпеки;

5. Встановлення та збереження контактів між екскурсоводом та екскурсійною групою через опанування основами психології та педагогіки;

6. Підвищення кваліфікації та атестація.

Професійна майстерність також залежить від вміння використовувати *методику підготовки майбутнього екскурсовода до нової екскурсії*, яка подана у вигляді схеми на рис. 6.1.

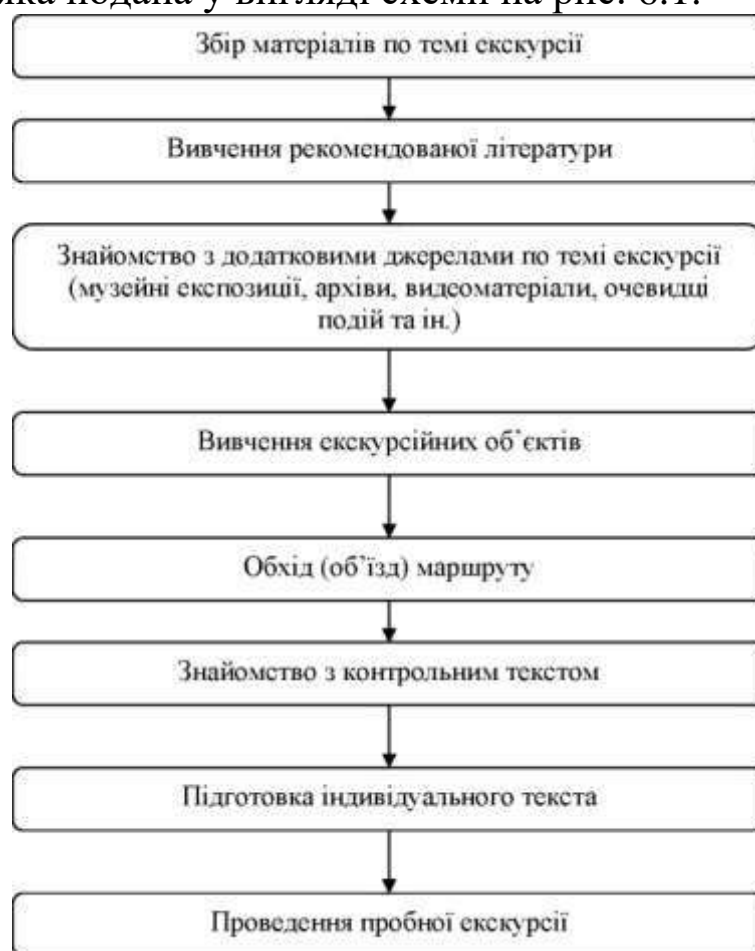


Рис. 6.1. Схема методики підготовки екскурсовода до нової екскурсії

Запитання для самоперевірки

1. Які існують вимоги до екскурсовода?
2. Розкрийте та охарактеризуйте складові професійної майстерності екскурсовода.

ТЕМА 7

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ МУЗЕЄЗНАВСТВА. ЕКСКУРСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ У МУЗЕЯХ.

План.

1. Основні поняття музеєзнавства.
2. Класифікація музеїв.
3. Експозиційно-виставкова складова музейних екскурсій.

Ключові слова: музей, класифікація музеїв, функції музею, музейна експозиція, музейна екскурсія.

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ МУЗЕЄЗНАВСТВА

Слово «музей» походить від грецького слова «мусейон». В античній Греції воно означало місце, присвячене музам, святилище, храм муз в давньогрецькій міфології богинь, які були покровительницями поезії, мистецтва і наук. В сучасному розумінні термін «музей» стали вживати пізніше, в епоху Відродження, коли музеями почали називати наукові культурно-просвітницькі заклади, а також будівлі, де зберігаються цінні пам'ятки матеріальної та духовної спадщини людства.

Музеї мають багатовікову історію. В їх розвитку прийнято вирізняти три етапи:

- 1) збирання цінних речей у храмах, палацах, ризницях церков і монастирів;
- 2) збирання аристократичними колами творів мистецтва і різноманітних раритетів для оздоблення житла, задоволення родової цікавості або пихи;
- 3) організація діяльності публічних музеїв.

Музеєзнавство – суспільна наука, що вивчає процеси збереження соціальної інформації, пізнання і передачі знань і емоцій шляхом музейних предметів, що вивчає музейну справу, музей, його функції і форми їх реалізації в різних суспільно-економічних умовах. У сучасній науці *музеєзнавство* визначається як практика, теорія і історія музейної справи в їх розвитку і вивченні.

Предмет музеєзнавства – коло об'єктивних закономірностей, які належать до процесів накопичення і збереження соціальної інформації, пізнання і передачі знань, традицій, уявлень і емоцій шляхом музейних предметів, до процесів виникнення, розвитку і

суспільного функціонування музею, музейної справи.

Сучасне розуміння музею визначає його як невід'ємний соціальний інститут суспільства. *Музей* – історично обумовлений багатофункціональний інститут соціальної пам'яті, через який реалізується суспільна потреба у відборі, збереженні й репрезентації специфічних груп об'єктів – культурно-історичних і природничо-наукових цінностей.

Музей – постійно діюча некомерційна державна або приватна установа культури, яка створена для збереження, вивчення і публічного представлення музейних предметів і музейних колекцій.

Наведемо основні *функції музеїв*, які у більшості своїй співпадають з функціями екскурсії:

- Функція документування;
- Функція освіти та виховання;
- Функція організації вільного часу;
- Формування світогляду і системи ціннісних орієнтацій;
- Консолідація суспільства;
- Розвиток творчої активності особистості;
- Формування національної та професійної самосвідомості;
- Забезпечення історичної наступності;
- Розширення можливостей для пізнання.

В музеях оригінальні пам'ятки матеріальної та духовної культури зберігаються і виставляються для огляду. Екскурсійне обслуговування у різнопрофільних музеях визначається особливостями їх експозиції і здійснюється співробітниками відділів наукової пропаганди, робота ґрунтується на засадах екскурсійної теорії та методики.

2. КЛАСИФІКАЦІЯ МУЗЕЇВ

Історично сформована сукупність музеїв, що діє на певній території, становить музейну мережу. Всі музеї країни становлять єдину музейну мережу України.

За адміністративно-територіальною ознакою мережа складається з загальнодержавних, обласних і районних музеїв.

За юридичною приналежністю й формою власності музеї діляться на державні й відомчі, суспільні й приватні.

За масштабом діяльності виділяються центральні, регіональні й місцеві музеї.

За типологією, обумовленою суспільним призначенням музеїв, виділяються науково-дослідні, науково-просвітні, навчальні музеї. Науково-дослідні музеї створюються переважно на правах відділів при академічних та інших науково-дослідних установах. Культурно – освітній і просвітній напрямок мають широко доступні науково-просвітні музеї. Навчальні музеї існують при навчальних закладах як місце зосередження наочних приладів, що сприяють наочності й образності викладання. На практиці, виходячи зі специфіки музейної роботи, ці типи музеїв нерідко становлять єдине ціле.

Музеї можуть бути колекційного й ансамблевого типу. В основі перших лежать збори музейних предметів, що відповідають профілю музею.

Колекції можуть бути:

- систематичні, класифіковані за ознакою однотипності предметів, які в них входять;
- тематичні, створені з різнотипних предметів, що розкривають конкретну тему;
- меморіальні, пов'язані з конкретною історичною подією або особою;
- персональні, стосовні до конкретної особи.

Відповідно до цього формуються різні типи музеїв: історичні, художні або меморіальні.

Музеї ансамблевого типу припускають наявність музеєфікованого ансамблю, в основі якого лежить ансамбль нерухомих пам'яток, інтер'єрів, природи, культурно-історичного середовища. До них належать місто-музей, палац-музей, будинок-музей, квартира-музей, майстерня-музей, садиба-музей, пам'ятка-музей. На основі музеєфікації ансамблів створюються музеї під відкритим небом, музеї-заповідники. Найпоширеніший тип – музеї-заповідники.

Ще однією категорією класифікації музеїв є визначення їхнього профілю, що відповідає профілю конкретної наукової або технічної, виробничої або культурної, художньої або мистецтвознавчої дисципліни, відбиваної в діяльності музею. Відповідно до цього виділяються наступні групи музеїв:

- історичні,
- художні,
- мистецтвознавчі,
- літературні,

- архітектурні,
- природничо-наукові,
- технічні,
- галузеві, комплексні.

У ці групи входять:

- акваріум-музей – природничо-науковий музей, що спеціалізується на збереженні, вивченні й експонуванні морської або прісноводної фауни й флори, що використовує з цією метою акваріуми, дельфінарії й океанаріуми;

- антропологічний музей – музей, що відбиває процеси походження і розвитку людини, біологічний розвиток і поширення людських рас;

- археологічний музей – історичний музей, що здійснює збирання, зберігання, вивчення й експонування древніх речовинних джерел – пам'яток археології;

- архітектурний музей – музей, що здійснює збирання, зберігання, вивчення, експонування, популяризацію здобутків, пов'язаних з історією й практикою архітектури;

- біологічний музей – природничо-науковий музей, що відбиває всю різноманітність проявів життя на основі вивчення, експонування, пропаганди біологічних об'єктів;

- ботанічний музей – варіант біологічного музею, що відбиває видове різноманіття, будову, життєдіяльність, родинні зв'язки, поширення й закономірності розвитку рослин, еволюцію флори, специфіку рослинних співтовариств регіонів, природних зон і ландшафтів;

- воєнно-історичний музей – музей історичного профілю, що відбиває військову історію й розвиток військового мистецтва;

- геологічний музей – природничо-науковий музей, що відбиває розвиток геологічних процесів на Землі, що містить колекції геологічних матеріалів;

- декоративно-прикладного мистецтва музей – художній музей, що збирає, зберігає, вивчає та експонує здобутки декоративноприкладного й народного мистецтва, художньої промисловості, дизайну, традиційних ремесел, кустарних промислів;

- дитячий музей – комплексний музей, розрахований на дитячу аудиторію, її інтереси й потреби, вікові й психологічні особливості;

- природничо-науковий музей – музей, що відбиває процеси, які

відбуваються у природі в ході взаємодії з нею суспільства, а також розвиток природничих наук, теорії й технології природокористування;

- зоологічний музей – варіант біологічного музею, що відбиває видове різноманіття тварин, їхнє поширення, взаємини із середовищем перебування й одного з одним;

- історії релігії музей – історичний музей, що відбиває розвиток релігії як складного соціокультурного феномена, еволюцію релігійних вірувань і культів, релігійної церковної організації, місце релігії в культурі різних народів і епох, релігійно-суспільних рухів;

- історичний музей розвитку суспільства;

- історико-побутовий музей – історичний музей, що зберігає або відтворює картину побуту різних прошарків суспільства, соціально-психологічні його особливості;

- історико-революційний музей – історичний музей історії революційного суспільного руху і окремих його представників;

- краєзнавчий музей – комплексний місцевий музей, який відбиває історію, природу, умови розвитку конкретного краю; є частиною крайової культурної спадщини, самий масовий тип музеїв;

- книги музей – музей, що розкриває на основі книжкових і пов'язаних з ними пам'яток суспільно-історичне значення книги як явища духовного й матеріальної культури;

- літературний музей – музей, що відбиває розвиток літературного, духовної життя суспільства, літературного процесу, творчості письменників і інших учасників літературного процесу;

- медичний музей – музей, що відбиває розвиток медицини й охорони здоров'я;

- меморіальний музей – музей, метою якого є ввічнення пам'яті про видатні історичні події, державних і суспільних діячів, представників науки, культури, мистецтва. Такі музеї розташовуються переважно в будівлях, у яких жили або бували ці діячі або відбувалися дані події;

- мінералогічний музей – природничо-науковий музей, присвячений процесам, способам, результатам мінерало- і рудоутворення, природничим хімічним процесам, які проходять на планетах і в космосі;

- музичний музей – музей, що відбиває розвиток музичного життя суспільства, творчості композиторів, музикантів, виконавців,

інших учасників музичного процесу;

- народного мистецтва музей – художній музей, що відбиває еволюцію естетичних уподобань народу, відбитих у художніх формах творів традиційного народного мистецтва;

- науки й техніки музей – музей, що відбиває процес розвитку науки й техніки, виявлення й зберігання пам'яток науки й техніки, пропаганду історії науки й техніки, популяризацію основ науково-технічних знань, що здійснює діяльність по безперервному навчанню;

- палеонтологічний музей – природничо-науковий музей, що відбиває еволюцію біосфери Землі;

- педагогічний музей – музей, що відбиває історію і сучасний стан народної освіти, що зберігає й використовує в просвітніх цілях пам'ятки педагогічної культури;

- підводної археології музей – варіант музею археології, що зберігає підводні археологічні знахідки, переважно з місць аварій корабля;

- ґрунтознавства музей – природничо-науковий музей, що відбиває знання про ґрунт як самостійне природне тіло й найважливіший компонент природних ресурсів, про екологічні функції ґрунту, процеси ґрунтоутворення, будові ґрунтового покриву, ролі ґрунту в житті людини на основі збирання, вивчення, пропаганди колекцій ґрунтових монолітів і ґрунтових зразків;

- промисловий музей – музей, що відбиває історію і сучасний стан різних форм промислового виробництва або його окремих галузей;

- сільськогосподарський музей – музей, що відбиває історію й сучасний стан сільськогосподарського виробництва або його окремих галузей, а також історію сільського побуту;

- музей зліпків – художній музей зліпків з витворів скульптури й декоративно-прикладного мистецтва, малодоступних у місці створення музею, використовується в основному в навчальних цілях;

- театральний музей – музей, що відбиває історію театру, театального мистецтва, творців театального мистецтва;

- навчальний музей – музей, створюваний при навчальному закладі як музей, що забезпечує наочність при проведенні навчального процесу;

- навчальних закладів музей – музей, що відбиває історію конкретного навчального закладу;

- художній музей – музей, що відбиває розвиток мистецтва, що задовольняє естетичні потреби людини;
- церковно-історичний музей – музей, що відбиває художні традиції й історію церкви;
- шкільний музей – створюваний на основі школи як навчального закладу музей широкого профілю, призначений для підвищення ефективності навчально-виховного процесу, розвитку пізнавальної й творчої активності учнів, формування в них навичок ціннісно-орієнтованого відношення до історико-культурної спадщини, прилучення до нього;
- екомузей – музей, що включає в сферу музейного розвитку культурно-історичне, природне середовище й людину;
- етнографічний музей – музей, що відбиває етногенез народів і окремих етнічних груп, їхній побут, культуру [27].
- Розвиток базових профільних музеїв може доповнюватися новими, що виникають на стику окремих наук і культур. Традиційні музеї в міру розвитку суспільства доповнюються новими різновидами. Науковий розвиток веде до вдосконалення роботи музеїв.

3. ЕКСПОЗИЦІНО-ВИСТАВКОВА СКЛАДОВА МУЗЕЙНИХ ЕКСКУРСІЙ

Візитною карткою музею, видимою для відвідувачів, є його експозиційно-виставкова робота.

Музейна експозиція – цілеспрямована, науково обґрунтована демонстрація музейних предметів, композиційно організованих, прокоментованих, технічно й художньо оформлених, що створюють специфічний музейний образ природних і суспільних явищ. Відкриваючи можливість безпосереднього контакту людини з культурними й науковими цінностями, експозиція музею становить основу музейної комунікації і є необхідною базою для реалізації культурно-освітньої діяльності музеїв.

Музейна експозиція може також розглядатися як інформаційно-комунікативна музейна система, заснована на знаковому значенні музейних предметів, що створюють завдяки своїм емоційним, науковим, художнім властивостям модель об'єктивного світу, адекватно сприйману відвідувачами музею.

Основні особливості музейної експозиції наступні: у ній представлені музейні предмети, здатні дати відвідувачу різноманітну інформацію, передати його причетність до тієї моделі реального світу, який представляє експозиція, зробити на нього емоційний вплив; в її основі лежить розроблена колективом музею наукова концепція, що визначає зміст експозиції, принципи відбору музейних предметів, їхнє угруповання, композицію, інтерпретацію й художнє рішення.

Ці особливості відрізняють музейну експозицію від інших можливих виставок і експозицій, що є розміщенням представлених на огляд будь-яких предметів. На відміну від них текст музейної експозиції необхідно не тільки читати, але й осмислювати, почувати, співпереживати тій моделі об'єктивного миру, що у ній представлена.

З особливостей музейної експозиції виходять основні принципи її побудови:

- основою експозиції є її науковість, обумовлена науковою концепцією;
- предметність експозиції;
- комунікативність експозиції, її дохідливість, універсальність, здатність передавати інформацію, бути основою комунікативної системи.

Музейні експозиції можуть бути систематичними й ансамблевими, ландшафтними й тематичними залежно від методики їхньої побудови, під якою розуміється науково обґрунтований, вихідний із змісту експозиції порядок угруповання й організації експозиційних матеріалів.

Систематична експозиція будується відповідно до класифікаційної системи конкретної наукової дисципліни або галузі виробництва. В її основі – системний, типологічний ряд музейних предметів, що відбивають еволюційні процеси в природі й людській діяльності.

Ансамблева експозиція зберігає або реконструює на документальній основі реальну обстановку життя конкретної людини або типу для соціального прошарку певної епохи. В її основі – життєвий, природний експозиційний комплекс, у якому експонати перебувають у середовищі свого побутування, зберігаючи існуючі між ними зв'язки.

Ландшафтна експозиція відтворює взаємозв'язки, взаємозалежність природних компонентів. В її основі –

біоугруповання, що відбивають розвиток тваринного і рослинного світу. Основні прийоми показу – панорама і діорама, складені як композиції з миру живої природи.

Тематична експозиція присвячена розкриттю визначеної нею тематики, сюжету, проблеми, створенню музейного образу відбиваних подій або явищ. В її основі – тематико-експозиційний комплекс, група зв'язаних по змісту або окремих ознаках предметів, що становлять зорову й значеннєву єдність, що розкривають певний сюжет, тему.

Залежно від типу музею ці варіанти експозицій можуть виступати доповнюючи одна одну, що сприяє більш повному й об'ємному формуванню музейної моделі реального миру. Вибір методів експонування залежить від профілю музею, теми, цільових настанов експозиції, специфіки колекції, розмірів експозиційних площ.

В основі експозицій і виставок перебувають експозиційні матеріали. До них належать:

- музейні предмети, справжні експонати, що зберігаються в основному фонді музею;
- відтворення музейних предметів, копії, репродукції, моделі, муляжі, зліпки, голограми, реконструкції, що зберігаються в науково-допоміжному фонді музеїв;
- науково-допоміжні матеріали, карти, діаграми, схеми, плани, креслення, таблиці, виконані для конкретної експозиції;
- тексти й анотації, що розробляються для конкретної експозиції.

Розглянемо особливості проведення екскурсій в музеях

Безпосереднім проявом культурно-просвітньої діяльності музею є його екскурсійна діяльність, здійснювана у формі музейних екскурсій.

Екскурсійна діяльність – область культурно-просвітньої діяльності музею, в основі якої знаходиться екскурсія з метою ознайомлення відвідувачів з пам'ятками історії й культури, що перебувають у музейних зборах, представлених або в експозиції, або на виставці, створення комунікативного середовища, здійснення просвітнього, освітнього процесу. В її основі лежить діалог представника музею – екскурсовода й відвідувача – представника суспільства.

Музейна екскурсія – колективний огляд музею, визначного місця, виставки, об'єкта природи й т. д. по певному маршруті під керівництвом екскурсовода з пізнавальними, освітніми, науковими й

виховними цілями, а також для задоволення естетичних потреб при використанні вільного часу.

Екскурсія музейна – форма культурно-освітньої діяльності музею, заснована на колективному огляді об'єктів музейного показу під керівництвом фахівця із заздалегідь наміченої теми й спеціального маршруту.

Можна запропонувати визначення музейної екскурсії як одного із засобів комунікації, у процесі якої виникає діалог музею й суспільства, результатом чого є реалізація музеєм своїх просвітніх і освітніх завдань. Діалог здійснюється в процесі огляду музейної експозиції або виставки по заздалегідь наміченому маршруті. У ході екскурсії в результаті зорового, моторного й вербального сприйняття відвідувачем музейних об'єктів відбувається його соціалізація, здійснюються просвітні й освітні завдання. Роль же екскурсовода зводиться до організації цього процесу й участі в передачі відвідувачам музейних духовних цінностей.

Залежно від типу музею, мети екскурсії й вибору об'єктів і прийомів показу, широти тематики й складу екскурсантів виділяються наступні екскурсії:

- історичні, літературні й т. д.;
- по експозиції, виставці, території музею;
- загальноосвітні, методичні, навчальні;
- оглядові, тематичні, циклові;
- дитячі, дорослі, змішані;
- для місцевих жителів, приїжджих, туристів;
- для однорідної й різнорідної аудиторії.

Екскурсії можуть проводитися екскурсоводами й аудіогідами.

Перш ніж вийти на музейну аудиторію, екскурсовод так само повинен підготувати текст екскурсії й здати пробну екскурсію методичній комісії. Він повинен вільно володіти не тільки темою, але й методикою проведення екскурсії. У цілому вимоги до екскурсовода, який проводить музейні екскурсії, такі самі, як і до звичайних екскурсоводів.

Запитання для самоперевірки

1. *Розкрийте сутність поняття «музей».*
2. *Яка існує класифікація музеїв?*
3. *В чому полягають особливості музейних екскурсій?*
4. *Розкрийте сутність музейної експозиції.*
5. *Які існують види музейних екскурсій.*

ТЕМА 8 ДИФЕРЕНЦІЙОВАНИЙ ПІДХІД ДО ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙ

План.

1. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування.
2. Особливості проведення різних видів екскурсій.

Ключові слова: диференціація, особливий індивідуальний підхід, різновиди екскурсій.

1. ДИФЕРЕНЦІЙОВАНИЙ ПІДХІД ДО ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Термін «диференціація» означає розділення, розшарування цілого на частини. Диференціація екскурсійного обслуговування вирішує такі завдання:

- сприяє максимальному задоволенню різнобічних запитів екскурсантів;
- сприяє знаходженню резервів із розширення тематики екскурсійного обслуговування;
- підвищує якісний рівень і ефективність усієї екскурсійної діяльності.

Виконання цих завдань вимагає науково-методичного, організаційного і кадрового забезпечення. Тому важливо визначити головні критерії диференціації екскурсійного обслуговування. З огляду на з соціальну структуру суспільства, такими критеріями будуть:

- соціально-демографічні й соціально-професійні (стать, вік, національність, рід діяльності);
- соціально-психологічні (спрямованість інтересів, традиції, мода, звички);
- особистісні характеристики (характер, темперамент тощо).

Виявлення найсуттєвіших ознак, екскурсантів, що дозволяють створити певну типологію за відношенням їх до екскурсії як певного виду послуг, дає можливість розробляти ефективні системи управління дозвіллям різних груп населення і гостей країни. Уперше угруповання екскурсантів запропонував Б. В. Ємельянов шляхом використання такого критерію, як стійкість інтересу людей до екскурсії. Така постановка питання дозволяє визначити основні

критерії екскурсантів, виділити конкретні групи їх обслуговування – екскурсійну аудиторію.

Екскурсійна аудиторія – короткочасна спільність людей, що водночас беруть участь у спільному для них виді діяльності в умовах безпосереднього візуально-слухового контакту, які мають контакт між собою та цікавляться тим самим предметом та відчують подібні переживання.

Під час проведення екскурсії діють чинники, які поєднують екскурсійну аудиторію (загальні умови сприйняття, зміст екскурсії, особистість екскурсовода, спільна діяльність), і фактори, які роз'єднують її (мотиви приходу на екскурсію, рівень розуміння матеріалу, ставлення до екскурсії).

До чинників, які об'єднують екскурсійну аудиторію належать такі:

1. **Наявність безпосереднього контакту.** Важливою характеристикою екскурсійної аудиторії є наявність у її членів безпосереднього зорового і слухового контакту з екскурсоводом, один одним, з об'єктами показу. Пряме спілкування екскурсантів з екскурсоводом, можливість бачити те, про що він говорить, спостерігати реакцію присутніх, інакше кажучи, безпосередня включення людини в подію справляє на неї великий вплив, підвищує емоційність сприйняття інформації.

2. **Почуття спільності,** яке з'являється внаслідок спільної участі в екскурсії та емоційного впливу один на одного. Почуття спільності виражається в певному емоційному настрої, усвідомленні своєї цілісності, в готовності до спільних дій.

3. **Наявність загального центру уваги.** Люди, які зібралися разом до початку екскурсії, незважаючи на вже існуючий контакт між ними й певний інтерес до теми екскурсії, ще не утворюють екскурсійну аудиторію. Аудиторією вони стають тільки тоді, коли з'являється єдиний, значущий для всіх присутніх центр уваги – екскурсовод.

4. **Гомогенність аудиторії,** тобто ступінь однотипності, подібності учасників екскурсії за культурними, соціально-психологічними, віковими, професійними, географічними ознаками.

5. **Попередній настрій і наявність минулого досвіду.** Гарний настрій екскурсантів здатний викликати у них додаткову активність, посилити інтерес до теми екскурсії, створити найбільш сприятливу основу для сприйняття майбутньої екскурсії. Навпаки, негативний емоційний настрій екскурсантів (байдужість, апатія, пригніченість) є

перешкодою для діяльності екскурсовода та може знизити ефективність його спілкування з аудиторією. Що стосується минулого досвіду екскурсантів, то свідомість аудиторії ніколи не буває вільною від нього. Будь-яка екскурсійна аудиторія має комунікативні перешкоди, які екскурсовод повинен подолати. До останніх належать установки, стереотипи, думки, оцінки екскурсантів, надбані ними в минулому.

6. Організація і порядок проведення екскурсії. Екскурсія, як і будь-який соціально-культурний захід, має правила, які повинні визнаватися і дотримуватися її учасниками. Екскурсійна аудиторія повинна це усвідомлювати й дотримуватися правила взаємодії з екскурсоводом і один з одним.

Роз'єднувати учасників екскурсії можуть насамперед за все мотиви відвідування екскурсії. Виділяють три основні групи мотивів: інтелектуально-пізнавальні, емоційно-естетичні та морально-дисциплінарні.

Інтелектуально-пізнавальні мотиви відвідування екскурсії є домінуючими, якщо екскурсанти бажають дізнатися нове, розширити уявлення про предмет або явище, отримати можливість поглибити і систематизувати знання.

Емоційно-естетичні мотиви обумовлюються бажанням зустрітися з прекрасним, побачити колись почуте і те, що вразило уяву. Ця група мотивів притаманна для сприйняття та осмисленню мистецтвознавчих, літературних, архітектурно-містобудівних екскурсій.

Морально-дисциплінарні мотиви домінують, коли прихід на екскурсію обумовлений не інтелектуально-пізнавальною потребою, а почуттям обов'язку, відповідальності, дисциплінованості. Активність сприйняття матеріалу екскурсантами з такими мотивами може бути дуже низькою.

Екскурсоводу потрібно якомога раніше виявити домінуючий мотив, що об'єднує більшу частину екскурсійної аудиторії, і з огляду на нього зробити необхідні корегування в змісті екскурсії та формі її подачі.

Отже, насамперед виникає необхідність у типології екскурсантів залежно від їхнього ставлення до екскурсії як до форми соціально-культурної діяльності, запропонованої Б. Ф. Омельченко. Із цього погляду екскурсанти відрізняються більшим чи меншим інтересом до екскурсії.

До першої психологічної групи належать екскурсанти, які дійсно цікавляться темою екскурсії і прагнуть отримати необхідні їм відомості та знання. Вони намагаються не пропустити жодного слова, жодного об'єкта показу. Це союзники й головні помічники екскурсовода. Цей тип можна назвати конструктивним.

До другої групи належать екскурсанти, що утворюють надактивний тип. Вони чекали цю екскурсію і хотіли не просто її відвідати, а й брати в ній активну участь. Однак через певні обставини (запізнення автобуса, погана погода тощо) почали екскурсію з зіпсованим настроєм, це може спричинити гучне висловлення невдоволення, вигукування реплік, ходіння по автобусу, не дотримання вимог поведінки. Якщо екскурсоводу не вдається знайти підхід до екскурсантів цього типу і заспокоїти їх, то вони здатні зруйнувати екскурсію.

Третю групу утворюють екскурсанти погоджувального типу. Ці люди прийшли на екскурсію без особливого бажання, тому не чекають від неї нічого цікавого. Під час екскурсії вони займаються тільки пасивним оглядом об'єктів. Іноді вони можуть прислухатися до того, що говорить екскурсовод, і якщо це здається їм цікавим, вони включаються в процес сприйняття екскурсії. Подальша їхня поведінка не відрізняється від першої групи екскурсантів, а екскурсовод відчуває їхню зростаючу підтримку.

Четверта група об'єднує байдужих до екскурсії екскурсантів, які абсолютно не зацікавлені в ній і впевнені, що вона їм не потрібна. Такі екскурсанти не заважають екскурсоводу, однак вигляд екскурсантів, які тільки фізично присутні на екскурсії, не доставляє йому задоволення. Цей тип екскурсантів називають поверхневим.

П'яту групу складають екскурсанти, що відносяться до конфліктного типу. Це справжні супротивники екскурсовода. Вони заздалегідь налаштовані проти змісту екскурсії: їм не подобається екскурсовод, його висловлювання, об'єкти показу тощо. Головне їхнє завдання – протиставити себе екскурсоводу й іншим учасникам екскурсії.

Найчастіше екскурсійна аудиторія є комбінацією якщо не всіх, то більшості названих типів екскурсантів. Розуміння екскурсоводом, що в одній екскурсійній групі реально присутні в різному співвідношенні всі відмічені типи екскурсантів, допомагає вибрати точну стратегію і правильну тактику проведення екскурсії.

Існує інша типологія екскурсантів на підставі декількох показників. До яких належать вік, рід занять екскурсантів, місце постійного проживання.

З огляду на віковий показник створюються однорідні екскурсійні групи дітей, молоді, осіб середнього віку, осіб третього віку. Екскурсії для різних вікових груп відмінні за способом пересування, тривалістю, змістом, методикою висвітлення матеріалу.

Так, екскурсії для дітей та молоді характеризуються активнішою формою проведення, а також мають й інші особливості: розповідь у формі бесіди, питання до аудиторії з метою зосередити увагу на певній проблемі, завдання – самостійно провести різні спостереження і дійти висновків щодо підтеми, швидші темпи пересування по маршруту, значну питому вагу пішохідних екскурсій.

Екскурсійні групи можуть створюватися зважаючи на рід занять екскурсантів, тобто з огляду на професійні інтереси. Основою для викладу матеріалу слугує ступінь підготовки для сприйняття теми екскурсії. Це дає можливість викладати матеріал із різним ступенем складності й деталізації. Так, для професіоналів в якій-небудь області можна проводити екскурсії, глибші за своїм змістом. Залежно від рівня підготовленості аудиторії може бути створено по декілька варіантів однієї екскурсії.

Працюючи з екскурсійними групами, сформованими на підставі такого показника, як місце проживання, важливо зважати на змістовну сторону екскурсії. Так, в екскурсію для місцевих жителів не рекомендується включати показ всім добре відомих об'єктів і розповідь про них. Для приїжджих екскурсантів (сільських жителів, іногородніх, іноземців) зазвичай варто включити в екскурсію об'єкти, які є візитною карткою певної місцевості. Крім цього, для приїжджих доцільно, якщо це органічно вписується в екскурсію, для більшої наочності проводити паралелі, порівняння, аналогії з тією місцевістю, звідки вони прибули.

Диференціація екскурсійного обслуговування з огляду на вказані ознаки дає можливість варіювати тематикою екскурсій, реалізуючи вербальний (словесний) і невербальний (зоровий ряд, наочні посібники) матеріал різної міри складності, виконуючи одну з головних вимог екскурсійної діяльності – облік запитів й інтересів різних категорій учасників екскурсії. Відповідно до цього в екскурсійному підприємстві повинні бути підготовлені методичні розробки на кожен тему екскурсії з урахуванням вимог

диференційованого підходу. Ці вимоги стосуються передусім таких складових як вибір методичних прийомів та техніки ведення екскурсії та відповідно потребує від екскурсовода високих навичок професійної майстерності. Так само це стосується організаційно-комунікаційного компонента діяльності туристського підприємства, яке за можливістю повинно комплектувати екскурсійні групи з огляду на єдність зазначених критеріїв по-перше, а по-друге – обов’язково інформувати екскурсовода про контингент обслугованих задалегідь.

2. ОСОБЛИВОСТІ ПРОВЕДЕННЯ РІЗНИХ ВИДІВ ЕКСКУРСІЙ

Як вже зазначалося, існує достатньо розвинена класифікація екскурсій, яка має на меті дати чіткіше уявлення про різноманіття існуючого на сьогодні кола екскурсійних пропозицій, кожна з яких без сумніву має свої особливості з точки погляду підготовки, так і проведення. Розглянемо стисло вимоги до різноманітних видів екскурсій.

Міська оглядова екскурсія

Міста як історичні центри розвитку суспільства з різноманіттям їхніх пам’яток, що відбивають розвиток промисловості, культури, науки, архітектури, надають надзвичайно широкі можливості екскурсійного показу. Тематику міських екскурсій визначають особливості розвитку міста, його минуле і сьогодення. Міські екскурсії можна розділити на три типи – тематичні, оглядові однопланові (історичні, архітектурні, літературні тощо) і оглядові багатопланові.

Оглядова багатопланова екскурсія дає загальне уявлення про місто, завжди включає декілька підтем. Оглядові екскурсії становлять найбільший інтерес для екскурсантів, оскільки дозволяють за короткий час (зазвичай три академічні години) одержати загальне й цілісне уявлення про місто, побачити визначні місця, довідатися етапи історичного розвитку, особливості архітектурного вигляду, ознайомитися з його сьогоденним життям, відчути його індивідуальність. Усі оглядові міські екскурсії подібні за структурою: кожна з них містить декілька обов’язкових підтем, що у разі їхнього розширення, поглиблення і включення нових об’єктів показу можуть стати самостійними тематичними екскурсіями. Вибір із безлічі

обов'язкових основних підтем – складна задача. У житті міста необхідно виділити саме ті сторони, що зробили вирішальний вплив на його історичний розвиток. Існує умовний розподіл міст на типи, що визначають специфіку екскурсійного показу: столиці, міста-герої, промислові центри, міста-порти, міста-курорти, обласні й районні центри, міста-заповідники історії й архітектури. Особливу групу становлять міста і населені пункти, пов'язані з життям і діяльністю видатних осіб: поетів, письменників, учених, суспільних діячів, полководців, космонавтів.

Визначення тематики – одне з найважливіших питань у розробці міської оглядової екскурсії. Не менш важливим питанням є розподіл часу для ознайомлення з історичним і сучасним матеріалом. У містах, що мають історичне минуле, багато пам'яток старовини, внаслідок чого велика частина часу приділяється розповіді про них; у містах-новобудовах фактично весь час присвячено розповіді про сучасність.

Багатоплановий характер міської оглядової екскурсії викликає певні труднощі у виборі об'єктів показу. У кожному достатньо великому і старовинному місті зустрічаються й історичні, і архітектурні, і сучасні пам'ятки. Тому при доборі об'єктів для оглядової екскурсії необхідно включати:

1) об'єкти, що мають найбільшу атрактивність і фактично є певного міста;

2) найтиповіші об'єкти й такі що, найповніше розкривають окремі підтеми, тобто мають високий ступінь інформативності;

3) об'єкти, що мають високий ступінь виразності, збереженості хороші під'їзні шляхи та зручне розташування на маршруті;

4) за своєю сутністю об'єкти мають бути різноплановими, тобто до маршруту повинні входити природні (зелені зони), промислові, адміністративні об'єкти, пам'ятки монументального мистецтва, квартали та панорами, показ особливостей забудови тощо.

Маршрут екскурсії має бути складений так, щоб забезпечити послідовний показ об'єктів із метою повного розкриття всіх намічених підтем і стрункого викладу їхнього змісту. Принцип складання маршруту міської оглядової екскурсії зазвичай тематико-хронологічний.

Нерідко розробка міських оглядових екскурсій містить відвідування експозицій музеїв. Здебільшого, у музеї висвітлюються ті питання, що через різні обставини не можуть бути достатньо повно висвітлені під час показу міських екскурсійних об'єктів. Найчастіше

ними бувають матеріали археологічних, етнографічних, біографічних, військових експозицій історичних та краєзнавчих музеїв. У цьому разі час, відведений на огляд експозицій музеїв у міській оглядовій екскурсії, значно менший за час проведення звичайних музейних екскурсій і становить не більше 30–40 хвилин. Експонати, що не стосуються теми міської екскурсії, цілком виключаються із показу.

Правомірним також є включення в міську оглядову екскурсію відвідування меморіальних, художніх і тематичних (ексклюзивних) музеїв. Час, що відводиться на їхній огляд, не має перевищувати 15–25 хвилин, оскільки вони дають уявлення тільки за якою-небудь однією підтемою, а в завдання оглядової екскурсії входить ознайомлення екскурсантів із багатьма іншими сферами життя міста.

Зазвичай підготовка міської оглядової екскурсії більш складна і трудомістка і потребує від творчого колективу досить напруженої роботи, насамперед зі збирання та обробки матеріалів екскурсії, певну складність завжди становить і складання раціонального маршруту.

Міська оглядова екскурсія також є складною і для виконання і потребує від екскурсовода високої ступені підготовки, володіння не тільки екскурсійною інформацією але й досконалого знання методичних прийомів та техніки.

Методичні прийоми показу і розповіді в оглядовій екскурсії повинні бути різноманітні. Із прийомів показу частіше використовуються попередній огляд, екскурсійний аналіз і рідше прийом зорової реконструкції, прийом порівнянь. Серед методичних прийомів показу актуальним є застосування екскурсійної довідки. У цьому разі не варто повідомляти екскурсантам багато цифр, імен, дат. Необхідно обрати найсуттєвіші з них. За значною кількістю архітектурних споруд, які входять до маршруту екскурсії, точне датування спорудження будівель доцільніше замінити вказівкою століть чи десятиліть. Розміри споруд потрібно подавати тільки під час характеристики унікальних об'єктів, використовуючи порівняльні дані (наприклад «у два рази вище, ніж...», «висотою як три дев'ятиповерхові будівлі»).

З інших методичних прийомів до екскурсії варто включати елементи ритуалу. Під час виходів для огляду основних об'єктів успішно використовується методичний прийом руху, що дозволяє давати докладніший екскурсійний аналіз об'єктів.

Історичні екскурсії

Об'єктами історичних екскурсій можуть бути пам'ятники, пам'ятні місця і споруди, пов'язані з історичними подіями, діяльністю історичних особистостей; місця археологічних розкопок, експозиції історичних і краєзнавчих музеїв.

Екскурсія на історичну тему повинна будуватися на точному документальному матеріалі, що забезпечує науковість і вірогідність розповіді екскурсовода. Крім того, важливі послідовність і систематичність у подачі матеріалу. Цього потрібно прагнути домогтися, дотримуючись хронологічного принципу побудови маршруту екскурсії.

Часто об'єкти історичних екскурсій мають архітектурне або мистецтвознавче значення, тобто є багатоплановими. У таких випадках екскурсоводі, крім історичного аналізу, доцільно подавати також стислий мистецтвознавчий (архітектурний) аналіз об'єктів. Однак головну увагу все-таки варто приділяти саме історичним подіям, пов'язаним з конкретним об'єктом.

Головним методичним прийомом проведення історичних екскурсій є прийом реконструкції. Якщо на місці подій немає ніяких пам'ятних знаків чи об'єктів, а саме місце зайняте сучасною забудовою та відсутній ілюстративний матеріал, то екскурсовод має відтворити історичну обстановку і перебіг подій за допомогою розповіді та ілюстративних матеріалів із «портфеля екскурсовода». У розповіді для точнішого уявлення про епоху, що характеризується, рекомендується приводити цитати з літописів, історичних документів, художньої літератури тощо.

Оскільки відтворення (реконструкція) подій прив'язується до того місця, де вони відбувалися, правомірно говорити про широке застосування і прийом локалізації.

Кращому розкриттю теми сприяє використання наочних матеріалів. В історичних екскурсіях вони обов'язкові. У «портфель екскурсовода» можуть входити фотографії, фотокопії історичних пам'ятників до їхньої реставрації, портрети відомих історичних діячів, репродукції картин, що оповідають про найважливіші події історичного минулого тощо.

У кожній історичній екскурсії обов'язково повинний бути присутнім матеріал про сучасність. Екскурсовод зобов'язаний висвітлювати історичні факти й події з позицій новітніх досягнень науки, робити екскурсію актуальною та сучасною.

Експерсії на військово-історичні теми

Військово-історичні експерсії є однією найрозповсюдженіших і найдієвіших форм військово-патріотичного виховання. Такі тематичні експерсії виховують почуття гордості за свою Батьківщину та співвітчизників її захисників, сприяють формуванню таких моральних якостей, як сміливість, стійкість, мужність, колективізм, взаємодопомога, готовність до служби в армії. Військово-історичні експерсії можуть висвітлювати військові перемоги різних часових періодів історії; військово мистецтво видатних полководців показують риси та бойові традиції солдата: мужність, стійкість, самовідданість, гуманність стосовно мирного населення.

В експерсійні маршрути включаються різноманітні об'єкти показу: пам'ятники, обеліски, меморіальні комплекси, некрополі, братські могили, окремі поховання; архітектурні (будинок, вежа, дзвіниця); транспортні (залізна, автомобільна, сільська дорога, міст); гідротехнічні (гребля, шлюз, канал), військово-інженерні спорудження (рови, окопи, бліндажі, доти), пов'язані з військовими подіями; бойові танки, пушки, літаки, поставлені на постамент; ділянки місцевості – місця колишніх боїв (висота, сопка, ущелина, гай, яр, печера, ріка, озеро, болото); бойові реліквії (прапори, зброя, нагороди) і особисті речі учасників боїв (фотографії, щоденники тощо), що найчастіше демонструються в музеях.

Принцип побудови військово-історичних експерсій тематико-хронологічний. Більшість експерсій будується на показі конкретних подій, що відбулися в певній місцевості. Саме для того, щоб побачити історичне місце своїми очима, довідатися про ті події, що тут відбувалися, приїжджають експерсанти. Розповідаючи про бої однієї стрілецької дивізії, експерсовод дає картину обстановки на фронті загалом, підкреслює, яке значення мало опір цієї дивізії в стримуванні натиску переважаючих сил супротивника. Місцевий матеріал зазвичай викладається під час показу експерсійних об'єктів, загальний – у вступі, логічних переходах і висновку.

Місця боїв через багато років з'являються перед експерсантами зовсім іншими, тому перед експерсоводом постає задача зорозово відтворити пам'ятне місце таким, яким воно було в роки війни. Він повинний як би зняти з території шар післявоєнних змін і, орієнтуючись на збережені сліди – траншеї, бліндажі, що заросли, провести реконструкцію місця або події. До того ж бажано використовувати фотографії, карти, схеми й інші наочні приладдя.

Прийом реконструкції тісно пов'язаний з іншим методичним прийомом показу – локалізацією подій. Показ військово-історичних пам'яток має деякі особливості. Так показуючи стародавні фортеці, екскурсовод звертає увагу на рельєф місцевості, наявність природних і штучних перешкод, планування, демонструє фортифікаційні спорудження, указує висоту і товщину стін, наявність підземних ходів, схованок, схронів, колодязів тощо. Розповідь про події повинна бути пов'язана з характеристикою військової техніки й тактики того часу. Під час показу польових інженерних споруджень варто коротко пояснити їхній пристрій і призначення.

Показ пам'ятників, монументів, скульптурних ансамблів бажано починати з попереднього огляду. Після цього екскурсовод розкриває ідейний зміст пам'ятника (в ознаменування яких подій або на честь кого він споруджений). Цьому сприяє використання методичного прийому руху. Наприклад, в екскурсіях по пам'ятних місцях боїв і стоянок партизанських загонів екскурсійна група пересувається шляхом проходження партизанського загону, оглядаючи місця наступальних і оборонних боїв, засідок, раптових нальотів на ворога.

Надзвичайне значення під час розповіді про перебіг бойових дій мають наочні матеріали. Карти і схеми дають можливість представити розташування військ, перебіг бою, роз'яснити задум полководця, план супротивника. Широко у військово-історичних екскурсіях використовуються різні документи: зведення, копії наказів, газетні витяги, фотографії, репродукції картин тощо. Надзвичайно збагачує зміст екскурсії і підсилює її емоційний вплив застосування технічних засобів: прослуховування аудіо-записів, запису пісень військових років, віршів, уривків з музичних творів. Під час відвідування музеїв рекомендується перегляд документальних фільмів за темою екскурсії.

У процесі екскурсій можуть бути організовані зустрічі з учасниками військових подій. Їхні виступи може доповнити розповідь екскурсовода, збагатити його деталями, відомими тільки очевидцеві подій. Час для таких зустрічей зазвичай становить 5–10 хвилин. В екскурсії включаються елементи ритуалу, що додають особливу урочистість усьому заходу.

Проведення військово-історичних екскурсій потребує від екскурсовода глибоких знань історії, уміння дати вичерпний історичний аналіз об'єктів, а також спеціальних знань: екскурсовод

повинний уміти розбиратися в картах, схемах, емблемах, знаках розходження, формі, знати військову термінологію.

Експерсії на архітектурно-містобудівні теми

Архітектурно-містобудівні експерсії розвивають художній смак, збагачують духовний світ людей, виховують повагу до праці, почуття гордості за народних умільців, що створили архітектурні пам'ятки минулого.

Пам'ятки архітектури й містобудування є не тільки об'єктами архітектурно-містобудівних тематичних експерсій, але і визначними пам'ятками міста. Вони включаються в маршрути оглядових, історичних, літературних й інших експерсій, тому кожному експерсороводові необхідно володіти методикою їхнього показу.

За змістом архітектурно-містобудівні експерсії класифікуються на експерсії, пов'язані з показом пам'яток архітектури визначеного періоду; експерсії, що дають уявлення про творчість видатних архітекторів (або архітектора); експерсії, що знайомлять із плануванням і забудовою міст по генеральних планах; експерсії по новобудовах, мета яких – показати сучасну архітектуру і процес будівництва будинків і цілих районів.

На експерсіях оглядаються добутки архітектури (пам'ятки) і містобудівні об'єкти. У показ включаються також пам'ятки монументально-образотворчого мистецтва: скульптура, фрески, мозаїка, декоративні розписи, ліплення, різьблення, ґрати, огорожі. До містобудівних об'єктів належать панорама міста, його центра, окремого району, магістраль, площа тощо.

Під час підготовки експерсій спочатку визначаються об'єкти, до яких пізніше підбираються допоміжні джерела: літературні, образотворчі, речовинні. Образотворчі джерела – це плани, креслення, ескізи проектів; літографії, фотографії і малюнки здобутків архітектури; зображення будинків у стародавньому живописі, що допомагають реконструювати об'єкт; портрети авторів проектів і будівельників.

До речовинних джерел належать макети будинків і споруджень, що знаходяться в музеях, зразки будівельних матеріалів, інструменти та механізми, за допомогою яких зводилися будинки.

У процесі підготовки експерсій на архітектурно-містобудівні теми необхідна постійна допомога фахівців – архітекторів. Особливо важливі й корисні для експерсороводів заняття, проведені фахівцями

безпосередньо в натурі біля об'єктів. Саме архітектор найефективніше може допомогти екскурсоводам виявити відмінні риси здобутків архітектури, їхнє призначення, конструкцію, ідею, художній образ, об'ємно-просторову композицію, проаналізувати прийоми, застосовувані архітекторами, відзначити особливості показу, екскурсійного аналізу об'єкта, а також допоможе вибрати найкращі точки огляду. Фахівці архітектори також повинні рецензувати тексти й методичні розробки екскурсій, запрошуватися на прослуховування пробної екскурсії.

Методика проведення архітектурно-містобудівних екскурсій має свою специфіку: під час огляду пам'ятники архітектури особливого значення набуває вибір місця розташування групи біля об'єкта. У разі неправильно обраної відстані, з якої оглядається будинок, можуть спотворюватися його реальні пропорції, до того ж помилки в горизонтальній площині робляться частіше, ніж у вертикальній, оскільки від кута зору залежить сприйняття архітектурного спорудження як замкнутого або відкритого. Показ об'єкта починається з прийому попереднього огляду для того, щоб дати екскурсантам можливість самостійно оцінити архітектурний шедевр і вдивитися в нього.

Від безпосереднього емоційного сприйняття пам'ятки варто перейти до її аналізу. Пам'ятку архітектури необхідно показувати як історичну пам'ятнику, тобто застосовувати історичний аналіз для характеристики тієї епохи, у яку вона була споруджена. Однак найважливіше значення має мистецтвознавчий аналіз, що розкриває містобудівне значення пам'ятки, особливості її архітектурного стилю, зв'язку зовнішніх архітектурних форм з інтер'єром, значення декору і будівельного матеріалу, відповідність будинку його призначенню, професійна майстерність зодчого і будівельника. При показі здобутку архітектури увага екскурсантів звертається на єдність і взаємозв'язок трьох якостей цих пам'яток: функціонального (театр, храм, палац, університет, житловий будинок), конструктивного (інженерне рішення, особливості використання будівельного матеріалу, новаторські прийоми тощо) і естетичного. Крім того, екскурсоводові необхідно вміти показати зв'язок архітектурного пам'ятки (ансамблю) з ландшафтом. Зазвичай, піднесене місце, природне оточення, що існувало, забудова вибиралися так, щоб підсилити враження від нового спорудження, підкреслити його достоїнства.

Процес сприйняття здобутків архітектури складається з різних відчуттів – рухових, звукових (звук кроків у храмі), слухових і навіть нюхових (особливий запах будматеріалів) і дотикальних (дотик до стіни). В основі сприйняття лежать, однак, зорові відчуття. Можливості побачити об'єкт, сприйняти сполучення фарб, ліній, просторову організацію, сприяє рух. Більш точний і багатоплановий образ пам'ятника архітектури формується в екскурсантів саме в процесі руху.

Методичний прийом руху застосовується під час огляду всіх основних об'єктів архітектурно-містобудівних екскурсій. З далекої точки огляду сприймається лише силует будинку. Із наближенням до нього виразнішою стає пластика спорудження, а коли екскурсанти підходять до пам'ятки впритул, гостро сприймаються архітектурні деталі, декор будинку. Обхід будинку, підйом на вежу дозволяють краще уявити розмір, форму, висоту, оцінити композицію, зміцнити і збагатити враження від попереднього огляду. Отже, отримані завдяки пересуванню навколо й усередині пам'ятки зорові враження сприяють формуванню в уяві екскурсантів єдиного художнього образу архітектурного спорудження.

Одним із найважливіших методичних прийомів проведення архітектурно-містобудівних екскурсій є прийом реконструкції. Він може застосовуватися з метою відтворення якої-небудь події, пов'язаної з пам'яткою архітектури, або особливостей історичної епохи, в яку ця пам'ятка створювався. Прийом реконструкції вживається, якщо необхідно відновити добуток архітектури в первісному вигляді, усунути пізніші перебудови пам'ятки, показати пам'ятку так, як вона буде виглядати після реставрації. Тільки деякі пам'ятки архітектури дійшли по наших днів у первісному вигляді. Розповідаючи про реставраційні роботи, екскурсовод звертає увагу екскурсантів на заходи, що виробляються державою для збереження пам'яток.

У процесі проведення архітектурно-містобудівних екскурсій екскурсоводам приходиться показувати здобутки різних архітектурних стилів. Тому він має знати закономірності зміни й особливості архітектурних стилів, обумовлені певними історичними умовами, визначеними періодами в розвитку суспільства.

Серед пам'яток архітектури різних стилів безліч будинків культурного призначення: соборів, церков, монастирів, мечетей та інших сакральних споруд. Багато з них є безцінними здобутками

вітчизняного будівництва і включаються в маршрути тематичних і оглядових екскурсій, викликають підвищений інтерес серед широких верств населення.

Храми зводилися з найміцнішого матеріалу – каменю, зазвичай, на піднесених місцях, символізуючи у такий спосіб самим велич і стійкість релігії. Цінність культових пам'яток полягає в тому, що це твори мистецтва, документи епохи. Протягом тривалого історичного періоду церква була головним замовником здобутків різних видів мистецтва: архітектури, живопису, скульптури і декоративно-прикладного.

Переважна більшість екскурсій на архітектурно-містобудівні теми присвячені показову житлових, суспільних і промислових будинків. Особливо часто в зоровий ряд екскурсії включаються суспільні будинки. Функціональне призначення їх різне: це навчальні заклади, культурно-просвітні установи, спортивні спорудження, магазини, кафе, готелі, адміністративні будинки, туристські комплекси тощо. В архітектурі суспільних будинків можна показати екскурсантам відповідність архітектурних споруджень їхньому призначенню, підкреслити, що потреби громадського життя породжують і нові типи суспільних будинків.

В архітектурні екскурсії недостатньо включаються промислові будинки та споруди. Вони демонструються здебільшого у виробничих оглядових екскурсіях залежно від характеру їхнього виробництва. Однак промислові будинки активно впливають на архітектуру міст, створюють сучасні архітектурні ансамблі, відрізняються чіткою об'ємно-планувальною структурою та комфортними умовами праці.

В архітектурні екскурсії практично в кожному місті входить огляд житлових масивів. Найважливіше завдання масового житлового й культурно- побутового будівництва – це подальше підвищення утилітарної і художньої сторони архітектури. Варто розповісти також, що для подолання одноманітності й монотонності в архітектурі застосовуються індивідуальні проекти будинків, широко використовуються колір, облицювання фасадів, різні декоративні рішення. Характерною рисою масового житлового будівництва є будівля ансамблів житлових будинків і суспільних споруджень, що дозволяє створити затишні житлові райони, ізольовані від транспортних магістралей. У поняття житла зараз входить не тільки

квартира, але і навколишнє середовище житлового комплексу із системою комунально-побутового і культурного обслуговування.

Проведення екскурсій на архітектурно-містобудівні теми вимагає від екскурсовода ґрунтовної підготовки. Йому необхідно мати спеціальні знання у сфері архітектури, володіти мистецтвом архітектурного аналізу, необхідна мистецтвознавча й історична підготовка, висока загальна культура.

Літературні екскурсії

Екскурсії за літературною тематикою досить популярні. Потік екскурсантів ніколи не припиняється в меморіальні музеї і пам'ятні місця, пов'язані з життям письменників і поетів. Літературні екскурсії збагачують людину духовно, доставляють їй естетичну насолоду.

Літературна екскурсія створюється в тому випадку, якщо в місті достатньо об'єктів, пов'язаних із життям і творчістю письменників або якщо в літературних творах описуються вулиці, провулки, будинки певного міста. При підготовці екскурсії робота починається зі збору текстового матеріалу, пізніше ведуться пошуки об'єктів. Виявляти об'єкти не завжди просто, особливо якщо екскурсія присвячена письменникам минулого. У цьому разі необхідно звертатися до довідників й архівних матеріалах.

Маршрут літературно-біографічних екскурсій будується за хронологічним принципом, історико-літературні – за хронологічно-тематичним, поетико-текстові – завжди за тематичним.

При складанні маршруту літературних екскурсій необхідно ретельно підібрати останній об'єкт, що дозволив би підбити підсумок екскурсії. Він повинний бути зовні помітним, ефектним і таким, що запам'ятовується.

Матеріал екскурсії поділяється на загальний і локальний. Під загальним матеріалом розуміється матеріал, що стосується теми, а під локальним – матеріал, пов'язаний безпосередньо з життям і творчістю письменника. Стосовно тексту художніх творів, під локальним матеріалом розуміють такий художній твір або уривок із нього, у якому знайшли опис певний район, будинок, місто, парк, тобто об'єкти екскурсії. В процесі створення екскурсії необхідно знайти локальний матеріал, оскільки саме він пов'язаний із зоровими враженнями, що задовольняє головній вимозі методики проведення екскурсії – сполученню показу з розповіддю. Якщо екскурсовод не користується методом показу, екскурсія перетворюється в переказ

статей, книг, відірваний від будинку, вулиці, району, заради знайомства з якими екскурсанти прибули. Показуючи об'єкт, екскурсовод неодноразово має звертати увагу на його окремі деталі, узгоджуючи показ цих деталей із розповіддю про події, пов'язані з ними. Чим більше в екскурсії буде використано локального матеріалу, тим вище її пізнавальна цінність.

У літературні екскурсії часто як об'єкти огляду включаються пам'ятники письменникам. Показ пам'ятників має свої особливості: не рекомендується захоплюватися докладним мистецтвознавчим аналізом, набагато важливіше розкрити істотні сторони творчості письменника, тобто показ пам'ятника варто проводити тільки в літературному плані.

У літературній екскурсії об'єктів для показу зазвичай небагато, а зовнішній вигляд будинків, де жили, працювали письменники, створювалися їхні твори, здебільшого, скромний. Екскурсовод має так показати ці пам'ятні місця, щоб екскурсанти зрозуміли й оцінили їхнє значення в житті та творчості письменника. Це можливо тільки у випадку, якщо екскурсовод зуміє описати своєрідність району, ландшафту, будинку, інтер'єра з окремими фактами біографії письменника, уривками з його творів, пов'язаних з цим пам'ятним місцем. До того ж не можна обійтися без прийомів відтворення (реконструкції) обстановки та подій, локалізації подій, без наочного матеріалу, зокрема фотоілюстрацій. На фотографіях і малюнках можуть бути зображені пам'ятні місця, якими вони були в житті письменника, портрети письменника і близьких йому людей, що зіграли в його житті визначену роль, ілюстрації до добутоків письменника.

Особливо тісно показ переплітається з розповіддю під час відвідування літературно-меморіальних музеїв, де всі експонати безпосередньо пов'язані з життям і творчістю письменника. У міських літературно-біографічних і історико-літературних екскурсіях літературно-меморіальні музеї є одним із найважливіших об'єктів. Однак у міських екскурсіях відвідування музею повинне вплітатися в хронологічну канву розповіді, тому в музеї показуються тільки ті зали або експонати, що пов'язані з періодом життя і творчості письменника, освітлюваним в екскурсії.

У поетико-текстових екскурсіях відвідування музею небажано, оскільки в них дається не біографічний матеріал, а поетичний переказ творів письменника (поета), у яких зображене місто.

Розповідь на літературній екскурсії базується на підставі численних розрізнених фактів, що поєднуються логічними переходами. Велике значення у побудові зв'язаної, чіткої розповіді має вибір матеріалу логічних переходів, що повідомляються на переїздах від об'єкта до об'єкта. Довідки мають стосуватися теми й не повинні порушувати хронологічну канву оповідання. Зокрема, в екскурсії, присвяченої одному письменникові, не варто давати довідки про будинки, пов'язані з життям і творчістю інших письменників.

У всіх екскурсіях на літературні теми широко використовується цитування художніх творів. Цитати повинні бути невеликими (3 – 4 віршовані строфи, 6–10 фраз із прози), але яскравими і такими, що запам'ятовуються. Часто в розповіді екскурсовод прибігає до прийому літературного монтажу, особливо в екскурсіях на літературно-художні й поетико-текстові теми.

Широке використання в екскурсіях літературних творів обумовлює підвищені вимоги до культури мови, дикції екскурсовода, уміння читати вірші. Забезпечити ефективне проведення літературної екскурсії, де все будується на слові, на умінні показати пам'ятне місце, увести слухача у творчий світ письменника, можна тільки за допомогою глибокого знання матеріалу і вільного володіння ним.

Мистецтвознавчі екскурсії

Одним із дієвих різновидів пропаганди мистецтва є мистецтвознавчі екскурсії. Вони виховують почуття прекрасного, розвивають художній смак, сприяють вивченню історії культури, а також сучасної дійсності та її відображень у творах мистецтва.

Екскурсії за мистецтвознавчою тематикою різноманітні. В основу їхньої класифікації покладені різні види мистецтва: музика, кіно, театр, образотворче і декоративно-прикладне мистецтво. У цій групі екскурсії можуть бути такі, що присвячені життю і творчості діяча мистецтва, або певному театрові, філармонії, консерваторії, або одному з видів мистецтва у визначений період.

Театрально-музичні екскурсії покликані розкрити творчий образ театрального або музичного діяча. Об'єктами показу в цих екскурсіях є театри, консерваторії, концертні зали, житлові й суспільні будинки, вулиці, бульвари, парки, палаци, садиби, музеї-квартири і меморіальні музеї, де жили та діяли видатні діячі мистецтва.

Однак усі ці об'єкти – допоміжні засоби для розкриття основної теми екскурсії і під час їхнього аналізу не рекомендується акцентувати увагу екскурсантів на їхній історичній і архітектурній цінності. У центрі уваги екскурсії повинні бути образ діяча мистецтва, аналіз його творчості й характеристика того творчого середовища, у якій формувалися його особистість, погляди і створювалися видатні твори. В екскурсіях необхідно відбити внесок його творчості в розвиток національного мистецтва та місце у світовій театральній або музичній культурі. Важливо також освітити суспільну діяльність представника мистецтва як педагога, пропагандиста, критика.

Театрально-музичні екскурсії передбачають відвідування музеїв, де водночас із оглядом експонатів можна прослухати музичні твори, написані композитором, виконаних співаком, актором. Кожен музичний уривок повинний супроводжуватися коментарями екскурсовода. На замських екскурсіях фрагменти музичних композицій можуть прослухуватися в записі по ходу розповіді.

До театрально-музичних належать також екскурсії, що знайомлять із визначеною культурно-просвітньою установою: театром, консерваторією. Ці екскурсії знайомлять з історією розвитку театрально-музичного мистецтва в краї, місті. У них варто підкреслювати кращі спектаклі, їхню художню своєрідність, познайомити з творчим складом театру, його акторами, режисерами. На екскурсії обов'язково використовується ілюстративний матеріал (афіші, портрети, фотознімки сцен зі спектаклів), передбачається огляд інтер'єру театру. Повніше уявлення про театр екскурсанти одержують під час відвідування спектаклів.

У тематичних екскурсіях, присвячених діячам театрально-музичного мистецтва минулого, необхідно показати їхню роль у розвитку сучасного мистецтва, ознайомити із сучасною оцінкою творчості актора або добутоків композитора. В оглядових екскурсіях дається матеріал з історії розвитку театрально-музичного мистецтва.

Екскурсії, що знайомлять із творами образотворчого мистецтва поділяються на екскурсії з показом добутоків живопису, монументальної скульптури та творів декоративно-прикладного мистецтва.

Екскурсії з показом добутоків живопису проводяться у картинних галереях й історико-художніх музеях (у цьому разі об'єктами показу є самі здобутки живопису). Основний зміст таких екскурсій –

всебічний аналіз здобутків живопису, що має проводитися на високому мистецтвознавчому рівні.

Екскурсії можуть розповідати також про життя художника або про розвиток живопису у визначений період. На таких екскурсіях здобутки живопису не оглядаються. Об'єктами показу є будинки і спорудження, де вчилися і жили художники, знаходилися їхні майстерні, місця, відбиті на їхніх полотнинах. Якщо в музеї або в картинній галереї неможливо показати полотнини художника, то в «портфелі екскурсовода» обов'язково повинні бути репродукції картин. Без їхнього показу екскурсія не може бути повноцінної: екскурсанти не одержать уявлення про своєрідність творчості художника. Такі екскурсії подібні з театральними-музичними.

Під час показу пам'ятників скульптури рекомендується давати характеристику епохи під час якої вони створювалися, розповісти про історію їхнього створення. Аналізуючи скульптуру, необхідно підкреслити, наскільки вдало і вміло скульптор передає в ній задум, які знайшов переконливі художні форми та як вони втілені в здобутку, розкрити особливості художнього стилю, назвати розміри скульптури та з якого матеріалу вона виконана.

Під час огляду сучасних меморіальних комплексів мистецтвознавчий аналіз підлеглий розкриттю якоїсь визначної події. В екскурсіях з показом скульптурних пам'ятників-некрополів переважає мистецтвознавчий аналіз окремих пам'ятників. Аналіз супроводжується розповіддю про життя і діяльність людей, увічнених у пам'ятниках і монументах. При показі скульптурних пам'ятників часто застосовується методичний прийом руху навколо об'єкта.

У мистецтвознавчих екскурсіях досить розвиненою є тематика декоративно-прикладного мистецтва. Здобутки народної творчості, побуту, прикладного мистецтва оглядаються в етнографічних музеях, дерев'яної архітектури, музеях архітектури й побуту на відкритому повітрі (музеї-скансени). У таких екскурсіях необхідно розкривати еволюцію прикладного мистецтва, давати предметам мистецтва всебічний художній аналіз, розповідати про техніку виготовлення, майстрів. Усі предмети народного мистецтва рекомендується показувати не ізольовано один від одного, а як частини природної внутрішньої або зовнішньої обстановки будинку, двору, майстерні.

Одним із видів народного мистецтва є здобутки народних художніх промислів, які на сьогодні одержують широкого поширення і визнання. У процесі екскурсій необхідно розкрити історичні й

соціально-економічні передумови виникнення промислу, розповісти про сучасний стан і перспективи його розвитку, дати художній аналіз кращих здобутків, характеристику художньо-стильових особливостей його виробів, відзначити кращих майстрів, зупинитися на техніці виконання, сировинній базі тощо.

Методика проведення мистецтвознавчих екскурсій та сама, що і для інших екскурсій, однак специфіка творів мистецтва як екскурсійних об'єктів обумовлює деякі особливості їхнього проведення. Будь-який вид мистецтва має здатність безпосереднього художнього впливу на слухачів і глядачів. Яким буде цей вплив та як сприйме твір мистецтва екскурсант, залежить, з одного боку, від його підготовленості, віку, рівня знань, художнього смаку, а з іншого боку і від розповіді екскурсовода.

Екскурсоводові варто аналізувати твір мистецтва у такий спосіб, щоб екскурсанти сприйняли художній образ як щось цілісне, оскільки в художньому образі зміст і форма знаходяться в нерозривній єдності.

Велике значення в мистецтвознавчих екскурсіях має так звана культура показу пам'ятки. Для неї має значення: і правильне розташування групи, і положення екскурсовода, і точність та чіткість його жестів. Екскурсоводові в жодному разі не можна стояти спиною до об'єкта. Неприпустимі недбала манера пояснення, про твори мистецтва не можна говорити байдужим, монотонним голосом. Екскурсовод повинний мати бездоганну мову, добре знати спеціальну термінологію. Однак насичувати екскурсію великою кількістю термінів не варто. У розповіді краще прибгати до описового методу. Під час показу екскурсовод не повинен доторкатися рукою до витворів мистецтва якщо це забороняється установою де проходить екскурсія, щоб не спонукати до цього екскурсантів. Він має попередити їх про це.

На всіх мистецтвознавчих екскурсіях обов'язково повинна пролунати думка про дбайливе відношення до творів мистецтва.

Природознавчі екскурсії

Природознавчі екскурсії розширюють природничо-наукові знання, виховують любов до рідного краю, розвивають естетичний смак, і одночасно є змістовною формою відпочинку. Проводяться такі екскурсії в природному середовищі. Об'єктами можуть бути ліси, гаї, парки, ріки, озера, узбережжя морів, водоспади, гірські масиви, вулкани, скелі, окремі, цікаві природні явища (схід і захід сонця,

припливи та відливи), місця проживання диких тварин. Природознавчі екскурсії за місцем проведення бувають як міські, так і позаміські, однак найчастіше зараз такі екскурсії проводяться по численних та досить різноманітних об'єктах природно-заповідного фонду (заповідники, національні природні парки, зоопарки, ботанічні сади, регіональні ландшафтні парки, пам'ятки природи, дендропарки, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва), екскурсії до природничих та краєзнавчих музеїв, звірогосподарств та ферм (страусова ферма, кінний завод, форелеве господарство).

За змістом природознавчі екскурсії завжди тематичні й мають своє спрямування: ботанічні, зоологічні, гідрологічні, геологічні, по унікальних пам'ятниках природи й ін.

Із тематичних екскурсій найбільш поширеними є ботанічні. У місті ними можуть бути «По садах і парках міста», «У ботанічний сад». В такій екскурсії екскурсовод розповідає про рослинний світ краю, показує і називає найтипівіші для певної місцевості, а також реліктові й екзотичні рослини, дає уявлення про їхнє використання в народному господарстві й медицині. Завдання ботанічної екскурсії полягає не тільки в ознайомленні з рослинним світом, але й у необхідності розкриття взаємозв'язку і взаємозумовленості природних процесів і явищ, їхнього господарського й оздоровчого значення.

Досить складно проводити зоогеографічні екскурсії, у яких необхідно розкрити вплив біологічних умов на видовий склад, розвиток, чисельність, міграцію тварин, розповісти про їхню пристосовність до навколишнього середовища, їх значення для людини, народного господарства, а також охороні тварин.

Гідрологічні екскурсії організовуються по узбережжях морів, озерах, ріках і водоспадах. У них розповідається про значення водних ресурсів у побуті, народному господарстві, про розвиток гідроенергетики і прийнятому в нашій країні водному законодавстві з охорони вод від забруднення і виснаження. Обов'язково в гідрологічних екскурсіях дається розповідь про рибні ресурси.

Геологічні екскурсії знайомлять екскурсантів із походженням і будівлею Землі, багатствами надр, розповідають про значення і видобуток корисних копалин. Тут обов'язково повинна пролунати підтема «Охорона надр». Однієї з різновидів геологічних екскурсій є мінералогічні (по родовищах мінералів), де даються відомості не

тільки про властивості й застосування мінералів, але і про процеси мінералоутворення.

Великою популярністю користуються екскурсії по унікальних пам'ятках природи. Унікальні пам'ятки природи – різні природні утворення (одиночні об'єкти), що мають наукове або естетичне значення і вимагають дбайливого відношення або захисту. До них належать пам'ятки неживої (печери, скелі, ущелини, гейзери і тощо) і живої (реліктові рослини та тварини) природи, унікальні природні комплекси. Цінність пам'ятників визначається їхньою незмінністю, схоронністю усіх властивих їм особливостей. Вони потребують охорони і дбайливого відношення, оскільки під впливом природи й людини руйнуються і втрачають наукову й естетичну цінність. Перед проведенням екскурсії екскурсовод має проінструктувати групу про правила огляду пам'яток природи.

Оглядові природознавчі екскурсії відрізняються від тематичних тим, що в них включаються різноманітні об'єкти природи. На оглядових екскурсіях розкриваються географічне положення певної території та її природні умови: геологічна будівля і корисні копалини, рельєф, клімат, ґрунти, рослинний і тваринний світ. Отже, оглядова екскурсія повинна будуватися за підтемами, що поєднуються між собою логічними переходами, що відбивають взаємозв'язок усіх предметів і явищ у природі. Екскурсоводові варто розповісти, які заходи приймаються в країні з охорони атмосфери, вод, надр, земельних ресурсів, рослинного і тварини світу і раціонального використання природних багатств.

Опис природи як окрема підтема може включатися в літературні екскурсії, у яких читаються вірші, уривки прози, створені письменником, поетом під час перебування в різних куточках природи. Тема природи займає значне місце в шляховій екскурсійній інформації на замських маршрутах під час тривалих переїздів.

Методика проведення природознавчих екскурсій обумовлена тим, що екскурсанти можуть вступати в безпосередній контакт з об'єктами огляду. Для показу обираються наймальовничіші куточки природи для того, щоб екскурсія мала не тільки науково-пізнавальну цінність, але і могла викликати в екскурсантів глибокі естетичні переживання, бажання оберігати побачену красу. Під час підготовки екскурсії спочатку визначаються об'єкти, потім підбирається література. Обраний об'єкт повинен бути доступний і зручний для огляду та спостереження як за місцезнаходженням так і стосовно під'їзду

транспортного засобу. Особливістю методики показу об'єкта природи є те, що джерелом інформації виступає сам об'єкт, а не події, які з ним пов'язані. На відміну від об'єктів історичних, архітектурних, літературних й інших об'єктів живої і неживої природи знаходяться в постійному русі, у взаємозв'язку, змінюють свій вигляд (луг навесні й восени, море в штиль і шторм).

При показі об'єктів природи застосовується природничо-науковий аналіз, порівняння за подібністю і розходженням. У природознавчих екскурсіях широко використовується прийом зорової реконструкції. Можна, наприклад, уявити зарослим низькорослим чагарником і осокою болото замість території, перетвореної після проведення меліорації у високопродуктивне пасовище; випалений влітку безводний степ уявити яскраво квітучим навесні.

Серед методичних прийомів розповіді в природознавчих екскурсіях найчастіше використовують опис, характеристику і пояснення, за допомогою яких можна розкрити причинні зв'язки між об'єктами природи. Глибше пізнати навколишню природу допомагають спостереження за рослинами, тваринами та явищами природи.

Не завжди в природознавчій екскурсії об'єкти або природні явища можна показати в натурі: ми чуємо спів птахів, але їх самих не бачимо, не можна влітку побачити весняний розлив ріки і ін. У цих випадках використовуються наочні приладдя: натуральні (гербарії, колекції), образотворчі (репродукції картин художників-пейзажистів, малюнки, фотографії рослин, риб, птахів, діорами, карти), звукові (запису голосів звірів, співу птахів, шуму водоспаду, морського прибою), а також записи музичних творів, віршів про природу у виконанні майстрів мистецтв.

Часто природознавчі екскурсії є комбінованими, тобто поряд зі знайомством із натурними об'єктами заплановано відвідування профільних музеїв, огляд відповідних розділів краєзнавчих музеїв, обсерваторії, планетарію, метеостанції, оранжереї і та інших об'єктів.

У плані екскурсії варто передбачати й відпочинок екскурсантів на природі (у лісі, біля водойми, на лузі), під час якого можна проводити бесіди про культуру поводження людини на природі, про завдання охорони природи.

Особливістю підготовки вступної частини до такої екскурсії є вироблення та донесення до екскурсантів вимог та рекомендацій

щодо правил поведження та дотримання вимог безпеки на природних об'єктах.

На природознавчих екскурсіях екскурсовод завжди повинний прищеплювати екскурсантам любов до природи, прагнення дбайливо охороняти її. Саме тому підтема «Охорона природи» зазвичай закінчує будь-яку природознавчу екскурсію.

Виробничі екскурсії

Виробничі екскурсії – це один із видів тематичних екскурсій, які мають на меті задоволення інтересів екскурсантів у пізнанні об'єктів індустріального характеру та підвищення їхнього культурного та ділового (професійного) рівня. У цих екскурсіях екскурсійними об'єктами постають різноманітні підприємства, а основні підтеми таких екскурсій полягають у розкритті питань особливостей виробничих циклів, технологічних процесів, результатів роботи підприємств, наслідків їхнього впливу на навколишнє середовище. Сучасному розумінню виробничих екскурсій відповідає англomовний термін – *manufacturing tour*.

Виробничі екскурсії підрозділяються на:

- виробничо-історичні;
- виробничо-економічні;
- виробничо-технічні;
- виробничі екскурсії для підвищення кваліфікації кадрів;
- профорієнтаційні виробничі екскурсії (для школярів та учнівської молоді).

Метою виробничо-історичних екскурсій є розкриття окремих етапів розвитку певного підприємства або всіх підприємств певної галузі в даній місцевості. У змісті виробничо-економічних екскурсій головний акцент робиться на розвитку визначеної галузі економіки в певній місцевості загалом, наприклад торгівельна діяльність, банківська діяльність, транспортне машинобудування. Виробничо-технічні екскурсії присвячені сучасним досягненням науки й техніки в певній галузі, застосуванню технологій та новацій на підприємствах. В окрему підгрупу виробничих екскурсій виділяються екскурсії, які проводяться з метою підвищення кваліфікації кадрів.

Такі екскурсії проводяться здебільшого для працівників аналогічних підприємств галузі, під час проведення навчальних семінарів і тренінгів, курсів підвищення кваліфікації.

Виробничі екскурсії набули широкого розповсюдження і з метою проведення профорієнтації роботи серед молоді, яка стоїть перед вибором майбутньої професії. Такі екскурсії після їх часткового забуття досить активно стали проводитися провідними підприємствами.

Виробничі екскурсії включаються також у класифікаційну групу за місцем проведення, оскільки за зрозумілих причин вони проводяться на територіях і в приміщеннях виробничих підприємств або в їх музеях.

Виробничі екскурсії мають велике освітнє та виховне значення, оскільки вони слугують формою наочного ознайомлення з технікою та технологією, організацією виробництва, змістом праці, умовами праці тощо. Головний контингент, якому адресовані ці екскурсії, це школярі та учнівська молодь. Досить часто виробничі екскурсії розглядаються як засіб формування і розвитку інтересів до різноманітних професій, тобто інакше кажучи, такі екскурсії мають не тільки пізнавальний характер, але мають і велике профорієнтаційне значення. Однак виробничі екскурсії це не тільки одна з форм позанавчальної роботи педагогів з надання допомоги у вибір майбутньої професії, такі екскурсії передбачені також і навчальними програмами при вивченні дисциплін природничо-наукового циклу в школі, вищих навчальних закладів I та II рівнів акредитації, а також програмами проходження різного роду практик, зокрема ознайомлювальних, та вивченні дисциплін професійного циклу при підготовці фахівців у вищих навчальних закладах III та IV рівнів акредитації.

Головна мета виробничих екскурсій – розширення світогляду учнів, їхнього загального освітнього рівня, досягнення тісніших зв'язків між теорією та практикою в освіті. Екскурсія на підприємство, яка проводиться в органічному зв'язку зі змістом учбових предметів, учням з'ясувати, що природні науки є фундаментом сучасної техніки, показує нерозривний зв'язок теорії і практики у виробничій діяльності. Якщо говорити докладніше, то знайомство учнів на підприємстві може бути присвячено численним питанням: принципи пристрою та дії машин, верстатів, технічних споруд, з використанням в техніці різних матеріалів, з технологічними процесами, контрольно-вимірювальними приладами, з питаннями комплексної механізації, автоматизації та інтенсифікації виробничих процесів. Істотне значення для профорієнтації учнів має

показ того, які високі вимоги ставить сучасне виробництво до професійної підготовки працівників.

На виробництві учні мають можливість спостерігати, як природно-наукові закони вписуються в суворо регламентовану послідовність технологічних процесів. Ця спостережувана послідовність технологічних процесів, їхня науково-теоретична обґрунтованість, чіткість, ритмічність, динаміка, точність операцій, а також усвідомлення учнями можливості раціоналізації і винахідництва спонукають їх після такої екскурсії до активізації навчання, моделювання, конструювання, проведення дослідів.

Особливе місце під час створення виробничих екскурсій має етап відбору об'єктів. Він повинен здійснюватися на підставі врахування учбового матеріалу та проводитися на найбільш технологічно сучасні підприємства, якщо це не екскурсії, які присвячені історії розвитку галузі, або на підприємства, які мають важливе місцеве значення і є підприємствами які належать до галузей спеціалізації в регіоні або, навпаки, це стандартні підприємствами виробництва та сфери обслуговування, без яких не може функціонувати жодний населений пункт, наприклад транспортні підприємства (залізниця, аеропорт), пошта, заклади харчування. Як об'єкти в такому випадку можуть виступати як підприємства загалом, так і їхні окремі цехи або окремі технічні об'єкти. Значний пізнавальний інтерес викликають у учнів екскурсії в лабораторії заводів і фабрик, учбових і науково-дослідних інститутів. Серед них хімічні лабораторії промислових підприємств, заводські лабораторії з випробування властивостей металів, сплавів і синтетичних матеріалів. Відповідно, і зміст виробничих екскурсій визначається з огляду на завдання учбового процесу, на що потрібно надалі зважати при здійсненні наступних етапів створення екскурсії як то: складання тексту екскурсії та вибір методичних прийомів показу та розповіді, створення декількох технологічних карт на одну тему залежно від вимог диференційованого підходу. Крім того варто також враховувати, чи проводяться виробничі екскурсії, що передують вивченню теми або розділу курсу, або навпаки, що завершують їхнє вивчення і підсумовують вивчення відповідних тем.

Іншою особливістю проведення таких екскурсій є те, що вони здебільшого проводяться декількома екскурсоводами. Так, згідно з вимогами екскурсійного обслуговування, екскурсійне підприємство надає групі власного екскурсовода, який супроводжує групу від початку екскурсії (зустрічі з групою) до об'єктів (виробництва) і

надає екскурсантам усю необхідну попередню інформацію тобто озвучує вступ екскурсії, коротко знайомить з історією виробництва характеризує головні правила поведінки на маршруті оголошує основні питання та відповідні їм об'єкти відвідування, в цілому підготовлює групу до сприйняття екскурсійних об'єктів та надає необхідну інформацію на маршруті. На підприємстві екскурсії здебільшого доручають проводити або місцевим штатним екскурсоводам, або робітникам різних служб (наприклад це можуть бути інженери, технологи, менеджери кадрових служб) із залученням інших спеціалістів підприємства на різних ділянках.

Залежно від мети проведення виробничі екскурсії розподіляються на:

- ознайомлювальні;
- тематичні;
- професіографічні;
- комплексні.

Вибір типу екскурсії залежить від віку екскурсантів; від вмісту і форми попередньої роботи над темою; від наявної потреби в доповненні наочною демонстрацією викладеного матеріалу за темою; від потреби підприємства в кадрах і його можливостей.

Ознайомлювальні виробничі екскурсії проводяться для всіх груп екскурсантів: здебільшого це школярі та учнівська молодь, бізнесмени та потенційні інвестори. Головні цілі ознайомлювальної виробничої екскурсії – це визначення місця певного підприємства в структурі галузі, з умовами та характером можливої майбутньої роботи або спільної діяльності, з історією та перспективами розвитку підприємства. Особливим компонентом у діяльності екскурсовода на таких екскурсіях є так званий педагогічний компонент який передбачає створення емоційно-позитивного налаштування стосовно підприємства, його працівників, усвідомлення екскурсантами важливості продукції, яку воно виробляє, навіть якщо це підприємство справляє негативний вплив на довкілля. Варто також дуже ретельно витримувати час проведення екскурсії та зважати на можливості утримання та збереження уваги для різних груп екскурсантів, не обтяжувати слухачів надмірними подробицями, цифрами та фактами для уникнення інформаційного перевантаження. Головним прийомом на такій екскурсії є характеристика та коментування об'єктів, які повинні бути змістовними, але короткими,

середня тривалість ознайомлювальної виробничої екскурсії становить 1 – 2 академічні години.

Тематична виробнича екскурсія здебільшого є продовженням занять із природничо-орієнтованих та професійних дисциплін і виступає наочною демонстрацією матеріалу, що вивчається. Зазвичай такі екскурсії мають чітко спрямований характер і присвячені розкриттю особливостей окремих технологічних циклів в роботі підприємства, використуваних технологій, побудові процесу управління або контролю якості на виробництві. Такі екскурсії здебільшого виконуються і виробляються екскурсійними підприємствами на замовлення. Відповідно, що й особливого узгодження потребує композиція такої екскурсії з замовником, побудова маршруту, кропітка договірна робота з керівництвом підприємства. Після такої екскурсії як після екскурсійну роботу екскурсантам рекомендується виконати письмовий звіт, відповісти на задалегідь поставлені питання, написати реферат, взяти участь у колективному обговоренні.

Професіографічні екскурсії призначені головною метою для учнів шкіл 9–11 класів. Їхня мета – розкрити зміст головних професій, показати їхню значущість, особливості, зміст виконуваної праці, можливості професійного та кар'єрного зростання, надання можливостей безпосереднього спілкування з представниками професії – спеціалістами, які працюють на підприємствах. У класі перед замовленням екскурсії на певні підприємства рекомендується провести профконсультаційну роботу, результатом якої повинні бути сформовані підгрупи з огляду на інтереси, схильності та здібності учнів. Зробити це можливо за допомогою проведення тестування та опитування (опитувальник професійної готовності, складання карти інтересів). Для правильно підібраних груп екскурсійний матеріал вже можна давати більш об'ємно, насичено, інформативно, не побоюючись ослаблення уваги.

Професіографічні екскурсії потребують від екскурсовода особливо ретельної підготовки, знань в сфері психології праці, педагогіки, організації певного виробництва. В основу розробки змісту професіографічних екскурсій повинні бути покладені або професіограми, або професіографічні описи. Проте далеко не на всі професії існують цілком достовірні професіограми. У разі їхньої відсутності можна застосовувати наступну схему аналізу професії:

1. Загальні відомості про професію.

2. Історія виникнення.

3. Соціально-економічне значення і місце в структурі сучасного світового господарства.

4. Перспективи розвитку, її зв'язок з іншими професіями.

5. Характеристика процесу праці: різновид праці, головні знаряддя праці, виробничі операції, продукція, що виробляється, організація праці; санітарно-гігієнічні та мікрокліматичні умови; режим і ритм праці, можливість виробничих травм, професійні захворювання, медичні протипоказання.

6. Вимоги професії до фізичних і психологічних якостей людини.

7. Вимоги до професійної підготовки та характеристика учбових закладів, які надають освіту за відповідною професією.

Комплексна виробнича екскурсія характеризується значною різносторонністю. Вона має перед собою декілька цілей одночасно та може проводитися здебільшого для змішаних груп екскурсантів. Її цілі полягають також у пізнавальній і в профорієнтаційній роботі серед груп учнів, також вона має на меті створення позитивного іміджу підприємства серед зацікавлених верств та місцевого населення. Особливістю такої екскурсії є підбір об'єктів і екскурсійного матеріалу, який поряд із традиційними об'єктами виробничих екскурсій передбачає висвітлення соціально-культурної сфери діяльності підприємства, його суспільне життя, спонсорську допомогу, участь у благодійних акціях тощо.

Особливістю проведення всіх описаних вище типів виробничих екскурсій є також дотримання техніки безпеки під час відвідування підприємств. За її дотриманням повинні ретельно стежити всі учасники екскурсійного процесу: екскурсовод від підприємства, який зобов'язаний провести первинний інструктаж із цього питання з екскурсантами, екскурсовод, який супроводжує групу від туристсько-екскурсійного підприємства-організатора екскурсії та керівник групи екскурсантів (педагог, вчитель), якщо мова йде про групи, сформовані з учнівської молоді. Відповідальність за дотримання правил техніки безпеки та можливі наслідки її порушення на виробничих екскурсіях розподіляється серед екскурсовода екскурсійного підприємства та супроводжуючого педагога.

Розглянемо головні правила техніки безпеки під час проведення виробничих екскурсій:

1. Під час русу на території підприємства прямуйте по пішохідних доріжках за екскурсоводом.

2. Пропускайте внутрішньозаводський транспорт. Не перебігайте дорогу перед ним.

3. Входить в цех тільки через двері для проходу людей.

4. Будьте особливо уважні біля автоматичних воріт або дверей.

5. Пропускайте вантаж, переміщуваний мостовим краном, стоячи в безпечній зоні. У жодному разі не стійте під вантажем.

6. Уважно дивіться під ноги. Обходьте вибоїни на підлозі, стружки, масляні плями.

7. Не дивіться на полум'я зварки.

8. Не чіпайте руками верстати, устаткування, дроти, стружку.

9. Самостійно не натискайте на кнопки.

10. Не підходьте до робочої зони верстатів і устаткування.

У разі грубого порушення техніки безпеки екскурсовод має право припинити екскурсію і супроводжувати групу на прохідну підприємства.

Для того, щоб виробничі екскурсії проходили ефективно, необхідно, щоб екскурсовод, який їх проводить мав певні кваліфікаційні професійні якості та вміння.

Екскурсовод повинен бути технічно грамотним, ерудованим, здатним у доступній формі викласти необхідний матеріал.

Екскурсовод повинен чітко усвідомлювати:

- цілі й завдання екскурсії;
- загальний рівень підготовки і спрямованості екскурсантів;
- методику показу об'єктів;
- історію та перспективи розвитку підприємства;
- взаємодію служб підприємства в процесі виробництва;
- загальні моменти технології виготовлення виробів.

У процесі виробничої екскурсії екскурсовод повинен відображати: значення тієї або іншої операції в технологічному процесі; важливість зацікавленого, творчого відношення до праці; вплив правильності професійного вибору на подальшу долю.

Як об'єкти екскурсії виділяються вузлові моменти процесу виробництва. Майстерність екскурсовода полягає в тому, щоб, показуючи їх групі, викликати живий інтерес. На екскурсії необхідно викликати позитивне відношення до підприємства.

При проведенні виробничої екскурсії виникають особливості також стосовно техніки її ведення. Частина їх впливає з особливостей підприємств, їхніх виробничих циклів та правил техніки безпеки, але існують і загальні рекомендації. Так, під час

такої екскурсії екскурсовод, проводячи групу, завжди знаходиться попереду і в жодному разі не дозволяє обігнати його членам екскурсійної групи. Темп пересування групи – повільний. Розповідь екскурсовод веде тільки на зупинках групи, щоб не відволікати увагу екскурсантів під час пересування та через можливі наявні шуми на підприємстві. Тембр та силу голосу у процесі проведення виробничих екскурсій екскурсоводу варто підвищувати. На сьогодні рекомендується використання аудіо-гідів або індивідуальної звукопідсилюючої апаратури. Під час розміщення біля об'єктів варто приділяти значну увагу розстановці групи біля об'єктів показу, оскільки традиційне розташування півколом здебільшого неможливе, екскурсовод повинен піклуватися про те, щоб кожному з учасників був забезпечений нормальний рівень і доступність огляду екскурсійних об'єктів, слідкувати за тим, щоб у разі надання можливостей індивідуального споглядання, як наприклад організація спостереження через оптичні прилади, кожен із учасників групи взяв участь у спостереженні.

Виробнича екскурсія, як і будь-які інші, будується на сполученні показу з розповіддю. Із прийомів показу найчастіше застосовують попередній огляд, локалізацію подій («Тут, у цьому цеху, був випущений перший зразок продукції цього підприємства...»), реконструкція (наприклад відтворення колишнього вигляду підприємства чи цеху), порівняння.

З методичних прийомів розповіді найчастіше застосовують опис або характеристику, рідше пояснення; під час показу машин, що рухаються, і механізмів, конвеєрів – коментування.

Особливості проведення екскурсій в музеях

Безпосереднім проявом культурно-просвітньої діяльності музею є його екскурсійна діяльність, здійснювана у формі музейних екскурсій.

Екскурсійна діяльність у музеї це одна зі сфер його культурно-просвітницької діяльності, в основі якої постає екскурсія з метою ознайомлення відвідувачів із пам'ятками історії й культури, що перебувають у музейних зборах, представлених або в експозиції, або на виставці, створення комунікативного середовища, здійснення просвітнього, освітнього процесу. У її основі лежить діалог представника музею – екскурсовода й відвідувача – представника суспільства.

Головна функція музеїв – збирання, збереження і поповнення коштовними історичними матеріалами й пам'ятниками.

Музейні експонати зберігаються в експозиційних залах музею або у фондосховищах і запасниках. В експозиції, зазвичай, розміщаються найцінніші в історичному або художньому значенні пам'ятки або речі, які повніше характеризують визначену епоху або події. Добре підготовлена експозиція музею є основою для успішного проведення екскурсій. Музейні екскурсії зазвичай проводяться співробітниками відділів наукової пропаганди музеїв.

Екскурсія музейна – форма культурно-освітньої діяльності музею, заснована на колективному огляді об'єктів музейного показу під керівництвом фахівця із задалегідь запланованої теми й спеціального маршруту.

У процесі екскурсії внаслідок зорового, моторного й вербального сприйняття відвідувачем музейних об'єктів відбувається його соціалізація, здійснюються просвітні й освітні завдання. Роль самого екскурсовода зводиться до організації цього процесу й участі в передачі відвідувачам музейних духовних цінностей.

Екскурсії можуть проводитися екскурсоводами й автогідами. Загалом вимоги до екскурсовода, який проводить музейні екскурсії виявляються такі самі, як і до звичайних екскурсоводів. Перш ніж вийти на музейну аудиторію, екскурсовод так само повинен підготувати текст екскурсії й здати пробну екскурсію методичної комісії. Він зобов'язаний вільно володіти не тільки темою, але й методикою проведення екскурсії. Важливим моментом підготовки музейної екскурсії є добір об'єктів, оскільки велика кількість експонатів у залах музеїв не дозволяє зупинитися на повній характеристиці кожного з них. При доборі експонатів керуються темою та метою екскурсії. Відбираються тільки ті експонати, що відрізняються граничною виразністю і значимістю: унікальні пам'ятки; що позбавлені зовнішньої виразності, але необхідні для характеристики найважливіших сторін історичного процесу; пам'ятки, що відбивають реставраційну, збиральницьку та науково-дослідну роботу музею.

У тематичній музейній екскурсії оглядаються 2–3, рідше 4 зали й у кожному з них 40–50 експонатів, в оглядовій – 10–12 залів, але тільки 5–10 експонатів. В оглядовій екскурсії, де висвітлюються окремі, найтипівіші моменти історичного розвитку, показ пам'ятки або виклад одного питання не завжди пов'язані з попереднім і

наступним моментами екскурсії. У цьому разі послідовність показу об'єктів в огляді визначається зручністю переходів. Фрагментарний показ об'єктів обумовлює відповідну форму викладу матеріалу – тезову. Тут неможливо дати послідовне оповідання. Маршрут у музеї не має тривалих пауз. Насиченість експозиції матеріалом на «компактному» маршруті – одна з особливостей екскурсії в музеї.

Музейні екскурсії проводяться диференційовано, з обліком вікових, освітніх, професійних особливостей екскурсійних груп. Наприклад, з огляду на вік екскурсантів розробляються екскурсії різної тривалості: для школярів 4–5-х класів – 45–50 хвилин, для 8–11-х – до 1 години 30 хвилин, для дорослих – 2 години.

Структура музейних екскурсій звичайна: вступ, основна частина, заключна частина. Музейні екскурсії, як і інші, мають текст і методичну розробку. Головне правило методики проведення екскурсій – сполучення показу з розповіддю – застосовується і до музейних екскурсій. У цих екскурсіях показ переважає над розповіддю. Однак, оскільки музейні експозиції підготовляються спеціально для огляду, методика їхнього показу спрощується порівняно з показом об'єктів у міській екскурсії. Це обумовлене тим, що значна частина інформації про об'єкти/експонати винесена на стенди і на пояснювальні написи до них.

Під час аналізу пам'яток у музейних екскурсіях найчастіше прибігають до використання прийомів порівняння, реконструкції, якщо необхідно відтворити пам'ятку по якій-небудь збереженій його частині, представленій в експозиції, або картиною життя під час показу інтер'єру. Надзвичайна насиченість експонатами музейної екскурсії потребує стислості, місткості, виразності розповіді. У розповіді переважно використовується прийом опису або характеристики об'єкта, цитування справжніх документів або їхніх копій.

Краєзнавчі екскурсії

Розвиткові почуття любові до рідного краю сприяють екскурсії, побудовані на краєзнавчому матеріалі. Краєзнавчий матеріал різноманітний і відкриває необмежені можливості розширення екскурсійної тематики. Загалом під краєзнавством розуміється всебічне вивчення визначеної частини країни – локальної території – міста, селища, району, області, краю. Будь-яка екскурсія включає елементи краєзнавства, однак не кожену екскурсію можна назвати

краєзнавчою. Не можуть, наприклад, вважатися краєзнавчими оглядові екскурсії по великих містах, оскільки більшість об'єктів у них мають не стільки місцеве, скільки загальнодержавне значення. Отже, локальність матеріалу є найважливішою ознакою краєзнавчої екскурсії.

За змістом краєзнавчі екскурсії можуть бути оглядовими й тематичними. В оглядових екскурсіях подається комплексна характеристика краю: природа, історія, населення і культура, господарські досягнення. Тематичні можуть бути присвячені історичним, військовим подіям, етнографії, природі краю тощо. Матеріал краєзнавчої екскурсії, як і будь-якої іншої, підрозділяється на загальний і місцевий. До загального належать нариси з історії, географії, господарства, культури краю, а також оцінка явищ і подій його життя в архівних документах. Матеріал у невеликому місті збирається за таким планом: дата виникнення міста, походження назви; природні умови міста і його околиць; демографічні дані, етнографія; пам'ятки старовини; походження назв вулиць. Краєзнавчі екскурсії по селу повинні включати зведення про час його виникнення і походженні назви; про природні умови і природні багатства; про старожили; про земельне питання; приводяться демографічні й етнографічні дані, розповіді про участь жителів села в найважливіших історичних подіях: цивільних і військових; про сучасний стан господарства і перспективи його розвитку. Після нагромадження загального матеріалу збираються зведення, що стосується безпосередньо об'єктів.

Маршрути краєзнавчих екскурсій, зазвичай, будуються за тематичним принципом. Під час показу об'єктів насамперед варто розкрити їхнє краєзнавче значення: з якою подією місцевого життя або біографією відомої в краї людини об'єкт пов'язаний, чому знаходиться в цій точці міста, села, яке має архітектурне значення і чим порозумівається його архітектурний стиль. У такому самому плані ведеться показ пам'ятників відомим людям краю. Екскурсовод повинен розповісти, чому саме в цьому місті встановлений цей пам'ятник, що зробила ця людина для рідного міста (краю), які обставини його життя зв'язані з історією міста (краю) тощо. Під час показу ділянок місцевості розкриваються їхні своєрідність, риси й ознаки, властиві цьому краю, а також їхній зв'язок з історичними подіями, що відбувалися на даній території.

Під час проведення краєзнавчої екскурсії використовуються різноманітні методичні прийоми показу і розповіді. Серед прийомів показу частіше, ніж в інших екскурсіях, екскурсовод використовує локалізацію подій, широко застосовуються реконструкція, порівняння, показ наочних матеріалів. У розповіді подається як опис об'єктів, так і пояснення тим або іншим подіям у житті краю. Широко застосовується цитування; цитати в екскурсії повинні стосуватися краю, подій, що у ньому відбувалися, і життя його людей. З особливих методичних прийомів використовується прийом руху, зустрічі з цікавими людьми краю, старожилами. Обов'язково рекомендується включати в екскурсію відвідування краєзнавчого музею.

Заміські екскурсії

За тематикою заміські екскурсії бувають як оглядові, так і тематичні, найчастіше мають краєзнавчий характер. Цим екскурсіям властива велика кількість та різноманіття об'єктів показу і відповідно підтем. Зрозуміло, що у тематичних екскурсіях головна тема розкривається в кінцевому пункті тому, що під час переїзду об'єктів, пов'язаних із нею, може і не бути. Проте на шляху проходження групи зустрічаються об'єкти, що викликають інтерес в екскурсантів, про які екскурсовод дає довідки, тому важливим під час підготовки цієї екскурсії є дбайливе вивчення і відбір необхідної шляхової інформації та ілюстративних матеріалів «портфеля екскурсовода» до неї. Оскільки переїзд до головного об'єкту маршруту може займати декілька годин рекомендується підібрати матеріали в різній формі: аудіозаписи, відеоматеріали, фотозображення (окремі або набори фотокарток), різноманітні колекції, для того щоб шлях до екскурсійного об'єкта був цікавим, але не перенасиченим.

Викладається шляхова інформація, якщо виникають паузи у висвітленні теми екскурсії. Її особливістю є відсутність постійних зорових вражень, виходів до об'єктів і відповідно розповідь екскурсовода має головне значення.

Зміст шляхової інформації не належить і здебільшого не пов'язаний із темою екскурсії, матеріал, що викладається в ній, має довідковий характер. Здебільшого матеріал шляхової інформації носить краєзнавчий характер – природа, сільське господарство, промисловість, розвиток культури й мистецтва, майбутнє краю, історія, розповідь про видатних особистостей. Головною вимогою до змісту шляхової інформації є те, що в ній не має повторюватися

матеріал екскурсії, що буде проводитися в кінцевому пункті цього маршруту. Шляхова інформація не має методичної розробки, складається і затверджується тільки її текст. Кожен екскурсовод зобов'язаний мати індивідуальний текст шляхової інформації.

Композиційно заміська екскурсія будується так само, як і будь-яка інша. Вона складається із вступу, власне екскурсії і висновку. Вступ доцільніше давати на місці посадки групи до початку руху, а сама екскурсія може починатися або за містом, або в межах міста.

Обов'язком екскурсовода на заміських маршрутах є організація відпочинку екскурсантів. Оскільки заміська екскурсія триває цілий день (10 – 14 годин), необхідно передбачити перерву на обід, попередити екскурсантів про зупинки для відпочинку у визначених місцях, санітарні зупинки, правила поведінки в місцях відпочинку.

Релігійні екскурсії

Гуманістична роль, культурологічна, інформативна та виховна функція екскурсійної діяльності, пов'язаної з релігійним життям, набувають у наш час суттєвого значення і ставлять її на рівень суспільно-важливих складових ідеології державотворення, національного відродження, ставлення до релігійних культів і почуттів віруючих із шануванням є необхідною передумовою існування демократичного суспільства.

Сучасні умови зростання інтересу екскурсантів до релігійної складової життя, та відповідно створення тематичних екскурсій виключно на релігійну тематику, викликають необхідність виділення релігійних екскурсій у самостійну класифікаційну групу тематичних екскурсій.

Підґрунтя для виділення релігійних екскурсій в окрему класифікаційну групу дає і сучасна класифікація туризму, яка виділяє такий вид туризму як релігійний. Релігійний туризм вважається історично першим видом туристичних подорожей, що може бути включений до періоду формування світових релігій. У наш час цей вид туризму динамічно розвивається. Релігійний туризм має свої різновиди: паломницький туризм, релігійний туризм екскурсійної спрямованості.

При організації релігійних екскурсій варто пам'ятати, що «релігія як форма суспільної свідомості та світогляд включає два взаємопов'язаних і водночас самостійних рівня: психологію та ідеологію». Релігійна психологія – це сукупність у віруючих уявлень,

почуттів, настроїв, звичаїв, традицій, пов'язаних із певною системою релігійних ідей. Релігійна ідеологія – це система ідей, розробкою яких займаються релігійні організації, професійні богослови та служники культу. Саме спираючись на їхню допомогу, можна розкрити в екскурсіях сутність теології богословських концепцій, релігійну філософію, подати систематизований виклад релігійних поглядів на світ, людину в ньому, на сенс її буття.

Саме на цих принципах повинен базуватися виклад матеріалу на релігійних екскурсіях: сучасне релігієзнавство та ретроспективна методологія, що зважає на конкретно-історичні, соціальні, етнічні та культурні явища. Саме під їхнім впливом формувалася провідна релігія на теренах України – православ'я як один зі слов'янських варіантів християнства, а також інші конфесії, що зі свого боку є предметом дослідження релігієзнавства.

Головним в організації релігійних екскурсійних маршрутів має бути високий науковий рівень та зміст екскурсійних матеріалів, що повною мірою враховують процеси, які відбуваються в соціально-політичному житті суспільства. Для цього екскурсороводі потрібен доволі широкий спектр сучасних знань із питань релігієзнавства, історії, філософії, психології, соціології, етнографії тощо. Організуюючи релігійні екскурсійні маршрути, туристсько-екскурсійні фірми беруть на себе реалізацію нелегкого завдання – виконувати функцію «посередників» між різними світоглядами, прокладають стежинки порозуміння між мирянами, релігією і суспільством.

Визначення мети релігійної екскурсії потребує диференційованого підходу. Релігійні екскурсії поділяються на 3 групи: пізнавальні, наукові та паломницькі. Відповідно мета кожної з цих груп буде різною. Мета пізнавальних релігійних екскурсійних маршрутів – ознайомлення з релігійними пам'ятками, історією релігії та релігійною культурою; для їхнього створення необхідно підібрати релігійні об'єкти, відомі своєю історією, з глибокою пізнавальною цінністю для екскурсантів; це можуть бути об'єкти як однієї так і зовсім різних релігій. Наприклад «Православні святині рідного краю» або «Три світові релігії в нашому краї».

Наукові релігійні екскурсії здійснюються з метою наукового дослідження релігійних об'єктів, вивчення різних релігій, обрядів. Цільовою аудиторією зазвичай є науковці, археологи. Використовуються різні релігійні об'єкти, незалежно від релігії.

Паломницькі екскурсії здійснюються з метою поклоніння церковним реліквіям, святиням, прийняття участі у проведенні релігійних обрядів. Для створення цих екскурсій необхідна наявність об'єктів однієї релігії.

Правильний вибір об'єкта забезпечує зорову основу сприйняття, глибоке розкриття теми. Важливо, щоб кожна тема мала свої об'єкти. Екскурсійними об'єктами релігійної тематики є: храм, собор, церква, монастир, каплиця, місця богоявлень, поховання вищих ієрархів церкви, цілюще джерело, молитовний будинок.

Храм – будівля, присвячена Богу і призначена для Богослужінь, або культова споруда, призначена для здійснення богослужінь і релігійних обрядів. Слово «храм» запозичене українською мовою з церковнослов'янської, в якій воно мало значення «будинок, будівля, житло, дім». Відповідне давньоруське слово з повноголоссям, що й досі збереглося в українській мові – це

«хором(и)». У зв'язку з тим, що слово «храм» у значенні «дім» вживалося здебільшого у релігійних текстах, воно набуло значення «Божий дім, церква, храм». Різновиди храмів: костел – у католиків, мечеть – у мусульман, синагога – в іудаїзмі, церква – у православних християн.

Церква – культова споруда у православних, католицьких та окремих протестантських християн, у якій відбуваються релігійні богослужіння.

Собор – головний храм у християн, в якому відправляє богослужіння священнослужитель високого сану.

Собором називають (церковнослов'янської собор зібрання, збори) – найвищу церковну законоправну установу на території тієї чи іншої юрисдикції, зазвичай із законодавчою владою (означає те саме, що й Синод). За прикладом святих Апостолів, що у 50-ому році вперше зібралися на собор у Єрусалимі, всі важливіші церковні справи вирішувалися на менших чи більших соборах, які у перші століття християнства відбувалися дуже часто.

Собори бувають: вселенські (чи екуменічні), помісні, провінційні (чи митрополичі) й єпархіальні.

Монастир – комплекс споруд і будівель для релігійної громади ченців або черниць, що керуються єдиними правилами життя (статут). Перші християнські монастирі іноді виконували функцію фортець і мали відповідний вигляд.

Важливе місце в культурі України належить церковним пам'яткам національних меншин. Багато з цих культових споруд є архітектурними пам'ятками загальнонаціонального значення, на які не можна не зважати під час розробки екскурсійних маршрутів. Це пов'язано не тільки з необхідністю задоволення духовних потреб віруючих: такий підхід забезпечує ознайомлення широких верств населення з маловідомими сторінками історії релігії і одночасно сприяє формуванню культури міжконфесійних та міжнаціональних відносин.

Важливим в організації релігійних екскурсій є тісна співпраця екскурсійних фірм із релігійними закладами, яким надано право здійснення культурно-освітньої діяльності. Це є важливим під час розробки екскурсії, для складання тексту, врахування часу відвідування об'єктів (проходження вранішніх та вечірніх богослужінь на об'єктах). Потрібно також під час організації зважати на календар релігійних свят. Зрозуміло, що на свята релігійні об'єкти відвідує значно більша кількість людей і відповідно екскурсійне обслуговування на об'єкті певним чином ускладнюється, проте відвідування об'єкта стає більш атрактивним і несе більшу емоційну компоненту, особливо цінні екскурсії на свята для релігійних паломників.

До організаційних особливостей екскурсій належить і попередній інструктаж екскурсантів, проведення бесіди щодо правил поведінки під час екскурсії, відповідної форми одягу, поведінки безпосередньо на релігійних об'єктах, дотримання елементів ритуалу.

Важливим аспектом у цих екскурсіях є формування екскурсійної групи. Саме на цих цьому питанні потрібно приділяти найпильнішу увагу. З цього приводу існує головна рекомендація – не поєднувати в єдину екскурсійну групу осіб, які мають перед собою пізнавальні та суто релігійні (паломницькі) цілі.

Оскільки ця категорія екскурсантів має особливий настрій, чітко сформульовану мету поїздки, обов'язково приймає участь у релігійних обрядах.

У релігійних екскурсіях залежно від контингенту обслуговування змінюється перелік об'єктів і час їхнього відвідування. Наприклад, паломників не дуже зацікавлять музейні експозиції, мистецьке та історичне значення відвідуваних об'єктів, натомість у релігійно-пізнавальних екскурсіях вони будуть займати центральне місце.

Уся діяльність зі створення технологічної документації та рецензування контрольного та індивідуальних текстів екскурсій потребує тісної співпраці творчої групи з представниками відповідних релігійних установ та певних об'єктів.

Запитання для самоконтролю

- 1. Основні принципи диференційованого підходу.*
- 2. Роль диференційованого підходу в успішності проведення екскурсій.*
- 3. Принципи формування різних груп екскурсантів.*
- 4. Особливості проведення навчальних екскурсій.*
- 5. Особливості проведення екскурсій для різновікових груп за одним маршрутом.*
- 6. Охарактеризуйте особливості проведення сімейних екскурсій.*
- 7. Особливості надання екскурсійної послуги під час «збірної» екскурсій.*

ТЕМА 9

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ РИНКУ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

План.

1. Природно-ресурсний потенціал екскурсійної діяльності в регіонах України.
2. Методика розрахунків ємності територіальних ринків екскурсійних послуг.
3. Шляхи активізації підприємницької діяльності у сфері екскурсійних послуг.

Ключові слова: *природно-ресурсний потенціал, підприємство, екскурсійно-рекреаційні системи, ємність ринку екскурсійних послуг, ринковий потенціал екскурсійних послуг, туроператори та турагенти, розрахунок ємності ринку, методи розрахунку ємності ринку екскурсійних послуг.*

1. ПРИРОДНО-РЕСУРСНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

В Україні спостерігається тенденція щодо нерівномірності розвитку окремих туристичних регіонів, курортно-рекреаційних територій, зокрема внаслідок ослаблення міжрегіональних зв'язків, нерівномірного розташування підприємницьких туристсько-екскурсійних структур, низької міжрегіональної інтеграції екскурсійних установ та їх маршрутів, недостатньої сезонної мобільності місцевих екскурсоводів та гідів-перекладачів. Поглиблюється дивергенція периферійних туристичних регіонів України по відношенню до найбільш розвинених регіонів країни, до туристичних регіонів сусідніх держав.

Саме тому актуальною науковою та практичною проблемою є розроблення науково-методичних підходів щодо підвищення конкурентоспроможності туристичних регіонів на основі оцінки реального стану регіонального ринку екскурсійних послуг та визначення можливостей реалізації підприємницького потенціалу у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування, внесення пропозицій щодо формування нових територіально-виробничих форм сфери екскурсійних послуг.

Вагомий внесок у розробку теоретичних основ українського

екскурсознавства зробили такі учені, як В. К. Бабарицька, С. М. Голубнича, А. Я. Короткова, Ю. О. Малиновська, В. К. Федорченко, В. Я. Цибух.

Науковці Київського національного університету імені Тараса Шевченка представили механізм управління екскурсійною діяльністю в ринкових умовах, а також організаційно-інституційні засади розвитку екскурсійної справи в Україні. В існуючих наукових працях висвітлюються окремі аспекти екскурсійного менеджменту, методики проведення екскурсій, комунікаційної майстерності екскурсоводів, маркетингу екскурсійних послуг, історії розвитку екскурсійної справи в Україні, надаються пропозиції щодо вдосконалення підготовки екскурсій

Проте в науковій літературі не досліджувався підприємницький потенціал екскурсійної сфери як в Україні в цілому, так і зокрема в регіонах, не зроблені пропозиції щодо розробки методики оцінки екскурсійного потенціалу для розвитку кластерних систем туристичних регіонів. Основною метою дослідження є визначення сучасного стану ринку екскурсійних послуг на підставі моніторингу діяльності суб'єктів турринку у регіонах України та надання рекомендацій щодо механізмів активізації ресурсів ендogenous розвитку, розробки методики економічної оцінки екскурсійного потенціалу туристських територій як одного із інструментів формалізації стратегічного планування розвитку кластерізації в регіонах в інтересах підвищення ефективності державного управління в туристсько-екскурсійній сфері.

Методологічну основу розробки регіональних кластерних стратегій розвитку туризму можуть становити ендogenous підходи, що базуються на так званій територіальній моделі рекреаційно-екскурсійної системи відкритого типу.

Реалізація принципів ендogenous розвитку туристсько-рекреаційного комплексу регіонів не передбачає необхідності мати у наявності всі ресурси для виробництва певного туристичного продукту. Насамперед мова йде про створення оптимального механізму використання підприємницького потенціалу для розвитку екскурсійного обслуговування, а саме наявності та підготовки кадрів підприємців-гідів, екскурсоводів та створення умов для поширення їх діяльності. Проведені дослідження та практичний досвід свідчать, що на сучасному етапі розвитку ринку екскурсійних послуг провідним продуцентом додаткової вартості є інтелектуальний ресурс.

Традиційно розвиток підприємництва на ринку екскурсійних послуг зв'язують з діяльністю Леопольда Ліпсона, який вперше в Росії в 1885 р. організував «Підприємство для громадських подорожей в усі країни світу». Значної популярності набув гірський та краєзнавчий туризм. У 1890 р. в Одесі було створено Кримський гірський клуб з філіями в Ялті та Севастополі. Треба відзначити, що на відміну від сучасного часу, на початку 20-го сторіччя для підтримки екскурсійної справи видавалися спеціалізовані журнали «Екскурсійний вісник», «Шкільні екскурсії і шкільний музей», «Російський екскурсант», які можна було придбати в містах України, але виходили вони, природно, російською мовою, оскільки видавалися в столиці Російської імперії.

Звичайно, що так званий «перехідний період» переорієнтації всього господарського комплексу країни на ринкові засади функціонування не залишив незмінною ситуацію у сфері екскурсійного обслуговування.

Насамперед, слід відзначити, що відбувався значний спад попиту на екскурсійні послуги. Відпрацьована майже за півстоліття система екскурсійного обслуговування зазнала поступової руйнації. Екскурсиводи виявилися наданими самі собі. Випадкові замовлення дозволяли заробити на життя далеко не всім. Бурхливе створення і функціонування туристичних підприємств у 90-х рр., орієнтованих на виїзд туристів за кордон, дозволили окремим фахівцям екскурсійної справи пристосуватися до ситуації і, дякуючи значному рівню професійної підготовки і досвіду, отримати роботу в нових туристичних фірмах. Як підкреслюють фахівці та науковці, на сучасному етапі в більшості регіонів України школи екскурсиводів фактично перестали існувати, не розбудована система курсів підвищення кваліфікації. Дослідження, проведені в Одеському регіоні, показали, що на часному етапі в області не існує жодного учбового закладу, який має відповідну ліцензію Міністерства освіти та науки України на здійснення підготовки та перепідготовки екскурсиводів та гідів-перекладачів.

Така ситуація склалася з 1995 року, тому й середній вік екскурсиводів в Одеському регіоні за 50 років.

Саме тому на сучасному етапі негайно необхідним є розроблення та впровадження науково обґрунтованих заходів щодо розвитку конкурентоспроможного підприємництва на ринку екскурсійних послуг, які б відповідали регіональним пріоритетам туристичних

регіонів України. Не дивлячись на те, що в Україні вже створені базові нормативно-правові засади забезпечення туристичної діяльності та організації туристсько-екскурсійних послуг, розвиток екскурсійного обслуговування в регіонах не має дійсного механізму тому, що надання екскурсійних послуг не підпадає з 2004 року під ліцензування як туроператорська та турагентська діяльність, що гальмує положення статті 6 Закону України «Про туризм», де іде мова про нормативне регулювання екскурсійного обслуговування громадян. Від цього також постраждала якість надання екскурсійних послуг, підготовки фахівців туристичного супроводу, розробки екскурсійних маршрутів.

Розвиток туристичної сфери визначається показниками в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму, надання екскурсійних послуг, які в різному поєднанні утворюють національний і міжнародний туризм та туризм у межах країни. Кожна з цих категорій впливає передусім на створення ВВП, а співвідношення в'їзного та виїзного туризму (тобто категорія «міжнародний туризм») впливає на формування сальдо платіжного балансу країни за статтею «Подорожі». Становлення підприємницьких структур в екскурсійній сфері незалежної України до 2004 року характеризувалося наявністю негативного сальдо за статтею «Подорожі» та нестабільними показниками розвитку внутрішнього туризму та екскурсійних послуг. У 2004 році під впливом заходів щодо стимулювання розвитку туристсько-екскурсійної сфери, завдяки реалізації основних положень Державної Програми розвитку туризму на період 2002-2010 рр., Наказу Держтурадміністрації України «Про Концептуальні засади організації екскурсійної діяльності в Україні», політиці залучення іноземного інвестора до модернізації матеріально-технічної бази було досягнуто перевищення показників в'їзного туризму над виїзним. Крім того, позитивним явищем з 2004 року є стале, поступове збільшення обсягу внутрішніх туристичних потоків та обсягів екскурсійних послуг.

Для подальшого розвитку туристичного процесу та активізації підприємницької діяльності на ринку екскурсійних послуг на кінці 2004 року Національна Рада з туризму, Загальноукраїнська асоціація музеїв, Український фонд культури і Українська громада охорони пам'яток історії та культури презентували програму «Відродження замків України», яка може бути підставою для розробки туристсько-екскурсійних маршрутів, у тому числі в Одеському регіоні, за нині модним в державах Західної Європи напрямком – парадор-тури

(замковий, фортифікаційний туризм). В туристичних регіонах України із біля 3000 подібних споруд збереглося не більш 120 об'єктів, які в дуже поганому стані. Ініціатори рахують, що даний пілотний проект спрямовано на підприємців туризму, регіональних та місцевих інвесторів, тому що відродження та реконструкція замків та фортець буде супроводжуватись будівництвом біля них міні-готелів; розробкою новітніх екскурсійних маршрутів та місцевих культурно-туристичних центрів. Як свідчить закордонний досвід (Великобританія, Чехія, Франція, Польща, Угорщина), рентабельність подібних проектів складає не менш 40 %, а середньорічне завантаження замкових готелів до 80 %, інвестиції, наприклад в будівництво готельно-ресторанного міні- туркомплексу в розмірі до 500000 доларів США, зможуть окупитися за 3-5 років та вийти на планову рентабельність. Подібний проект розроблено фахівцями кафедри економіки та управління туризмом Одеського державного економічного університету для Аккерманської фортеці міста Білгорода-Дністровського як інвестиційний бізнес-проект для залучення потенціальних інвесторів у конкурсі в Італії.

Подібні інвестиційні проекти повинні передбачати, по-перше, інвентаризацію споруд, узгодження з регіональними органами влади сценарію розвитку туристичної території та інвестиційного клімату; по-друге, проведення тендеру проектів зацікавлених підприємців; по-третє, враховувати міжнародний досвід концесій подібних туристичних проектів та інтереси місцевої територіальної громади, моделі діючих екскурсійних кластерів у Європі.

Розвиток екскурсійних послуг в Україні істотно впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, страхування, виробництво сувенірної продукції, та стає одним з перспективних напрямків для діяльності підприємців-фахівців туристичного супроводу. В свою чергу, важливими чинниками розвитку ринку екскурсійних послуг є природно-рекреаційний та історико-культурний потенціал країни. В Україні склалися унікальні природно-кліматичні умови, збереглися багаті історико-культурні та національно-етнографічні ресурси. Велика кількість невикористаних територій, придатних для туризму і відпочинку; понад 160 тисяч пам'яток архітектури і містобудування; сотні музеїв із зібраннями унікальних археологічних знахідок, що свідчать про самотню і давню культуру українців, – усе це при відповідному розвитку може стати основою для формування кластерних форм підприємництва на

ринку екскурсійних послуг.

Конкурентний ринок екскурсійних послуг можна розглядати з точки зору економічних відносин як усередині країни, так і за її межами. Чим більш регулярний характер будуть мати економічні відносини і туристичні зв'язки, тим більш передбачуваними можуть виявитися економічні процеси, а економічна кон'юнктура – стабільною. Як показали останні дослідження, прихильники створення рекреаційних систем, кластерів в Україні пов'язують з ними вирішення важливих економічних завдань розвитку туристичних регіонів. Вони називають їх «системами відкритого типу», що за певних умов можуть досягати стану оптимальної динамічної рівноваги із зовнішнім середовищем, в якому їхня структура або найважливіші структурні характеристики залишаються постійними. На думку автора, відкриті системи рекреаційно-екскурсійних комплексів та кластери в регіонах України знаходяться у стані незавершеного формування, тому що вони не структуровані і недиверсіфіковані за видами туризму та ринками збуту туристсько-екскурсійних послуг. Такі системи формуються та розвиваються при взаємодії груп населення, туристів та екскурсантів, підприємців із природними ресурсами, культурно-історичними комплексами; характеризуються особливостями взаємозв'язків між регіонами, які генерують турпоток, та дестинаціями, які приймають туристів та екскурсантів. На наш погляд, до найбільш значних рекреаційно-екскурсійних систем в Україні варто віднести: Причорномор'я, Крим, Приазов'я, Карпатський регіон, де відзначається наявність досить розвиненої екскурсійної інфраструктури та близькість європейських та близькосхідних транспортних коридорів, що дає змогу поширити процеси інтеграції України в світове туристське співтовариство за рахунок формування кластерних моделей розвитку.

Екскурсійний потенціал України нараховує 39 міст із тисячолітньою історією, більшість яких розташовані на території колишньої Київської Русі. Крім того, у Києві, Чернігові, Сумській, Полтавській, Черкаській областях, у Поділлі і Галичині зосереджено найцінніші пам'ятки історії, культури, архітектури і ремесел. Тут збереглося 10 культурних пам'яток X-XII сторіччя, які є унікальною історичною спадщиною. Найбільш цікавим туристсько-екскурсійним регіоном не тільки в Україні, але у всій Європі, є Єврорегіон «Нижній Дунай», де знаходиться Дунайський біосферний заповідник, який має усі перспективи стати «відкритою рекреаційно-екскурсійною

системою» Одеського туристичного регіону.

За даними офіційного туристичного сайту Черкаської області <https://tourismincherkasyregion.gov.ua/ua/turystychni-marshruty> та Стратегія розвитку Черкаської області на період 2021-2027 роки <https://ck-oda.gov.ua/wp-content/uploads/> Черкаська область утворена 7 січня 1954 року. Черкаська область розташована в центральній лісостеповій частині України, в середній течії річок Дніпра та Південного Бугу. Вона межує на півночі з Київською (протяжність 340 км), на сході – з Полтавською (212 км), на півдні – з Кіровоградською (388 км) і на заході – з Вінницькою (124 км) областями. Поблизу села Мар'янівка Шполянського району розташований географічний центр України. Площа області складає 20,9 тис. кв. км, що складає 3,5% території держави (18 місце в Україні). Чисельність наявного населення Черкаської області станом на 01.01.2020 становила 1192,1 тис. осіб (16 місце в Україні), у т. ч. міське – 678,7 тис. осіб (56,9%), сільське – 513,4 тис. осіб (43,1%). Середня щільність населення - 57 осіб/кв. км. Відстані від м. Черкаси до найбільших економічних центрів Європи: Берлін – 1523 км, Будапешт – 1234 км, Варшава – 954 км, Відень – 1534 км, Прага – 1599 км. Черкащина в цілому рівнинна і умовно поділяється на дві частини – правобережну і лівобережну. Переважна частина правобережжя розміщена в межах Придніпровської височини з найвищою точкою області, що має абсолютну висоту 275 метрів над рівнем моря (поблизу Монастирища). В прилягаючій до Дніпра частині правобережжя знаходиться заболочена Ірдино-Тясминська низовина, а також підвищення – Канівські гори. Низинний рельєф має лівобережна частина області, яка розташована в межах Придніпровської низовини. Черкаська область входить до складу Центрального економічного району, ключова роль у господарстві якого відводиться сільському господарству, харчовій, хімічній промисловості, машинобудуванню (в основному транспортному та сільськогосподарському), легкій промисловості, а також будівельній індустрії. Станом на 01.01.2020, відповідно до адміністративно-територіального поділу, область складається з 20 районів, 6 міст обласного підпорядкування (Черкаси, Ватутіне, Золотоноша, Канів, Сміла, Умань), 10 міст районного значення, 14 селищ міського типу, 824 сільських населених пунктів. Постановою Верховної Ради України від 17.07.2020 №807-IX затверджений адміністративно-територіальний устрій базового та районного рівнів Черкаської

області, яким передбачено утворення 4 районів та 66 ОТГ.

Найбільшими населеними пунктами за чисельністю населення в межах області є міста: Черкаси (275,7 тис. осіб), Умань (82,6 тис. осіб), Сміла (67,0 тис. осіб), Золотоноша (28,6 тис. осіб) та Канів (23,6 тис. осіб).

Природні ресурси області Клімат Черкаської області помірно континентальний, порівняно теплий, із нестійким вологозабезпеченням. Зима малосніжна і м'яка, літо тепле і помірно вологе. Середня річна температура повітря по області становить 7,7 – 8,2°C (середня температура найхолоднішого місяця січня -5,5 – -6,0°C, середня температура найтеплішого місяця липня +19,0 – +20,3°C). Середня річна кількість опадів становить 574 мм. В середньому за рік спостерігається 140 – 155 днів з опадами не менше 0,1 мм води. Кліматичні умови регіону є сприятливими для розвитку сільського господарства. З загальної площі Черкаської області (2091,6 тис. га): сільськогосподарські землі складають 1487,0 тис. га, або 71,1% до загальної площі території (з них сільськогосподарські угіддя – 1451,0 тис. га, або 69,4%); землі лісогосподарського призначення - 338,6 тис. га (16,2%); забудовані землі – 84,4 тис. га (4,0%); відкриті землі без рослинного покриву або з незначним рослинним покривом - 15,4 тис. га (0,7%); відкриті заболочені землі – 30,5 тис. га (1,5%); водні об'єкти – 135,7 тис. га (6,5%).

У ґрунтовому покриві області переважають чорноземи типові та чорноземи сильнореградовані, які займають 53,7%. Із загальної площі ріллі (1271,9 тис. га), нараховується 361,8 тис. га деградованих земель (28,4%) та 108,8 тис. га малопродуктивних земель (8,6%); з них 139,2 тис. га (або 29,6%) потребують консервації. За інформацією Державної служби геології та надр України, на території Черкаської області налічується 270 родовищ (в тому числі 8 об'єктів обліку комплексних родовищ) з 15 видів різних корисних копалин, з яких 91 родовище (в тому числі 6 об'єктів обліку) розробляється. Мінерально-сировинна база на 67,3% складається із сировини для виробництва будівельних матеріалів, на 18,7% – з прісних та мінеральних підземних вод, на 11,7% – з паливно-енергетичних корисних копалин (вугілля, торф), на 1,5% – з гірничорудних корисних копалин, по 0,4% – з нерудних корисних копалин для металургії та гірничохімічних корисних копалин.

Всі ліси Черкаської області відносяться переважно до рівнинних і входять у лісостепову зону. В цілому клімат області сприятливий для

зростання цілого ряду деревних та чагарникових порід, і перш за все високопродуктивних дубових і соснових насаджень. В лісах області переважають свіжі грабові діброви і судіброви. Відносно вузьку смугу вздовж правого берега Дніпра, включаючи Черкаський бір, займає лісотипологічний район свіжих грабово-соснових судібров, де, крім основного типу лісу, зустрічаються дубово-соснові субори, грабові діброви, сирі чорно-вільхові сугрудки. Особливої привабливості і своєрідності території Черкаської області надають типові лісостепові ландшафти – чергування відкритих просторів із залісненими ділянками. Черкаська область розташована у двох основних басейнах річок Дніпра та Південного Бугу: басейн річки Дніпро – 12,0 тис. кв. км та басейн річки Південний Буг – 8,9 тис. кв. км. Густота річкової мережі добре розвинена і складає 0,2 – 0,54 км/кв. км. По території області протікає 1 велика річка – Дніпро (150 км в межах області), 7 середніх (703 км) і 1029 малих річок (6882 км), загальною протяжністю 7735 км. До середніх річок належать: в басейні р. Дніпро – Рось, Тясмин, Супій; в басейні р. Південний Буг – Велика Вись, Гнилий Тікич, Гірський Тікич та Ятрань. На малих та середніх річках області побудовано 38 водосховищ та 2947 ставків. Частково на території області знаходяться два водосховища Дніпровського каскаду – Канівське та Кременчуцьке. Найбільше з них – Кременчуцьке, загальна площа його водного дзеркала становить 2252 кв. км, повна ємкість 13,52 млн куб. м. Забезпеченість водою на одного жителя області становить лише 1,56 тис. куб. м в середній по водності рік (за оцінкою Європейської Економічної Комісії ООН, якщо водні ресурси не перевищують 1,7 тис. куб. м на людину, регіон вважається водонезабезпеченим). Враховуючи нерівномірність формування поверхневого стоку по місяцях, навіть при сучасному водоспоживанні відчувається дефіцит у водозабезпеченні. Природно-заповідний фонд області нараховує 558 територій та об'єктів природнозаповідного фонду (з них 22 – загальнодержавного та 536 – місцевого значення), що займають площу 75,8 тис. га (фактична площа становить 64,6 тис. га). Показник заповідності становить 3,1%. Природно-заповідний фонд області складають об'єкти наступних категорій: Канівський природний заповідник, національні природні парки «Білоозерський» та «Нижньосульський», дендрологічний парк «Софіївка», Черкаський зоологічний парк, регіональний ландшафтний парк «Трахтемирів», а також 236 заказників, 198 пам'яток природи, 66 парків-пам'яток

садово-паркового мистецтва, 52 заповідні урочища. На державному обліку в області перебувають 9078 історико-культурних пам'яток: 7169 археології, 1552 історії, 184 архітектури, 173 монументального мистецтва. Статус національних мають 93 пам'ятки, решта мають категорію пам'яток місцевого значення. В області знаходиться 8 історико-культурних та історико-архітектурних заповідників, з них статус національного мають 3 заповідники, статус державного – 5 заповідників.

З часу утворення Черкаської області чисельність населення незмінно збільшувалась і досягла максимальної кількості на початок 1990 року – 1 531,6 тис. осіб. Станом на 01.01.2020 чисельність наявного населення Черкаської області становила 1192,1 тис. осіб, з них 678,7 (56,9%) проживало в міських поселеннях та 513,4 (43,1%) – у сільській місцевості. Щільність населення області становить 57 осіб/кв. км. Демографічна ситуація в області залишається складною. Рівень народжуваності у 2018 році в Черкаській області – один з найнижчих серед регіонів України (7,1‰ проти середньоукраїнського 8,7‰), нижчий він був тільки у Сумській (6,5‰) і Чернігівській (6,8‰) областях. Разом з тим, Черкаська область мала один з найвищих рівнів смертності в Україні (у 2018 році 16,6‰ проти середньоукраїнського 14,8‰), більшим він був тільки у Полтавській (16,8‰) та Чернігівській (19,1‰) областях. Визначальним фактором зменшення чисельності населення є природне скорочення. Упродовж 2019 року чисельність наявного населення області за рахунок природного скорочення зменшилась на 12,1 тис. осіб, за рахунок міграційного скорочення – на 2,1 тис. осіб. У області в 2019 році народилось живими 7,6 тис. осіб та померло 19,7 тис. осіб; приїхали 18,2 тис. осіб та виїхали 20,3 тис. осіб. Статева структура населення області характеризується стабільною перевагою жінок над чоловіками. Станом на 01.01.2020 кількість жінок становила 643,2 тис. осіб (54,1% від загальної кількості постійного населення), чоловіків – 545,3 тис. осіб (45,9%). Загальноукраїнський показник складав: жінки – 53,6%, чоловіки – 46,4%.

У 2019 році середній вік населення Черкаської області був одним з найвищих серед регіонів України (43,2 роки проти середньоукраїнського 41,8 років), більшим він був тільки в Сумській (43,5 роки), Чернігівській (43,9 років), Луганській (46,5 років) та Донецькій (45,6 років) областях.

Рівень зайнятості населення у віці 15 – 70 років зменшився з

59,9% у 2013 році до 59,3% (531,8 тис. осіб) у 2019 році (середньоукраїнський показник – 58,2%). Рівень безробіття населення у віці 15 – 70 років за методологією Міжнародної організації праці в цілому по області за останні роки зменшився на 0,6% (з 8,9% у 2013 році до 8,3% у 2019 році).

Транспортна інфраструктура – по території області проходять міжнародні автомобільні транспортні коридори: «Критський №9» (співпадає з автомобільною дорогою М-05 (Е-95) Київ – Одеса); «Балтійське море – Чорне море», (співпадає з автомобільними дорогами М-05 Київ – Одеса і М-12 Стрий – Тернопіль – Кропивницький – Знам'янка).

Показник щільності автомобільних доріг в Черкаській області становить 0,29 км на 1 кв. км площі, що набагато менше, ніж у європейських країнах (у Німеччині – 2,0, у Франції – 1,46, у Польщі – 1,15), але більше, ніж в середньому по Україні (0,28 км на 1 кв. км площі). Станом на 01.01.2020 протяжність вулично-дорожньої мережі Черкаської області становить 19267,95 км, із них: 13143,8 км – балансова протяжність вулиць та доріг комунальної власності в населених пунктах, 1750,2 км – дороги державного значення, 4373,95 км – дороги місцевого значення. Автомобільні дороги державного значення поділяються на: міжнародні автодороги (194,9 км); національні автодороги (454,3 км); регіональні автодороги (283,1 км); територіальні автодороги (817,9 км). Наявна дорожня інфраструктура перебуває у незадовільному стані. Основними проблемами доріг загального користування на даний час є природне старіння органічних в'язучих (бітумів) та збільшення руху великовагових транспортних засобів, фактична маса яких перевищує встановлені нормативи. Так, із загальної протяжності доріг державного значення (1750,2 км): втратили несучу спроможність – 187 км; не відповідають нормативним показникам по рівності – 421,5 км; не відповідають сучасним нормативним вимогам із забезпечення безпеки руху і комфортності перевезень та мають деформації покриття – 877 км.

Станом на 01.01.2020 послуги з пасажирських перевезень в області надавали 25 підприємств та 60 приватних підприємців, які обслуговували 529 маршрутів. Пасажири мають можливість скористатись послугами 1 автовокзалу, 25 автостанцій, а також 2880 посадочними майданчиками, які розташовані на територіях сільських населених пунктів та вздовж автобусних маршрутів загального користування. Станом на 01.01.2020 34 сільські населені пункти не

мають автобусного сполучення з районними центрами (4,2%). На території області послуги залізничного транспорту надають Шевченківська дирекція залізничних перевезень Одеської залізниці та Козятинська і Дарницька дирекції залізничних перевезень Південно-Західної залізниці. Експлуатаційна довжина залізничних колій загального користування становить 649,5 км (в т. ч. електрифіковані – 145 км, неелектрифіковані - 504,5 км). На території області розташовано 3 залізничних вокзали (ім. Т. Г. Шевченка, Черкаси, Христинівка), 30 лінійних станцій, а також 80 посадочних платформ. В регіоні проходить 150 кілометрів експлуатаційних річкових судноплавних шляхів. Проте з 1996 року регулярні пасажирські перевезення річковим транспортом було призупинено. На даний момент Черкаський аеропорт має статус міжнародного (міжнародний пункт пропуску). Проте останній раз він приймав пасажирів з регулярних рейсів у 1995 році. Протягом останніх років аеропорт приймав виключно чартерні рейси та використовувався для проведення фестивалів малої авіації, різних автошоу та виставкових заходів.

Сфера культури На кінець 2019 року в галузі культури області діяло: 1) 720 бібліотек; 2) 724 будинки культури, клубів, центрів культури і дозвілля; 3) 42 початкові спеціалізовані мистецькі навчальні заклади; 4) 2 вищі мистецькі навчальні заклади I-II рівнів акредитації; 5) 2 театри, які мають статус «академічний» (Черкаський академічний обласний український музично-драматичний театр імені Т. Г.Шевченка, Черкаський академічний театр ляльок); 6) 2 концертні заклади (Черкаська обласна філармонія, комунальний заклад «Об'єднання художніх колективів»); 7) 10 об'єктів кінопоказу. На державному обліку в області перебувають 9 078 пам'яток. З них: 7 169 пам'яток археології, 1 552 – історії, 184 – архітектури, 173 – монументального мистецтва. Статус національних із зазначеної кількості мають 93 пам'ятки, решта – мають категорію пам'яток місцевого значення. На території Черкащини найвизначніші пам'ятки об'єднані у 7 історико-культурних та 1 історико-архітектурний заповідників, з них статус національного мають 3 заповідники (Національний заповідник «Батьківщина Тараса Шевченка», Шевченківський національний заповідник, Національний історикокультурний заповідник «Чигирин»), статус державного – 5 заповідників (Державний історико-культурний заповідник «Трипільська культура», Державний історикокультурний заповідник

«Трахтемирів», Кам'янський державний історико-культурний заповідник, Корсунь-Шевченківський державний історико-культурний заповідник, Державний історико-архітектурний заповідник «Стара Умань»). Всього на території України створено 53 заповідники. У місті Умань знаходиться могила цадика Нахмана з Брацлава, родоначальника хасидизму (релігійної течії іудаїзму, що виникла у 18 ст. на Україні), яку, згідно з його заповітом, на свято Рош-га-шана (нового року) відвідують брацлавські хасиди з усього світу. У селі Вільхівець Звенигородського району знаходиться садиба-музей Героя України В'ячеслава Чорновола (народного депутата України та очільника «Народного Руху України»), створена відповідно до постанови Верховної Ради України від 28.11.2002 № 258 «Про вшанування пам'яті Героя України В. М. Чорновола». З унікальними пам'ятниками давнини та цікавими експонатами на Черкащині можна ознайомитись у 61 музеї державної форми власності (із них: музеїв – 30, відділів – 26, філій – 3, секторів – 2), 123 громадських музейних закладах (із них: музеїв – 72, музейних кімната – 51).

У Черкаській області зареєстровано 259 туристичних фірм, з яких 20 здійснюють діяльність туристичних операторів. Починаючи з 2016 року, в регіоні відбувається стрімке зростання туристичного потоку. Так, якщо у 2015 році область відвідало 710 тис. туристів, то у 2019 році їх кількість становила 1 млн 363 тис. осіб (збільшення на 92%; також це перевищує показники 2018 року на 8%). Найвизначнішими туристичними місцями та подіями у Черкаській області є: національний дендрологічний парк «Софіївка» та його оновлена частина «Fantasy Park» (м. Умань); Національний історико-культурний заповідник «Чигирин» (у т. ч. резиденція Б. Хмельницького та місце маєтку родини Хмельницьких у с. Суботів Чигиринського району, Іллінська церква, 1000-літній дуб Максима Залізняка); Національний заповідник «Батьківщина Тараса Шевченка» (с. Моринці, Шевченкове, Будище Звенигородського району); Тарасова (Чернеча) гора (місце поховання Т. Шевченка, м. Канів); м. Черкаси (зокрема прогулянка на теплоході акваторією Дніпра); трипільське поселення у с. Легедзине Тальнівського району; урочище «Холодний Яр» (Кам'янський та Чигиринський райони); м. Кам'янка (зокрема літературно-меморіальний музей О. С. Пушкіна і П. І. Чайковського, каньйон на р. Тясмин); Жашківський кінно-спортивний комплекс; гірськолижний спортивно-оздоровчий

комплекс “Водяники” (Звенигородський район); фестивальний рух (зокрема “Тарасова гора” – найбільший мотофестиваль України, “Трипільська толока” (с. Легедзине, Тальнівський район), міжнародний фестиваль “Jazz Діліжанс” (м. Черкаси). За кількістю відвідувачів визначено ТОП-3 найпопулярніші туристичні локації регіону у 2019 році: Національний дендрологічний парк “Софіївка” у м. Умань – 490 тис. осіб; Краєзнавчий музей у м. Черкаси – 133 тис. осіб; Об’єкти Національного історико-культурного заповідника “Чигирин” – 126 тис. осіб. Сума надходжень туристичного збору по області склала 4 млн 727 тис. грн. Цей показник більший у 6,5 разів, ніж у 2018 році (таке збільшення можна пояснити змінами у законодавстві, адже у 2019 році було встановлено нові ставки туристичного збору).

У регіоні функціонують 75 готелів та аналогічних закладів розміщення, 2 туристично-інформаційні центри (м. Канів та Чигиринський район) та 46 сільських зелених садиб. У 2020 році розроблений та презентований туристичний бренд Черкаської області – «Черкащина – місце сили».

2. МЕТОДИКА РОЗРАХУНКІВ ЄМНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ РИНКІВ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Багато країн світу характеризуються великою екскурсійною атракційністю та анімаційністю послуг. Це спричинено величезним багатством та унікальністю культурної спадщини та природних ресурсів. Екскурсійні атракційні території пристосовані для прийняття значної кількості туристів та екскурсантів, а тим самим мають більше шансів на динамічний суспільно-економічний розвиток завдяки дуже високому рівню прибутковості інвестицій в розвиток галузі. Оптимізації структури та режиму функціонування туристсько-екскурсійних комплексів регіонів може сприяти розробка методик розрахунків показників екскурсійної ємності туристичної території. На сучасному рівні в економіці туризму поширеним є показник рекреаційної місткості території, який виражається за допомогою величини допустимого навантаження на одиницю площі, де туристу гарантований комфортний відпочинок і водночас не відбувається деградація довкілля. Цей показник не може бути використаний для розрахунків планування ємності ринку екскурсійних послуг та інвестиційної привабливості бізнес-проектів підприємців

регіональних територій, планування надходжень до місцевих бюджетів від розвитку екскурсійного обслуговування туристів, кластеризації підприємців сфери туризму.

Оскільки питання подальшого планування розвитку територіально-виробничих форм в туристсько-рекреаційному комплексі на державному рівні є достатньо актуальним через можливості туризму забезпечувати зростання валового регіонального продукту, слід запропонувати економічно обґрунтовані методики розрахунків потенціальної ємності ринку екскурсійних послуг. У контексті конкретизації запропонованих підходів до розвитку підприємництва на ринку екскурсійних послуг необхідною є розробка методичних підходів щодо ринкової оцінки економічного потенціалу рекреаційно-екскурсійної системи (території).

Поняття «ємність ринку» широко використовується в наукових працях з економіки та маркетингу туризму, але трактується по-різному – від визначення загальних потреб в туристичних або екскурсійних послугах до обсягу реалізованого турпродукту.

Ємність ринку екскурсійних послуг є величиною, що характеризує максимально можливу спроможність споживання екскурсійних послуг усіма сегментами ринку рекреантів, туризму, місцевого населення регіону, тобто увесь ринковий потенціал споживання послуг. Таким чином, ємність ринку екскурсійних послуг відображає не тільки рівень споживання екскурсійного продукту, а й рівень незадоволеного попиту. Його економічна величина може бути структурована за видовими та територіальними ринками. При дослідженні ємності ринку необхідно звернути увагу, що вона відтворює такі умови. З одного боку відбиває рівень споживання - через визначення впливу чинників формування попиту та споживання, з іншого - діяльність суб'єктів турринку через вплив умов реалізації екскурсійних послуг. Визначення рівня споживання екскурсійних послуг обов'язково повинно коригуватися факторним аналізом умов створення та споживання екскурсійних послуг з метою визначення потенційної ємності регіонального ринку.

3. ШЛЯХИ АКТИВІЗАЦІЇ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Проведені науковцями дослідження регіональних умов розвитку підприємництва в сфері екскурсійної діяльності встановили, що для впорядкування діяльності фахівців туристичного супроводу на державному рівні необхідно вирішити низку ключових питань, насамперед: вирішити питання щодо підготовки (перепідготовки) фахівців туристичного супроводу (екскурсоводи, гідів-перекладачів, спортивні інструктори тощо) певної кваліфікації, які мають базову вищу освіту, з видачею відповідного свідоцтва (диплому, інше) єдиного державного зразка. Мають бути визначені профільні учбові заклади, при яких, за наявності відповідної ліцензії Міністерства освіти і науки України, можуть функціонувати курси з підготовки (перепідготовки) спортивних інструкторів, екскурсоводів, гідів-перекладачів. Відповідно до Закону України «Про туризм» ст. 26 – професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації кадрів у галузі туризму здійснюються державними, комунальними та приватними навчальними закладами в порядку, визначеному законодавством.

Підготовка окремих категорій фахівців туристичного супроводу (гідів перекладачів, екскурсоводів, спортивних інструкторів, провідників тощо), які не потребують здобуття громадянами професійно-технічної або вищої освіти із здобуттям кваліфікації за певним освітньо-кваліфікаційним рівнем, може здійснюватися у встановленому порядку юридичними чи фізичними особами.

Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, бере участь у підготовці навчальних планів і програм навчання фахівців у галузі туризму, їх професійній.

Наукові дослідження розвитку туризму проводяться з метою: наукового забезпечення державної політики в галузі туризму, прогнозування та визначення перспектив його розвитку; встановлення методик класифікації та оцінки туристичних ресурсів, режиму їх охорони, збереження та відновлення, порядку використання; обліку гранично припустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля; розробки пропозицій щодо проектів державних цільових, регіональних та місцевих програм розвитку туризму, а також щодо визначення ліцензійних умов та

переліку посад фахівців туристичного супроводу, кваліфікаційних вимог щодо них, удосконалення професійної підготовки фахівців у сфері туристичної діяльності тощо.

Визначення пріоритетних напрямів, керівництво та координація наукових досліджень у галузі туризму належать до компетенції наукового центру розвитку туризму.

Положення про науковий центр розвитку туризму затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

Учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, юридичні особи та громадяни, які надають туристичні послуги, залежно від мети можуть утворювати об'єднання підприємств, що є юридичними особами чи без створення юридичних осіб, або вступати в такі об'єднання в порядку, визначеному Господарським кодексом України та іншими законами.

З метою реалізації та захисту своїх прав і законних інтересів у галузі туризму суб'єкти туристичної діяльності можуть створювати неприбуткові організації у сфері туристичної діяльності в порядку, визначеному Цивільним кодексом України або Законом України «Про об'єднання громадян» чи іншими законами.

Громадяни України, іноземці та особи без громадянства з метою реалізації та захисту прав і законних інтересів можуть об'єднуватися в громадські організації туристичної спрямованості.

Неприбуткові організації в галузі туризму можуть спрямовувати свою діяльність на: формування і поширення інформації про туристичні ресурси України; підготовку пропозицій щодо розвитку туризму, курортно-рекреаційної сфери, охорони туристичних ресурсів України, їх збереження та відновлення, порядку використання; популяризацію туризму і сприяння його розвитку; розробку нормативів туристичного, готельного, екскурсійного та іншого обслуговування та правил професійної етики; впровадження власних систем контролю якості здійснення туристичної діяльності; пропонувати для спільного використання юридичними особами та громадянами-підприємцями, що надають туристичні послуги, знаків для товарів і послуг; вдосконалення освітніх програм з професійного навчання в галузі туризму, підвищення рівня професійної підготовки працівників і фахівців у галузі туризму; саморегулювання в галузі туризму; реалізацію та захист спільних прав і інтересів учасників туристичної діяльності; вирішення інших завдань, що не суперечать

законодавству України. Громадські організації туристичної спрямованості можуть відповідно до закону представляти інтереси громадян-споживачів туристичних послуг.

Відповідно до закону України «Про туризм» стаття 21. За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають в себе послуги з розміщенням.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються відповідно договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

Ваучер – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до цього Закону.

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані: найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії на відповідний вид діяльності, юридична адреса; прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові) членів групи); строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість; назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його

тип та категорія, режим харчування; розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування; інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо; дата видачі ваучера.

Порядок оформлення ваучера та його використання затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів.

Права та обов'язки туристів і екскурсантів. Туристи і екскурсанти мають право на: реалізацію закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб, захист і повагу людської гідності; необхідну і достовірну інформацію про правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування, а також виїзду з країни (місця) тимчасового перебування і перебування там, про звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища; інформацію про наявність ліцензії у суб'єкта, що здійснює підприємницьку діяльність у галузі туризму, інших документів, наявність яких передбачена законодавством; отримання обов'язкової інформації, що передує укладенню договору; отримання туристичних послуг, передбачених договором; особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, а також майна; одержання відповідної медичної допомоги; відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору; сприяння з боку органів державної влади України в одержанні правових та інших видів допомоги, а громадяни України також і за її межами; реалізацію інших прав.

Туристи і екскурсанти зобов'язані: не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування; виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила; поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування; зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування; дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;

надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту; дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки; відшкодовувати збитки, завдані їх неправомірними діями. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України та законодавством країни тимчасового перебування.

Запитання для самоперевірки

- 1. Які спостерігаються тенденції розвитку ринку екскурсійних послуг в Україні?*
- 2. В чому полягає реалізація принципів ендогенного розвитку туристично-рекреаційного комплексу регіон?*
- 3. Які сектори регіональної економіки впливають на розвиток екскурсійної діяльності?*
- 4. Охарактеризуйте сучасний стан регіонального розвитку екскурсійних послуг.*
- 5. Дайте визначення поняття «ємність ринку екскурсійних послуг».*
- 6. Які існують перешкоди в розвитку підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг?*

ТЕМА 10

ЗАСАДИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

План.

1. Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності.

2. Нормативно-правове забезпечення надання екскурсійних послуг.

Ключові слова: правовий статус туриста і екскурсанта, туристичний продукт, договір екскурсійного обслуговування, ліцензійні умови, туристичний супровід.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

На думку більшості фахівців, правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні поки далеке від досконалості. Закон України «Про екскурсійну діяльність» знаходиться в стадії розробки, і здійснення екскурсійної діяльності фактично регулюється тією мірою, в якій встановлено законодавчі засади туризму. При цьому під нормативно-правовою базою туризму розуміють сукупність загальнозаконодавчих, галузевих і нормативних документів, які регулюють туристичну діяльність.

Організація екскурсійного обслуговування в правовому полі відбувається в умовах урахування широкого кола питань. Вони включають дотримання: загальних положень правової бази регулювання туристичної діяльності в Україні; правового статусу туриста і екскурсанта (порядок в'їзду/виїзду та перебування в Україні, страхування та медичної допомоги, забезпечення безпеки, права та обов'язки туристів і екскурсантів); організації туристичного підприємництва; організаційно-правових основ діяльності (праця та соціальне страхування, оподаткування, використання земель та плати за землю, ведення розрахунків в іноземній валюті, бухгалтерський облік); міжнародних правових актів регулювання туристичної діяльності, а також відповідних стандартів.

Крім того, важливою складовою нормативно-правової бази здійснення екскурсійного обслуговування виступає законодавство юридичної відповідальності. Її основи визначають Кримінальний,

Цивільний, Господарський кодекси, а також Кодекс України про адміністративні правопорушення.

Основи правового регулювання в сфері надання екскурсійних послуг в основному визначаються:

- *Законами України (з відповідними змінами та доповненнями):*
 - Про туризм.
 - Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців
 - Про підприємництво.
 - Про ліцензування певних видів господарської діяльності.
 - Про захист від недобросовісної конкуренції.
 - Про рекламу.
 - Про страхування
 - Про захист прав споживачів.
- *Постановами Кабінету Міністрів України (з відповідними змінами та доповненнями):*
 - «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон у туристичну подорож, на відпочинок та оздоровлення» від 21 грудня 2005 р. № 1251.
 - «Про організаційне і фінансове забезпечення відпочинку та оздоровлення дітей в Україні» від 14 квітня 1997 р. № 323.
 - *Наказом Державного комітету статистики України «Про затвердження форм державної статистичної звітності з питань туризму та інструкцій щодо їх заповнення» від 4 березня 1998 р. № 96.*
 - *Наказом Міністерства освіти України «Про затвердження правил проведення туристичних подорожей учнівською та студентською молоддю України» від 6 квітня 1999 р. № 96.*
 - *Наказом Державного Комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва і Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» від 14.11.2002 р. № 121/83.*

Нормативні положення щодо провадження господарської діяльності з туристсько-екскурсійного обслуговування визначено прийняттям Міждержавною радою по стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 р. розробленого Технічним комітетом по стандартизації ТК № 199 «туристсько-екскурсійне обслуговування» і

внесеного Управлінням стандартизації і сертифікації у сфері послуг Держстандарту Росії Міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1 – 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Проектування туристичних послуг» і Міждержавного стандарту ГОСТ 28681.2 – 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Загальні положення».

Цими нормативними документами, за які проголосували Азербайджан, Вірменія, Білорусь, Казахстан, Киргизія, Молдова, Таджикистан, Туркменістан і Україна, встановлювалося єдине розуміння основоположних термінів туристично-екскурсійного обслуговування:

«...Екскурсія – туристська послуга, яка забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста...» (ГОСТ 28681.2-95).

«...3.11. Технологічна карта екскурсії – технологічний документ, що визначає логічну послідовність огляду пам'яток і об'єктів на маршруті».

(Технологічна карта включає просторово-часові характеристики окремих етапів екскурсії (тривалість, протяжність, місце розташування зупинок, точок огляду тощо), основні творчі завдання екскурсовода на кожному етапі.)

«...3.13. Контрольний текст екскурсії – технологічний документ, який включає науковий, актуалізований зміст інформації, що надається екскурсантам».

(На основі контрольного тексту екскурсовод складає індивідуальний текст, який відбиває особливості і можливості екскурсовода і відповідає інтересам конкретних екскурсантів.)

«...3.14. «Портфель екскурсовода» – комплект інформаційних матеріалів (фотографій, копій документів, географічних карт, схем, репродукції картин та ін.), які використовуються екскурсоводом під час екскурсії» (ГОСТ 28681.1-95).

ГОСТ 28681.1 – 95 закріпив, що: «...проектування послуги «екскурсія» передбачає визначення: тематичної спрямованості; об'єктів огляду; тривалості екскурсії; обсягу інформації; форми переміщення по маршруту екскурсії; результатів соціологічного вивчення пропозицій екскурсантів щодо умов обслуговування.

Як вже було відзначено, результатом проектування послуги «екскурсія» є наступні технологічні документи: технологічна карта екскурсії; контрольний текст екскурсії; матеріали «портфеля

екскурсовода»; схема траси маршруту транспортної екскурсії.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Екскурсійні послуги відповідно до законодавства є частиною туристичного продукту. Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо);

- супутні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

- характерні туристичні послуги та товари – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам;

- просування туристичного продукту – комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо);

- місце продажу (реалізації) туристичних послуг – країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт;

- місце надання туристичних послуг – країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги;

- учасники відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності відповідно до статті 5. Учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних та супутніх послуг, а також громадяни

України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюється туристична діяльність.

Суб'єктами, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (далі - суб'єкти туристичної діяльності), є:

- туристичні оператори (далі - туроператори) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

- туристичні агенти (далі - турагенти) - юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;

- інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;

- гідни-перекладачі, екскурсіводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу - фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;

- фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Перелік посад фахівців туристичного супроводу та кваліфікаційні вимоги до них визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері трудових відносин.

Статтею 21 Закону України «Про туризм» визначено основні положення, які стосуються Договору на екскурсійне обслуговування.

Власне уточнюється і сутність екскурсійного обслуговування. За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.

Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

Запитання для самоконтролю

1. В чому полягають основи правового регулювання у сфері надання екскурсійних послуг, які основні недоліки?

2. В якому нормативному документі визначено положення щодо впровадження туристичного супроводу?

3. В якому нормативному документі визначено вимоги до проектування послуги «екскурсія»?

4. В чому полягає різниця між проектуванням послуги «екскурсія» і туристичного продукту?

5. Який зміст основних положень статті 21 Закону України «Про туризм» щодо до договору на екскурсійне обслуговування?

6. за наданням екскурсійних послуг суб'єктами підприємництва?

ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ І ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 1. Основи екскурсознавства та організації екскурсійної діяльності

1.1. Основні поняття екскурсознавства.

1.2. Організація діяльності з надання екскурсійних послуг у підприємствах сфери туризму.

Питання для обговорення

1. В чому полягає сутність екскурсознавства як науки?
2. Яке значення має екскурсійна теорія в діяльності підприємств туризму?
3. В чому полягає значення екскурсійної методики щодо надання послуг?
4. Розкрийте зміст поняття «екскурсійна методика».
5. Яку роль виконує екскурсійна практика в розвитку теорії екскурсознавства?
6. Визначте функціональні напрями роботи з організації надання екскурсійних послуг в туристичних підприємствах.
7. В чому полягає сутність екскурсійного менеджменту?
8. Наведіть основні види туристичних та екскурсійних підприємств.
9. Розкрийте сутність екскурсійної діяльності.
10. Як екскурсійне обслуговування впливає на види та форми туризму?

Питання для самостійного опрацювання

1. Екскурсійне обслуговування.
2. Туристично-екскурсійне підприємство.
3. Екскурсійний менеджмент і маркетинг, екскурсія, екскурсійні послуги, екскурсійна фірма.

Теми рефератів

1. Основи організації екскурсійної діяльності.

2. Організація діяльності з надання екскурсійних послуг
3. Суть екскурсійного менеджменту і маркетингу.

Тема 2. Основні функції та ознаки екскурсій. Класифікація екскурсій

- 2.1. *Сутність, визначення і завдання екскурсій.*
- 2.2. *Науково-прикладні функції і ознаки екскурсій.*
- 2.3. *Класифікація та структура екскурсій.*

Питання для обговорення

1. Розкрийте еволюцію поняття «екскурсія».
2. В чому полягає сутність поняття екскурсій як процесу?
3. Які риси дозволяють розглядати екскурсію як туристичну послугу?
4. Наведіть схему і завдання екскурсійного процесу.
5. Охарактеризуйте основні функції екскурсій.
6. Перелічіть основні ознаки екскурсій.
7. Які існують додаткові ознаки для різних видів екскурсій?
8. Охарактеризуйте екскурсійний метод, його особливості.

Питання для самостійного опрацювання

1. Вибір теми екскурсій.
2. Структура екскурсій.
3. Підсистеми екскурсій.
4. Назва екскурсій.
5. Композиція екскурсій.
6. Сюжет екскурсій.
7. Кульмінація екскурсій.

Теми рефератів

1. Еволюція поняття «екскурсія».
2. Науково-прикладні функції і ознаки екскурсій.
3. Композиція екскурсій.

Тема 3. Технологія проектування та формування послуги «екскурсія»

- 3.1. *Принципи проектування послуги «екскурсія».*
- 3.2. *Основні етапи підготовки екскурсій.*

Питання для обговорення

1. Охарактеризуйте три основні етапи в підготовці екскурсії.
2. надайте характеристику кожного з 15 етапів підготовки нової екскурсії.
3. В чому полягає сутність вступу, основної частини та висновку по екскурсії, їх значення та структура?
4. Які існують види екскурсійних об'єктів, їх класифікація?
5. Яке призначення та структура картки об'єкта?
6. Яка існує методика оцінки екскурсійних об'єктів?

Питання для самостійного опрацювання

1. Екскурсійний об'єкт.
2. Карка об'єкта.
3. Маршрут екскурсії.
4. Контрольний текст екскурсії.
5. Індивідуальний текст.
6. «Портфель екскурсовода».
7. Технологічна карта екскурсії.
8. Методична розробка екскурсії.

Теми рефератів

1. Підготовка документації за темою екскурсії.
2. Основні етапи підготовки екскурсії.
3. Технологія процесу створення послуги екскурсія.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ II **МЕТОДИКА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ** **ПОСЛУГ**

Тема 4. Методичне забезпечення надання екскурсійних послуг

- 4.1. Класифікація методичних прийомів
- 4.2. Роль показу в екскурсії
- 4.3. Методичні прийоми показу
- 4.4. Методичні прийоми розповіді в екскурсії та її завдання

Питання для обговорення

1. Яка існує класифікація екскурсійних методичних прийомів?.
2. В чому полягає сутність та парадоксальність екскурсійного

показу?

3. Перерахуйте умови для показу.
4. Розкрийте послідовність показу.
5. Які існують методичні вказівки при показі?
6. Які існують особливості демонстрації об'єктивного показу?
7. Розкрийте методичні прийоми показу.
8. Розкрийте сутність розповіді на екскурсіях, її вимоги, форми та завдання.
9. Які особливості розповіді на екскурсіях?
10. Визначіть методичні прийоми розповіді.
11. Наведіть характеристику особливих методичних прийомів та умови їх застосування.

Теми рефератів

1. Особливості застосування методичних прийомів надання екскурсійних послуг.
2. Використання методичних прийомів в підготовці розповіді до екскурсії.

Підготовка презентацій

1. Підготувати презентацію методичних прийомів надання екскурсійних послуг.
2. Презентація розповіді в екскурсії.

Тема 5. Організаційно-технологічні вимоги щодо проведення екскурсії

- 5.1. *Організаційні вимоги. техніка проведення екскурсії*
- 5.2. *Поняття «якість екскурсії»*
- 5.3. *Основні критерії оцінки екскурсії*

Питання для обговорення

1. Розкрити сутність поняття «техніка ведення екскурсій».
2. В чому полягає заповнення графі методичної розробки «Організаційні вказівки»?
3. В чому полягає організація роботи групи?
4. Навіщо дотримуватися вимог щодо використання вільного часу в екскурсії?

5. Які існують критерії якості екскурсії?
6. В чому полягає аналіз екскурсії? Основні принципи аналізу.

Питання для самостійного опрацювання

1. Вимоги до організації та технології ведення екскурсії

Теми рефератів

1. Удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери.
2. Специфіка проведення екскурсії.
3. Надання коментарів та довідок під час проведення екскурсій.
4. Вимоги щодо надання послуг харчування на екскурсійних маршрутах.

Тема 6. Професійна майстерність та особистість екскурсовода

6.1. Складові професійної майстерності екскурсовода

6.2. Мовлення екскурсовода

6.3. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу.

Питання для обговорення

1. Які існують вимоги до екскурсовода?
2. Розкрийте та охарактеризуйте складові професійної майстерності екскурсовода.
3. Як отримати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу?
4. Які документи повинен мати екскурсовод під час проведення екскурсії?
5. Які цілі має проведення пробної екскурсії.
6. В чому полягає міміка екскурсовода?
7. Як впливають жести екскурсовода на аудиторію?

Питання для самостійного опрацювання

1. Складові професійної майстерності екскурсовода.
2. Професійні компетенції екскурсовода.

Теми рефератів

1. Вимоги щодо мовлення екскурсовода.
2. Зміст посадових інструкцій екскурсовода.

3. Особливості професійної майстерності екскурсовода.

Тема 7. Основні поняття музеєзнавства. екскурсійна діяльність в музеях

7.1. Основні поняття музеєзнавства

7.2. Класифікація музеїв

7.3. Експозиційно-виставкова складова музейних екскурсій

Питання для обговорення

1. Розкрийте сутність поняття «музей».
2. Яка існує класифікація музеїв?.
3. В чому полягають особливості проведення музейних екскурсій?.
4. Розкрийте сутність музейної експозиції.
5. Які існують види музейних екскурсій.

Питання для самостійного опрацювання

1. Презентації експозицій-виставок музейних екскурсій.
2. Систематична експозиція.
3. Ансамблева експозиція.
4. Ландшафтна експозиція.
5. Тематична експозиція.
6. Музейні екскурсії.

Теми рефератів

1. Найвідоміші музеї України.
2. Найвідоміші музеї Європи.
3. Класифікація музеїв на прикладі певного туристичного регіону.
4. Особливості техніки ведення екскурсій в тематичних музеях.

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ III ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 8. Диференційований підхід до проведення екскурсій

8.1. Суть, основа, принципи диференційованого підходу.

8.2. Диференційований підхід до організації, змісту й методики підготовки та проведення екскурсій залежно від груп екскурсантів.

8.3. Формування різних груп екскурсантів.

Питання для обговорення

1. Основні принципи диференційованого підходу.
2. Роль диференційованого підходу в успішності проведення екскурсії.
3. Принципи формування різних груп екскурсантів.
4. Особливості проведення навчальних екскурсій.
5. Особливості проведення екскурсій для різновікових груп за одним маршрутом.

Питання для самостійної роботи

Визначіть та обґрунтуйте особливості підготовки та проведення екскурсій для різних груп: учасників звичайної екскурсії, навчальних екскурсій, екскурсій для сільського населення, екскурсій для туристів, екскурсій для молоді тощо.

Теми рефератів

1. Вимоги до індивідуального тексту екскурсовода.
2. Формування потреб населення в екскурсійних послугах.
3. Організація надання екскурсійних послуг в екскурсійних фірмах.
4. Основні ринки екскурсійних послуг в Україні.

Тема 9. Сучасний стан та тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг

- 9.1. Природно - ресурсний потенціал екскурсійної діяльності.*
- 9.2. Методика розрахунків ємності територіальних ринків екскурсійних послуг.*
- 9.3. Шляхи активізації підприємницької діяльності у сфері екскурсійних послуг.*

Питання для обговорення

1. Які спостерігаються тенденції розвитку ринку екскурсійних послуг в Україні?
2. В чому полягає реалізація принципів ендогенного розвитку туристично-рекреаційного комплексу регіон?
3. Які сектори регіональної економіки впливають на розвиток екскурсійної діяльності?
4. Охарактеризуйте сучасний стан регіонального розвитку

екскурсійних послуг.

5. Дайте визначення поняття «ємність ринку екскурсійних послуг».

6. Які існують перешкоди в розвитку підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг?

Питання для самостійної роботи

1. Екскурсійний потенціал України.

2. Підвищення конкурентоспроможності туристичних регіонів України.

3. Шляхи реалізації підприємницького потенціалу у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування.

Теми рефератів

1. Регіональні програми розвитку підприємництва на ринку екскурсійних послуг.

2. Міжнародний досвід регіонального розвитку екскурсійної діяльності.

3. Дослідження туристично-рекреаційного потенціалу екскурсійної діяльності у вашому регіоні.

Тема 10. Засади правового регулювання екскурсійної діяльності в Україні

10.1. Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності.

10.2. Нормативно – правове забезпечення надання екскурсійних послуг.

Питання для обговорення

1. В чому полягають основи правового регулювання у сфері надання екскурсійних послуг?

2. В якому нормативному документі визначено положення щодо впровадження туристичного супроводу?

3. В якому нормативному документі визначено вимоги до проектування послуги «екскурсія»?

4. В чому полягає різниця між проектуванням послуги «екскурсія» і туристичного продукту?

5. Який зміст основних положень статті 21 Закону України «Про туризм» щодо до договору на екскурсійне обслуговування?

6. Які недоліки нормативних актів щодо контролю за наданням екскурсійних послуг суб'єктами підприємництва?

Питання для самостійної роботи

1. Технологічна карта екскурсії.
2. Договір екскурсійного обслуговування.
3. Закони, постанови, накази, що регулюють екскурсійну діяльність.

Теми рефератів

1. Законодавство України щодо розвитку підприємництва в сфері екскурсійних послуг.
2. Порядок договірно-правових відносин в сфері екскурсійних послуг.

ІНДИВІДУАЛЬНІ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНІ ЗАВДАННЯ

1. Розробка програми маршруту екскурсії «Стара Умань».
2. Розробка програми маршруту екскурсії «Вулиці розповідають».
3. Розробка програми маршруту екскурсії «Храми і монастирі Умані».
4. Розробка програми маршруту екскурсії «Парк Шевченка».
5. Розробка програми маршруту екскурсії «Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини».
6. Розробка програми маршруту екскурсії «Дендропарк Софіївка».
7. Розробка контрольного тексту та технологічної карти екскурсії «Моє місто».
8. Розробка контрольного тексту та матеріалів «Портфеля екскурсорода «Дендропарк Софіївка».
9. Розробка технологічної карти та контрольного тексту екскурсії «Умань туристична».
10. Підготовка пакету документів установленого зразку для отримання дозволу на право здійснення туристичного супроводу фахівцю туристичного супроводу.
11. Підготовка розрахунку ємності ринку екскурсійних послуг рекреаційно-туристичної території Умані.

ТЕСТИ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Узагальнюючий науковий напрям, який охоплює будь-яке знання про екскурсію – загальне і часткове, теоретичне і практичне, абстрактне й конкретне – це:

- a) Екскурсознавство
- b) Екскурсійна методика
- c) Екскурсійна практика
- d) Історія розвитку екскурсій

2. Екскурсійна теорія, історія розвитку екскурсійної діяльності, екскурсійна методика, екскурсійна практика - це:

- a) Форми екскурсознавства
- b) Структура екскурсознавства
- c) Комплекс екскурсознавства
- d) Види екскурсознавства

3. Комплекс поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсознавства – це:

- a) Екскурсійна теорія
- b) Екскурсійна методика
- c) Історія розвитку екскурсійної діяльності
- d) Екскурсійна практика

4. Сукупність чітких правил і вимог, що ставляться до екскурсії – це:

- a) Екскурсійна теорія
- b) Історія розвитку екскурсійної діяльності
- c) Екскурсійна практика
- d) Екскурсійна методика

5. Проведення екскурсій спеціалістами відповідної кваліфікації, узагальнений накопичений досвід проведення екскурсій та нормативно-правові аспекти ведення екскурсійної діяльності – це:

- a) Екскурсійна теорія
- b) Історія розвитку екскурсійної діяльності
- c) Екскурсійна практика
- d) Екскурсійна методика

6. Складова частина екскурсознавства, яка становить ретроспективний аналіз досягнень і найважливіших моментів у розвитку екскурсійної діяльності з виділенням її історичних етапів – це:

- a) Екскурсійна теорія
- b) Історія розвитку екскурсійної діяльності
- c) Екскурсійна практика
- d) Екскурсійна методика

7. Галузь теоретичних знань, що вивчає проблеми моделювання ідеальної екскурсії і впливу екскурсії на свідомість людей, практичних методів підготовки екскурсій, техніки їхнього проведення, підготовки екскурсоводів – це:

- a) Екскурсологія
- b) Екскурсія
- c) Наноекскурсознавство
- d) Екскурсійна діяльність

8. Специфічний вид послуг, спрямований на задоволення інформаційно пізнавальних потреб туристів і екскурсантів у місцях тимчасового перебування – це:

- a) Туристичні послуги
- b) Сервісні послуги
- c) Консультація
- d) Екскурсійні послуги

9. Комплекс цілеспрямованих дій туристсько-екскурсійних підприємств з розробки, організації та реалізації екскурсійних послуг – це:

- a) Організація екскурсійного обслуговування
- b) Організація обслуговування
- c) Обслуговування
- d) Супровід

10. Комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, з обов'язковим супроводом екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає

послуги розміщення – це:

- a) Експерсія
- b) Подорож
- c) Прогулянка з провідником
- d) Експедиція

11. Форма екскурсійного обслуговування на туристських і екскурсійних маршрутах, яка отримала свою назву за місцем свого проведення та яка кардинально відрізняється від екскурсії як за змістом, так і за методикою подання інформації – це:

- a) Розповіді над показом
- b) Шляхова екскурсійна інформація
- c) Місце проведення
- d) Екскурсійний текст

12. Не повторювати матеріал екскурсій – це:

- a) Головна вимога до екскурсантів
- b) Головна вимога до шляхової екскурсійної інформації
- c) Головна вимога до шляхових об'єктів
- d) Головна вимога до екскурсовода

13. Фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування є суб'єктами туристської діяльності – це:

- a) Гіди-перекладачі, екскурсоводи інші фахівці туристського супроводу
- b) Гіди
- c) Екскурсоводи
- d) Менеджери

14. Кваліфікаційні вимоги до гідів-перекладачів, екскурсоводів та інших фахівці туристського супроводу визначаються:

- a) Підприємством
- b) Центральним органом виконавчої влади
- c) Екскурсійним агентством

d) Профспілкою

15. Екскурсійна фірма водночас є:

- a) Турагентом
- b) Туристичним оператором
- c) Гідом
- d) Екскурсоводом

16. Для заняття наданням послуг з екскурсійного обслуговування достатнім буде:

- a) Отримання ліцензії
- b) Реєстрації як суб'єкта підприємницької діяльності
- c) Відкриття рахунку в банку
- d) Знаання туристичних об'єктів

17. Система внутрішньо фірмового керування, що спрямована на вивчення та облік попиту й вимог ринку для орієнтації виробничої діяльності на випуск конкурентоспроможних видів продукції в екскурсійній діяльності – це:

- a) Товарознавство
- b) Менеджмент туристичних послуг
- c) Екскурсійний маркетинг
- d) Маркетинг

18. Процес підготовки нової екскурсії – це:

- a) Створення екскурсії
- b) Продаж екскурсії
- c) Промоція екскурсії
- d) Рентабельність екскурсії

19. Для екскурсійної діяльності рекомендується використовувати такі методи реклами:

- a) Методи особистих рекламних звернень до потенційних організацій-споживачів екскурсійних послуг
- b) Методи посередницьких рекламних звернень
- c) Методи звернень
- d) Методи комунікації до потенційних організацій-споживачів екскурсійних послуг

20. Роботи із замовниками, з постачальниками й посередниками з надання екскурсійних послуг; документального оформлення взаємин – це:

- а) Рекламна діяльність з організації екскурсійного обслуговування
- б) Комунікаційна діяльність з організації екскурсійного обслуговування
- с) Діяльність з організації екскурсійного обслуговування
- д) Сервісна діяльність з організації екскурсійного обслуговування

21. Відповідно до якого документа суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням екскурсанта обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщення?

- а) Договору
- б) Технологічної карти
- с) Квитка
- д) Екскурсійної путівки

22. Виробляти й реалізовувати екскурсійні послуги згідно із законодавством – це:

- а) Права та обов'язки суб'єктів невиробничої діяльності
- б) Права та обов'язки громадян
- с) Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності
- д) Права та обов'язки суб'єктів виробничої діяльності

23. Залучати до надання екскурсійних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам зобов'язані:

- а) Суб'єкти туристичної діяльності
- б) Об'єкти туристичної діяльності
- с) Гіди
- д) Екскурсоводи

24. Отримання туристичних послуг, передбачених договором мають право:

- a) Гіди
- b) Екскурсанти
- c) Екскурсоводи
- d) Туристи

25. Особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача, та його майна мають право:

- a) Гіди
- b) Екскурсанти
- c) Екскурсоводи
- d) Турагенства

26. Не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території місця перебування зобов'язані:

- a) Гіди
- b) Екскурсанти
- c) Екскурсоводи
- d) Турпратори

27. Цілісне сприйняття якості екскурсії залежить від:

- a) Якості складових послуг
- b) Ціни складових послуг
- c) Тривалості складових послуг
- d) Насиченості складових послуг

28. Робота з постачальниками й посередниками з надання екскурсійних послуг полягає в укладанні необхідних:

- a) Паперів
- b) Договорів
- c) Цін
- d) Туристичних об'єктів

29. Договірні взаєностосунки з автотранспортними підприємствами будують на підставі договору оренди:

- a) Транспортного засобу з екіпажем
- b) Транспортного засобу

- c) Екіпажу
- d) Засобу пересування

30. Керування діяльністю туристсько-екскурсійного підприємства з надання екскурсійних послуг – це:

- a) Управління туризмом
- b) Менеджмент екскурсійної діяльності
- c) Управління екскурсоводами
- d) Менеджмент турагенства

31. Регулювання технічної, економічної, соціально-психологічної і правової сторін діяльності туристсько-екскурсійного підприємства – це:

- a) Організаційна функція
- b) Мотивуюча функція
- c) Аналітична функція
- d) Контролююча функція

32. Проведення екскурсій для груп екскурсантів або для індивідуалів – це:

- a) Продаж туристичного продукту
- b) Надання туристичної послуги
- c) Обслуговування
- d) Екскурсійне обслуговування

33. Сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму – це:

- a) Безпека в галузі туризму
- b) Якість в галузі туризму
- c) Ціна в галузі туризму
- d) Попит в галузі туризму

34. Настання природних, техногенних катастроф, надзвичайних ситуацій, пов'язаних із порушенням громадського порядку в зоні проходження екскурсійного маршруту – це:

- a) Основні фактори ризику під час екскурсійного обслуговування
- b) Обов'язкові фактори ризику під час екскурсійного

обслуговування

с) Необхідні фактори ризику під час екскурсійного обслуговування

д) Специфічні фактори ризику під час екскурсійного обслуговування

35. Від чого залежить якість екскурсій?

а) Від якості її виробництва

б) Від ціни

с) Від попиту

д) Від пропозиції

36. Традиційно до структури екскурсійних об'єктів

включають:

а) Природні об'єкти, експозиції музеїв, картинних галерей та ін..

б) Природні об'єкти

с) Експозиції музеїв

д) Постійні і тимчасові виставки

37. Удосконалення транспортного обслуговування на екскурсійних маршрутах передбачає:

а) Підвищення ціни

б) Підвищенні комфортності транспортних засобів

с) Покращення автошляхів

д) Диференціація транспортних засобів

38. Розширення пропозицій екскурсій за тематикою – це:

а) Напряму підвищення ефективності надання екскурсійних послуг

б) Ціна екскурсійних послуг

с) Попит екскурсійних послуг

д) Напряму підвищення ефективності

39. Цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого екскурсовода – це:

а) Прогулянка

б) Екскурсія

с) Подорож

d) Навчання

40. Комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, включає обов'язковий супровід екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення – це:

- a) Прогулянка
- b) Екскурсія
- c) Подорож
- d) Навчання

41. Комплексне поняття, що охоплює три головні види можливої пропозиції туристського підприємства на ринку: тур, туристсько-екскурсійні послуги й туристські товари – це:

- a) Туристський продукт
- b) Екскурсія
- c) Подорож
- d) Навчання

42. «Екскурсійний продукт» - це:

- a) Туристський продукт
- b) Екскурсія
- c) Подорож
- d) Навчання

43. Попередньо сформований комплекс послуг, які надаються екскурсанту під час екскурсії і реалізується за єдиною ціною – це:

- a) Екскурсійний продукт
- b) Сувенір
- c) Розповідь
- d) Подорож

44. Невіддільність екскурсійного продукту від джерела формування – це:

- a) Особливість екскурсійного продукту
- b) Роль екскурсійного продукту
- c) Ціна екскурсійного продукту
- d) Попит на екскурсійний продукт

45. Набір послуг, що складають програму екскурсійного обслуговування – це:

- a) Основний комплекс послуг
- b) Додаткові послуги
- c) Платні послуги
- d) Безкоштовні послуги

46. Важливий компонент екскурсійного продукту, що включає будь-які послуги, що можуть бути надані споживачу за його бажанням і відповідно до його інтересів за додаткову плату – це:

- a) Основний комплекс послуг
- b) Додаткові послуги
- c) Платні послуги
- d) Безкоштовні послуги

47. Вироблений туристсько-екскурсійним підприємством екскурсійний продукт, що складається з певного набору послуг – це:

- a) Пакет послуг
- b) Основний комплекс послуг
- c) Додаткові послуги
- d) Платні послуги

48. Набір послуг, що надаються екскурсантам відповідно до їхніх потреб і тематики екскурсії, наперед сплачений і розподілений за часом проведення екскурсії – це:

- a) Програма обслуговування
- b) Екскурсія
- c) Програма заходу
- d) Івент

49. Надання усіх послуг, що обумовлені метою екскурсії та відповідають умовам, що визначаються потребами екскурсантів – це:

- a) Обгрутованість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Цілісність споживчої властивості

50. Досягнення максимального результату для екскурсанта за оптимальним, прийнятним для нього рівнем витрат – це:

- a) Обгрутованість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Цілісність споживчої властивості

51. Завершеність екскурсійного продукту, його здатність повністю задовольняти потреби відповідної категорії обслуговуваних екскурсантів – це:

- a) Обгрутованість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Цілісність споживчої властивості

52. Споживання продукту, його направленість мають бути зрозумілі як екскурсантам, так і обслуговуючому персоналу – це:

- a) Якість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Цілісність споживчої властивості

53. Спроможність екскурсійного продукту у системі обслуговування пристосовуватися до іншого типу споживача – це:

- a) Якість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Гнучкість споживчої властивості

54. Спроможність сприяти досягненню однієї або декільком цілям (відпочинок, пізнання тощо) – це:

- a) Якість споживчої властивості
- b) Надійність споживчої властивості
- c) Ефективність споживчої властивості
- d) Корисність споживчої властивості

55. Екскурсійні послуги повинні відповідати очікуванням і фізичним можливостям споживачів, яким адресується послуга – це:

- a) Відповідність призначенню
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Комплексність.

d) Етичність обслуговуючого персоналу

56. Екскурсійні послуги, що надаються споживачеві за обсягами, термінами й умовами обслуговування мають відповідати вимогам, передбаченим в путівках, квитках, квитанціях тощо –це:

- a) Відповідність призначенню
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Комплексність
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

57. Надання екскурсійних послуг має забезпечувати можливість отримання не тільки основних, але і додаткових послуг (побутових, послуг зв'язку, торгівельних тощо), що створюють нормальні умови для життєзабезпечення споживачів –це:

- a) Відповідність призначенню
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Комплексність
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

58. Обслуговуючий персонал повинен дотримуватися етичних норм поведінки. Споживачеві повинно бути гарантовано ввічливість, доброзичливість, комунікабельність персоналу – це:

- a) Відповідність призначенню
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Комплексність
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

59. Екскурсійні послуги мають надаватися у комфортних умовах обслуговування, створених для споживача – це:

- a) Комфортність як загальна вимога
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Комплексність
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

60. Художнє оформлення відвідуваних екскурсійних об'єктів, просторова організація маршруту, оформлення інтер'єрів приміщень обслуговування повинні відповідати вимогам композиційної гармонійності й архітектурної цілісності. Зовнішній вигляд і культура

мовлення обслуговуючого персоналу мають відповідати вимогам естетичності – це:

- a) Комфортність як загальна вимога
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Естетичність як загальна вимога
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

61. Тривалість обслуговування, тривалість і складність екскурсійних маршрутів, спорядження та інвентар, транспортні засоби, меблі й інші предмети оснащення, що використовуються, повинні відповідати фізіологічним і психологічним можливостям екскурсантів – це:

- a) Комфортність як загальна вимога
- b) Точність і своєчасність виконання
- c) Ергономічність як загальна вимога
- d) Етичність обслуговуючого персоналу

62. Екскурсійна інформація викладається відповідно до певного розділу сучасної науки, факти події, теоретичні положення подаються в науковому трактуванні – це принцип

- a) Науковості
- b) Ідейності
- c) Зв'язку теорії з життям
- d) Переконливості

63. Об'єктивний підхід до змісту фактичного матеріалу при підготовці екскурсії і впевненість екскурсовода в тому що він викладає – це принцип

- a) Науковості
- b) Ідейності
- c) Зв'язку теорії з життям
- d) Переконливості

64. Актуальність екскурсійної інформації – це принцип

- a) Науковості
- b) Ідейності
- c) Зв'язку теорії з життям
- d) Переконливості

65. Викладення екскурсійного матеріалу на доступному для аудиторії рівні – це принцип

- a) Науковості
- b) Ідейності
- c) Зв'язку теорії з життям
- d) Переконливості

66. Розподіл екскурсій на групи та види, виділення в кожній з них основних рис, які визначають характер її проведення – це:

- a) Класифікація екскурсій
- b) Огляд екскурсій
- c) Перелік екскурсій
- d) Тематика екскурсій

67. Екскурсії, що мають на меті задоволення інтересів екскурсантів у пізнанні об'єктів індустриального характеру та підвищення їхнього культурного та ділового рівня – це:

- a) Історичні екскурсії
- b) Оглядові екскурсії
- c) Тематичні екскурсії
- d) Виробничі екскурсії

68. Екскурсії, що ї мають за мету розширення природничих знань, формування екологоцентричного світогляду, знаходження в оточенні природного середовища не задіяного в людській діяльності – це:

- a) Природознавчі екскурсії
- b) Оглядові екскурсії
- c) Тематичні екскурсії
- d) Виробничі екскурсії

69. Екскурсія, що організовуються з метою відвідування фестивалів, ярмарок, святкування різноманітних подій, концертів, карнавалів – це:

- a) Екскурсія масовка
- b) Оглядові екскурсії
- c) Тематичні екскурсії
- d) Виробничі екскурсії

70. Особлива форма екскурсійного обслуговування яка поєднує в собі елементи пізнання з елементами відпочинку – це:

- a) Екскурсія масовка
- b) Оглядові екскурсії
- c) Тематичні екскурсії
- d) Екскурсія-прогулянка

71. Екскурсія, що присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів у салоні автобуса або відвідуванням концертної музичної програми, наприклад у філармонії – це:

- a) Оглядові екскурсії
- b) Тематичні екскурсії
- c) Екскурсія-прогулянка
- d) Екскурсія-концерт

72. Екскурсія проводиться для представників певної професії на виробництві чи науково-дослідних установах і дає наочні відповіді на питання, поставлені в підтемах екскурсії, її можна розглядати як один з методів підвищення кваліфікації – це:

- a) Екскурсія-консультація
- b) Екскурсія-демонстрація
- c) Екскурсія-прогулянка
- d) Екскурсія-концерт

73. Екскурсія, що становить наочну форму повідомлення знань і вже давно запланована в шкільних навчальних програмах із дисциплін природничого циклу – це:

- a) Екскурсія-урок
- b) Екскурсія-консультація
- c) Екскурсія-демонстрація
- d) Екскурсія-прогулянка

74. Екскурсія, що становить завершальний етап роботи екскурсовода з підготовки та проведення екскурсії, і використовується як метод перевірки готовності екскурсовода до проведення екскурсії на нову тему – це:

- a) Пробна екскурсія
- b) Показова екскурсія

- c) Рекламна екскурсія
- d) Фінальна екскурсія

75. Сукупність методичних прийомів, які застосовуються на екскурсіях – це:

- a) Екскурсійний метод
- b) Науковий метод
- c) Історичний метод
- d) Експеримент

76. Процес особливої екскурсійної діяльності, суть якої обумовлюється тематичністю, наочністю, активністю, емоційністю та іншими характеристиками – це:

- a) Екскурсійний процес
- b) Навчальний процес
- c) Пізнавальний процес
- d) Рекреаційний процес

77. Уміння відібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, перебудувати план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, зміст екскурсійної інформації – це:

- a) Конструктивний компонент
- b) Організаторський компонент
- c) Комунікативний компонент
- d) Пізнавальний компонент

78. Уміння забезпечити виконання програми обслуговування, здійснювати керівництво групою, спрямовувати та зберігати увагу екскурсантів на необхідні об'єкти – це:

- a) Організаторський компонент
- b) Комунікативний компонент
- c) Пізнавальний компонент
- d) Конструктивний компонент

79. Уміння встановити відносини з групою, водієм автобуса, працівниками підприємств – постачальників та колегами – це:

- a) Організаторський компонент
- b) Комунікативний компонент
- c) Пізнавальний компонент
- d) Конструктивний компонент

80. Уміння екскурсовода передати свої знання екскурсантам; удосконалювати зміст екскурсій, методику і техніку їхнього проведення – це:

- a) Організаторський компонент
- b) Комунікативний компонент
- c) Пізнавальний компонент
- d) Конструктивний компонент

81. Сформувані інтерес слухачів до теми й основних питань екскурсії – це:

- a) Завдання екскурсовода
- b) Роль екскурсовода
- c) Мета екскурсовода
- d) Методика екскурсовода

82. Здатність екскурсантів у думках представляти, наприклад, те, про що йде мова в розповіді екскурсовода – це:

- a) Уява екскурсанта
- b) Емоції екскурсантів
- c) Думка екскурсантів
- d) Поведінка екскурсантів

83. Сукупність знань про методи здійснення виробничих процесів та наукова дисципліна, що описує, розробляє і вдосконалює зазначені вище способи, процеси та порядок (регламенти, режими) їхнього здійснення – це:

- a) Тактика
- b) Технологія
- c) Процес
- d) Стратегія

84. Розташування, позиційність, співвідношення підтем,

основних питань, пауз, вступу і висновку під час екскурсії – це:

- a) Композиція екскурсії
- b) Метод екскурсії
- c) Роль екскурсії
- d) Завдання екскурсії

85. Предмет показу й розповіді, короткий і концентрований виклад основного змісту екскурсії – це:

- a) Тема екскурсії
- b) Завдання екскурсії
- c) Функції екскурсії
- d) Цілі екскурсії

86. Мовний вираз, який у прямій і непрямій (образній) формі позначає зміст екскурсії – це:

- a) Назва екскурсії
- b) Тема екскурсії
- c) Функції екскурсії
- d) Цілі екскурсії

87. Предмет або явище, яке дає уявлення про особливості певного історичного періоду розвитку суспільства, науки, техніки, культури, природи, мистецтва, викликає інтерес екскурсантів і спонукає їх до пізнання оточуючої дійсності – це:

- a) Екскурсійний об'єкт
- b) Екскурсійний суб'єкт
- c) Екскурсійний предмет
- d) Екскурсійний нарис

88. Зв'язок об'єкта з певною історичною подією, з певною епохою, життям і творчістю відомого діяча науки або культури, художня цінність пам'ятки, можливість використання в естетичному вихованні учасників екскурсії – це:

- a) Пізнавальна цінність екскурсії
- b) Популярність об'єкта
- c) Популярність об'єкта
- d) Популярність об'єкта

89. Взаємодія екскурсійного об'єкта із навколишнім середовищем – будівлями, спорудами, природою – це:

- a) Популярність об'єкта
- b) Цілісність об'єкта
- c) Збереженість об'єкта
- d) Оцінка об'єкта

90. Найзручніший шлях проходження екскурсійної групи, що сприяє розкриттю теми – це:

- a) Маршрут екскурсії
- b) Темп екскурсії
- c) Роль екскурсії
- d) Мета екскурсії

91. Матеріал, необхідний для повного розкриття всіх підтем, що входять в екскурсію – це:

- a) Текст
- b) Совник
- c) Карта
- d) Путівка

92. Ретельно підібраний і зв'язаний відповідно до джерел матеріал, який є основою для всіх екскурсій за певною темою – це:

- a) Контрольний текст
- b) Текст
- c) Розповідь
- d) Бесіда

93. Умовне найменування комплекту наочних матеріалів, використовуваних під час проведення екскурсії – це:

- a) Портфель екскурсовода
- b) Цінні папери
- c) Портфель наочності
- d) Портфель паперів

94. Головний документ туристсько-екскурсійного підприємства, в якому в скороченій формі викладаються вимоги екскурсійної методики до певної екскурсії з огляду на особливості екскурсійних

об'єктів, змісту матеріалу, що викладається та аудиторії, на яку вона орієнтована – це:

- a) Методична розробка
- b) Методична лекція
- c) Методична вказівка
- d) Методична робота

95. Технологічний документ, який визначає логічну послідовність огляду екскурсійних об'єктів на маршруті – це:

- a) Технологічна карта екскурсії
- b) Карта екскурсії
- c) Технологія екскурсії
- d) Маршрут екскурсії

96. Текстова частина екскурсії, метою якої є встановлення зв'язків між окремими підтемами й об'єктами на основі пізнавального матеріалу екскурсії – це:

- a) Умовний перехід
- b) Логічний перехід
- c) Вимушений перехід
- d) Голосовий перехід

97. Способи доведення екскурсійної інформації до аудиторії – це:

- a) Методичні прийоми
- b) Наукові прийоми
- c) Практичні прийоми
- d) Ділові прийоми

98. Процес реалізації принципу наочності, наочний спосіб ознайомлення з екскурсійним об'єктом або декількома об'єктами одночасно – це:

- a) Демонстрація
- b) Показ
- c) Супровід
- d) Презентація

99. Просте пасивне сприйняття екскурсійного об'єкта – це:

- a) Споглядання

- b) Огляд
- c) Оцінка
- d) Дослідження

100. Прийом показу, який дозволяє досліджувати екскурсійні об'єкти шляхом уявного розчленування спостережуваного об'єкта на складові частини, з виокремленням окремих деталей, ознак, елементів із метою докладнішого його вивчення – це:

- a) Прийом демонстрації об'єкта
- b) Прийом екскурсійного аналізу
- c) Прийом попереднього огляду
- d) Прийом панорамного показу

ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Виникнення екскурсійної справи в Україні.
2. Предмет екскурсійної діяльності методики.
3. Екскурсійна справа в Україні на сучасному етапі.
4. Особливості оглядової екскурсії по місту.
5. Поняття та ознаки екскурсії.
6. Туристсько-екскурсійні установи України.
7. Класифікація екскурсій.
8. Контрольні та індивідуальні тексти екскурсій.
9. Етапи підготовки екскурсій.
10. Робота секцій екскурсоводів.
11. Показ та розповідь в екскурсії.
12. Методична рада екскурсійної установи, її завдання.
13. Методи дослідження регіонального ринку екскурсійних послуг.
14. Методичний аналіз пробної екскурсії.
15. Методичні прийоми екскурсійної розповіді.
16. Складові частини екскурсії.
17. Методичні прийоми екскурсійного показу.
18. Особливості проведення екскурсій на мистецтвознавчу тематику.
19. Організація та зміст роботи методичного кабінету екскурсійної фірми.
20. Особливості проведення екскурсій на природознавчу тематику.
21. Методична розробка екскурсії.
22. Особливості проведення екскурсій на виробничу тематику.
23. Контроль за якістю екскурсій.
24. Особливості проведення екскурсій на архітектурну тематику.
25. Засоби показу екскурсійних об'єктів.
26. Особливості проведення екскурсій на літературну тематику.
27. Мова екскурсовода, жести в екскурсії.
28. Особливості проведення екскурсій на літературну тематику.
29. Підсистеми в екскурсії, їх логічний взаємозв'язок.
30. Вимоги до проектування послуги «екскурсія».
31. Форми контролю за роботою екскурсовода.
32. Методичні прийоми застосування «портфеля екскурсовода».
33. Професійна майстерність екскурсовода.

34. Законодавчі вимоги до спеціалістів туристичного супроводження.
35. Диференційний підхід до екскурсійного обслуговування туристів.
36. Акредитація екскурсіводів-підприємців.
37. Сучасні проблеми розвитку ринку екскурсійних послуг.
38. Особливості проведення музейних екскурсій.
39. Порядок договірно-правових відносин в сфері екскурсійних послуг.
40. Законодавство України щодо розвитку підприємництва в сфері екскурсійних послуг.
41. Наведіть схему і завдання екскурсійного процесу.
42. Охарактеризуйте основні функції екскурсії.
43. Розкрийте еволюцію поняття «екскурсія».
44. Класифікація екскурсій та їх принципи.
45. Перелічіть характерні ознаки екскурсії.
46. Які риси дозволяють розглядати екскурсію як туристичну послугу?
47. В чому полягає сутність екскурсознавства як науки?
48. В чому полягає значення екскурсійної методики щодо надання послуг?
49. Розкрийте зміст поняття «екскурсійна методика».
50. Яку роль виконує екскурсійна практика в розвитку теорії екскурсознавства?
51. Визначте функціональні напрямки роботи з організації надання екскурсійних послуг в туристичних підприємствах.
52. В чому полягає сутність екскурсійного менеджменту?
53. Наведіть основні види туристичних та екскурсійних підприємств.
54. Розкрийте сутність екскурсійної діяльності.
55. Як екскурсійне обслуговування впливає на види та форми туризму?
56. Охарактеризуйте особливості проведення тематичних екскурсій.
57. Наведіть особливості проведення оглядових екскурсій.
58. У чому полягає різниця між темою і назвою екскурсії?
59. Охарактеризуйте основні етапи в підготовці екскурсії.
60. Які види екскурсійних об'єктів існують, яка їх класифікація?
61. У чому полягає проектування маршруту екскурсії та вимоги

до нього?

62. Яка різниця між контрольним текстом і індивідуальним текстом, які основні вимоги до контрольного тексту екскурсії?

63. У чому полягає сутність методичної розробки екскурсії, її призначення та порядок складання?

64. Охарактеризуйте перелік технологічних документів, які визначаються як результат проектування послуги «екскурсія».

65. Наведіть класифікацію екскурсійних методичних прийомів.

66. У чому полягає сутність та парадоксальність екскурсійного показу?

67. Які існують вимоги до умов для показу?

68. Яка існує послідовність показу?

69. Перерахуйте методичні вказівки щодо показу.

70. У чому полягає особливості автобусного показу під час екскурсії?

71. Які існують методичні прийоми показу?

72. Яку роль виконує розповідь на екскурсіях?

73. У чому полягає особливість розповіді на екскурсіях?

74. Наведіть методичні прийоми розповіді.

75. Охарактеризуйте особливі методичні прийоми та умов їх застосування.

76. За якими ознаками можна класифікувати організаційні вказівки щодо ведення екскурсії?

77. Які основні риси є властивими для техніки ведення екскурсії?

78. Які основні організаційні вказівки щодо проведення екскурсії?

79. Які види методів контролю залежно від характеру надання екскурсійних послуг ви знаєте?

80. Яким чином відбувається дотримання вимог безпеки туристів під час транспортних екскурсій на суднах, автобусах, поїздах?

81. Що вам відомо про організацію та використання вільного часу туристів на екскурсіях?

82. Які існують вимоги до екскурсовода?

83. Розкрийте та охарактеризуйте складові професійної майстерності екскурсовода.

84. Які елементи режисерських і акторських умінь застосовує екскурсовод?

85. У чому полягає методика підготовки екскурсовода до нової

екскурсії?

86. Які достоїнства має культура мовлення?

87. Перелічити основні види спілкування екскурсовода.

88. Які основні жести використовують екскурсоводи?

89. У чому полягає сутність музеєзнавства?

90. Які види музейних послуг Вам відомі?

ГЛОСАРІЙ

АСОРТИМЕНТ ЕКСКУРСІЙ – набір екскурсій, пропонованих для реалізації на певному підприємстві. Екскурсійний асортимент формується за видом продукції – це кінцевий продукт виробництва, екскурсія (оглядова або тематична); за підвидом – виділяються історичні, природознавчі, релігійні, архітектурні, літературні, мистецтвознавчі, виробничі; за модифікаціями – форма проведення, склад учасників, місце проведення, спосіб пересування.

АУДИТОРІЯ ЕКСКУРСІЙНА – короткочасна спільність людей, що одночасно беруть участь в загальному для них різновиді діяльності в умовах безпосереднього візуально-слухового контакту, які мають контакт між собою та цікавляться тим самим предметом та відчують подібні переживання.

БЕЗПЕКА ЕКСКУРСАНТІВ – придатний рівень ризику для життя і здоров'я екскурсантів як в звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях під час проходження групи по екскурсійному маршруту. З метою забезпечення безпеки екскурсантів суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи екскурсійне обслуговування, зобов'язані:

- інформувати екскурсантів про можливі небезпеки під час екскурсії, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог та запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо); створювати безпечні умови в місцях надання екскурсійних послуг, забезпечувати належне облаштування екскурсійних маршрутів;

- забезпечувати спеціальні вимоги безпеки під час надання екскурсійних послуг з підвищеним ризиком;

- забезпечувати екскурсантів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу, спеціальним спорядженням та інвентарем;

- забезпечувати навчання екскурсантів засобами профілактики і захисту від травм, попередження нещасних випадків та надання першої медичної допомоги;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час екскурсії, транспортування потерпілих;

- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися екскурсанти, подавати відомості про зниклих осіб.

ВІДЧУТТЯ – психічний процес віддзеркалення людським

мозком окремих властивостей предметів і явищ. Відчуття дозволяють людині відображати в своїй свідомості такі властивості і якості предметів і явищ, як їхні розміри, форму, звук, температуру, запах, швидкість, твердість, тяжкість тощо.

ВИСНОВОК – підсумок за всією екскурсією, який складається з двох частин: підсумкова – подається підсумок основного змісту екскурсії, висновок за темою в цілому – екскурсовод узагальнює побачене і почуте, нагадує екскурсантам основні об'єкти, події, подає рекомендації щодо подальшого вивчення теми, відповідає на запитання екскурсантів; рекламна – подаються відомості про пропозицію інших екскурсій, які пропонується туристсько-екскурсійним підприємством як пов'язані і такі, що можуть розширити й поглибити знання з теми екскурсії, так і не пов'язані з нею.

ВСЕУКРАЇНЬСКА АСОЦІАЦІЯ ГІДІВ (ВАГ) – добровільне об'єднання фахівців туристичного супроводу на засадах створення сприятливих умов для розвитку національного туристичного ринку шляхом створення якісного екскурсійного продукту, підвищення рівня професійної майстерності фахівців туристичного супроводу, конкретизації їхньої ролі й місця в просвітницькому та виховному процесі, підвищенню авторитету професії екскурсовода та гіда.

ВСТУП – вступна частина будь якої екскурсії. Вступ зазвичай складається з двох частин: організаційної (знайомство екскурсовода з групою, групи з водієм та інструктаж екскурсантів щодо правил безпеки й поведіння на маршруті) та інформаційної (коротке повідомлення про тему та основні об'єкти, довжину й тривалість маршруту, час відправлення й прибуття назад, санітарні зупинки й місце закінчення екскурсії).

ГІД-ПЕРЕКЛАДАЧ – особа, яка володіє фаховою інформацією про країну (місцевість) перебування, визначні місця, об'єкти показу, а також мовою іноземних туристів, яких приймають, або загальнозрозумілою для них мовою, надає екскурсійно-інформаційні, організаційні послуги та кваліфіковану допомогу учасникам туру в межах договору про надання туристичних послуг.

ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ – важливий компонент екскурсійного продукту, що включає будь-які послуги, що можуть бути надані споживачу за його бажанням і відповідно до його інтересів за

додаткову плату. Додаткові послуги надаються у додаток до основних.

ЕКСКУРСІЯ – цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода.

ЕКСКУРСІЯ – комплексна туристська послуга спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, включає обов'язковий супровід екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення.

ЕКСКУРСІЙНИЙ ПРОДУКТ – це попередньо сформований комплекс послуг (за виключенням послуг розміщення), які надаються екскурсанту під час екскурсії і реалізується за єдиною ціною.

ЕКСКУРСІЙНИЙ МЕТОД – основа екскурсійного процесу, що становить сукупність способів і методичних прийомів повідомлення знань які застосовують на екскурсіях. Це комплексний метод, який має низку особливостей.

ЕКСКУРСОВОД – фахівець, під керівництвом якого здійснюється огляд об'єктів, а розповідь та коментарі якого відповідають певній темі та сприяють досягненню завдання, визначеного технологічною картою екскурсії.

ЕКСКУРСОЗНАВСТВО – комплексна наукова дисципліна, що розкриває сутність взаємопов'язаних частин екскурсійної діяльності: теорії, методики та практики туристсько-екскурсійних підприємств, а також вивчає історію розвитку екскурсійної діяльності.

ЕКСКУРСОЛОГІЯ – галузь теоретичних знань, що вивчає проблеми моделювання ідеальної екскурсії і впливу екскурсії на свідомість людей, практичних методів підготовки екскурсій, техніки їхнього проведення, підготовки екскурсоводів.

ЕКСКУРСАНТ – учасник екскурсії, залучений до процесу пізнання навколишнього середовища шляхом спостереження та вивчення визначених пам'яток під керівництвом екскурсовода.

ЕКСКУРСАНТ – тимчасовий (одноденний) відвідувач місцевості, населеного пункту, території або іншої країни, незалежно від його громадянства, статі, мови й релігії, що перебуває в певній місцевості з метою туризму менше ніж 24 години, тобто той, що не здійснює ночівлі в місці перебування.

ЕКСКУРСІЙНА МЕТОДИКА – сукупність чітких правил і вимог, що стосуються до екскурсій.

ЕКСКУРСІЙНА ПРАКТИКА – це власне проведення екскурсій спеціалістами відповідної кваліфікації, узагальнений накопичений досвід проведення екскурсій та нормативно-правові аспекти ведення екскурсійної діяльності.

ЕКСКУРСІЙНА ТЕОРІЯ – комплекс поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсознавства. Екскурсійну теорію розкриває сукупність понять: екскурсія, її функції, ознаки й аспекти; класифікація екскурсій; екскурсійний метод; диференційований підхід до екскурсійного обслуговування; елементи екскурсійної педагогіки й логіки; основи професійної майстерності екскурсовода.

ЕКСКУРСІЙНІ ПОСЛУГИ – це специфічний різновид послуг, спрямований на задоволення інформаційно-пізнавальних потреб споживачів (туристів і екскурсантів) в місцях тимчасового перебування.

ЕКСКУРСІЇ ІСТОРИЧНІ – вид тематичних екскурсій який охоплює археологічні, військові, краєзнавчі, біографічні, етнографічні та музейні екскурсії.

ЕКСКУРСІЇ ВИРОБНИЧІ – вид тематичних екскурсій, які мають на меті задоволення інтересів екскурсантів у пізнанні об'єктів індустріального характеру та підвищення їхнього культурного та ділового (професійного) рівня.

ЕКСКУРСІЇ МИСТЕЦТВОЗНАВЧІ – вид тематичних екскурсій, які сприяють розвитку художнього смаку та естетичному вихованню особистості, розвивають творчий потенціал та надають екскурсантам можливість спробувати власні сили щодо занять певними різновидами мистецтва шляхом залучення до участі у майстер-класах.

ЕКСКУРСІЇ ЛІТЕРАТУРНІ – вид тематичних екскурсій, які проводяться по місцях, які зберігають пам'ять про життя і творчість письменників, поетів, драматургів, розкривають певні періоди розвитку національної літератури або проходять по місцях, які знайшли відображення в творах того чи іншого письменника.

ЕКСКУРСІЇ АРХІТЕКТУРНО-МІСТОБУДІВНІ – вид тематичних екскурсій, які демонструють архітектурні споруди певної місцевості, пам'ятки архітектури певного історичного періоду, архітектурні здобутки одного архітектора або такі, що ознайомлюють з плануванням і забудовою міст.

ЕКСКУРСІЇ РЕЛІГІЙНІ – вид тематичних екскурсій, спрямованих на розвиток та духовне зростання особистості і мають за мету паломництво, пізнавальні або наукові цілі.

ЕКСКУРСІЇ ПРИРОДОЗНАВЧІ – вид тематичних екскурсій, які мають за мету розширення природничих знань, формування екологоцентричного світогляду, знаходження в оточенні природного середовища, не задіяного в людській діяльності.

ЕКСКУРСІЙНА РОЗПОВІДЬ – умовно прийнята в екскурсійній справі назва усної частини екскурсії, тобто відомості й пояснення, пов'язані з об'єктами, які екскурсовод надає групі.

ЕКСКУРСІЙНИЙ ОБ'ЄКТ – це предмет або явище, яке дає уявлення про особливості певного історичного періоду розвитку суспільства, науки, техніки, культури, природи, мистецтва, викликає інтерес екскурсантів і спонукає їх до пізнання оточуючої дійсності.

ЕКСКУРСІЙНИЙ ПОКАЗ – багатоплановий процес сприйняття зорової інформації про об'єкти, під час якого дії екскурсантів виконуються в певній послідовності під керівництвом екскурсовода.

ЕКСКУРСІЙНИЙ ПРОЦЕС – це спільна діяльність екскурсовода та екскурсантів під час якої екскурсовод допомагає екскурсантам побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема (перше завдання), почути про ці об'єкти необхідну інформацію (друге завдання), відчувати значення історичної події, або об'єкта (третє завдання), опанувати практичні навички самостійного спостереження й аналізу подібних екскурсійних об'єктів (четверте завдання).

ЕМОЦІЯ – на ментальному рівні, стан збудження чи хвилювання, що позначається сильними почуттями і зазвичай імпульсом щодо певної форми поведінки. Емоції на екскурсії мають велике значення для засвоєння і запам'ятовування екскурсійного матеріалу. На екскурсії емоційний вплив на екскурсантів справляє розповідь екскурсовода, зоровий ряд та емоційність екскурсовода.

ЄВРОПЕЙСЬКА ФЕДЕРАЦІЯ АСОЦІАЦІЙ ТУРИСТИЧНИХ ГІДІВ – (European Federation of Tourist Guide Associations – FEG) – об'єднання асоціацій туристичних гідів країн Європи.

ЗАВДАННЯ ЕКСКУРСІЇ – досягти цілей шляхом розкриття її теми.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ТЕКСТ ЕКСКУРСІЇ – основа розповіді екскурсовода. Такий текст кожний екскурсовод складає самостійно, спираючись на контрольний текст. Основна відмінність індивідуального тексту від контрольного полягає в тому, що він

відбиває структуру екскурсії й побудований у відповідності до методичної розробки екскурсії. Матеріал розміщується в тій послідовності, в якій показуються об'єкти, і має чіткий розподіл на частини. Кожна з них присвячується окремі підтемі. Фактично індивідуальний текст становить готову для «використання» розповідь і відбиває особливості мови «виконавця», відрізняється ступенем емоційності, використанням різних прийомів показу й розповіді.

КАРТКА ОБ'ЄКТА – джерело відомостей про екскурсійні об'єкти, які входять у маршрут екскурсії. Картки об'єктів утворюють загальний каталог. На сьогодні доцільно вести електронний каталог карток екскурсійних об'єктів до якого рекомендується вносити такі відомості: 1) найменування об'єкта (первісне й сучасне), а також назва, під якою об'єкт відомий серед місцевих мешканців; 2) місце розташування об'єкта, його адреса, особливості під'їзду і підхід до нього; 3) час виникнення об'єкта, відкриття, спорудження, історична подія, з якою пов'язана його поява (дата події); 4) характеристика об'єкта (автор, дата спорудження, стиль, з яких матеріалів виготовлений, текст меморіального напису, особливості тощо); 5) призначення, коротка історична довідка (зміни в зовнішньому або внутрішньому вигляді) та сучасне використання; 6) джерело відомостей про об'єкт; 7) в яких екскурсіях об'єкт використовується; 8) дата складання картки, прізвище й посада укладача; 9) додаткові відомості (у разі потреби); 10) фотографічні зображення об'єкта в його нинішньому й колишньому виглядах.

КЕРІВНИК ТУРИСТСЬКОЇ ГРУПИ (Tour manager/рос. Руководитель) людина, яка керує і контролює проходження маршруту від імені туроператора, забезпечує виконання програми згідно з документацією розробленою туроператором та наданою споживачам туристських послуг, та надає місцеву практичну інформацію.

КЛАСИФІКАЦІЯ ЕКСКУРСІЙ – це розподіл екскурсій на групи та види, виділення в кожній із них головних рис, які визначають характер її проведення.

КОМПОЗИЦІЯ ЕКСКУРСІЙ – розташування, позиційність, співвідношення підтем, основних питань, вступу і висновку.

КОНТРОЛЬНИЙ ТЕКСТ – ретельно підібраний і вивірений відповідно до джерела матеріал, який є основою для всіх екскурсій за певною темою; – технологічний документ, що включає науковий, актуалізований зміст інформації, яка подається на екскурсії.

ЛОГІКА – наука про закони й форми, в яких протікає людське мислення. Знання законів логіки використовується як при підготовці так під час проведення екскурсії. Головні закони логіки: тотожність, несуперечність, виключення третього, достатня підстава.

ЛОГІЧНИЙ ПЕРЕХІД – текстова частина екскурсії, яка має за мету встановити зв'язки між окремими підтемами й об'єктами на підставі пізнавального матеріалу екскурсії.

МАРКЕТИНГ ЕКСКУРСІЙНИЙ – система внутрішньофірмового керування, яка спрямована на вивчення й облік попиту та вимог екскурсійного ринку для орієнтації виробничої діяльності на випуск конкурентоспроможних екскурсійних послуг.

МАРШРУТ ЕКСКУРСІЇ – найзручніший шлях проходження екскурсійної групи, що сприяє розкриттю теми.

МЕНЕДЖМЕНТ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ – це керування діяльністю туристсько-екскурсійного підприємства з надання екскурсійних послуг. В процесі керування виконуються п'ять основних функцій: планування, організація, координація, мотивація й контроль.

МЕТА ЕКСКУРСІЇ – це те, задля чого показуються екскурсантам екскурсійні об'єкти.

МЕТОДИЧНА РОЗРОБКА – документ в якому в скороченій формі викладаються вимоги екскурсійної методики до певної екскурсії з урахуванням особливостей екскурсійних об'єктів, змісту матеріалу, що викладається та аудиторії на яку вона орієнтована.

МЕТОДИЧНИЙ ПРИЙОМ – спосіб доведення екскурсійної інформації до аудиторії. Завдання методичних прийомів – забезпечити найкращу дієвість екскурсійного методу повідомлення знань аудиторії.

МИСЛЕННЯ – процес розумової діяльності, який призводить до розуміння внутрішніх законів, зав'язків і відносин між предметами та явищами дійсності, це вищий ступінь людського пізнання. У процесі мислення екскурсанти порівнюють і зіставляють, аналізують і синтезують, роблять висновки, абстрагують, з одних думок виводять інші, де міститься щось нове. Результатом мислення є утворення понять.

НАЗВА ЕКСКУРСІЇ – це мовний вираз, який у прямій і непрямій (образній) формі позначає зміст екскурсії. Він повинен бути точним і не допускати двоякого або незрозумілого тлумачення. До того ж

назва повинна викликати інтерес у споживачів, бути яскравою, гарно запам'ятовуватися.

НАСТАНОВА – система дій екскурсовода зі спрямування діяльності екскурсантів на сприйняття об'єктів, спостереження певних деталей, особливостей, оточуючого середовища, запам'ятовування подій та фактів, пов'язаних з об'єктом.

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ – комплекс цілеспрямованих дій туристсько-екскурсійних підприємств із розробки, організації та реалізації екскурсійних послуг.

ОСНОВНА ЧАСТИНА – власне екскурсія – будується на конкретних екскурсійних об'єктах, сполученні показу й розповіді. Її зміст складається з підтем.

ОСНОВНИЙ КОМПЛЕКС ПОСЛУГ – це набір послуг, що становлять програму екскурсійного обслуговування. Програмні послуги представляють собою комплекс інформаційних, супроводжувальних, страхових, транспортних та інших послуг, що формуються відповідно до цільового призначення екскурсії.

ОСОБЛИВІ МЕТОДИЧНІ ПРИЙОМИ – група методичних прийомів, які допомагають кращому засвоєнню екскурсійного матеріалу.

ПАКЕТ ПОСЛУГ – це вироблений туристсько-екскурсійним підприємством екскурсійний продукт, що складається з певного набору послуг. Пакет послуг формується залежно від мети екскурсії, її тематики, контингенту споживачів. На підставі переліку послуг, що включені до екскурсійного продукту, формується програма обслуговування.

ПАМ'ЯТЬ – властивість нервової системи, яка забезпечує особистості здатність запам'ятовувати інформацію.

ПАУЗА В ЕКСКУРСІЇ – складова частина екскурсії, в якій припиняються показ і розповідь. Екскурсовод замовкає і використовує цей час для короткочасного відпочинку. Екскурсанти отримують можливість подумати над почутим, порівняти спостережуваний об'єкт з раніше баченим, краще засвоїти побачене і почуте, закріпити матеріал в пам'яті (сміслової пауза) або просто відпочити (пауза для відпочинку).

ПЕДАГОГІКА – наука про закономірності виховання, освіти й навчання зростаючого покоління і дорослих.

ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНІКА – комплекс знань, умінь і навичок, необхідних педагогові для того, щоб ефективно застосовувати їх

на практиці. Складовими елементами педагогічної техніки є: мовні уміння, мімічна та пантомімічна виразність, уміння управляти своїм емоційним станом, володіння елементами режисерських і акторських умінь.

ПІДТЕКСТ – це внутрішній, додатковий (прихований у мові) зміст тексту, розповіді екскурсовода. Підтекст знаходить вираження в почуттях екскурсовода, емоційній насиченості його розповіді, у жестах і міміці, в тональності мови. Суть підтексту – відношення екскурсовода до об'єкта, оцінка певного факту або якоїсь деталі у матеріалі, що викладається.

ПІДТЕМА – складова частина теми, яка висвітлює декілька пов'язаних між собою питань. Кожна підтема викладається на конкретних об'єктах (одному або декількох) і розподіляється на окремі питання. Їхня кількість зазвичай не перевищує трьох-п'яти. Кількість підтем в екскурсії від 5 до 12.

ПОНЯТТЯ – сукупність думок про найзагальніші й найсуттєвіші ознаки, закономірності та зв'язки, що відрізняють спостережуваний об'єкт або явище від інших об'єктів. В екскурсії поняття – це підсумок пізнання об'єкта або явища, він формулюється екскурсоводом, коли він робить висновки за підтемою чи окремим її питанням.

«ПОРТФЕЛЬ ЕКСКУРСОВОДА» – умовне найменування комплекту наочних матеріалів, використовуваних під час проведення екскурсії. Для зручності зазначені матеріали зазвичай містяться в папці або невеликому портфелі, внаслідок чого й отримали таку назву.

ПРОГРАМА ОБСЛУГОВУВАННЯ – це набір послуг, що надаються екскурсантам відповідно до їхніх потреб і тематики екскурсії, наперед сплачений і розподілений за часом проведення екскурсії.

ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА – володіння комплексом спеціалізованих вмінь і навичок в екскурсійній діяльності, а також набір професійних якостей особистості, притаманних професії екскурсовода.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ ЕКСКУРСІЙНОЇ ГРУПИ – переважний і відносно стійкий настрій в екскурсійній групі.

ПСИХОЛОГІЯ – наука про психічні явища й факти, до складу яких належать: психічні процеси (мислення, сприйняття, пам'ять, відчуття); психічні стани (бадьорість чи пригніченість,

працездатність чи втома, уважність або неуважність); психічні властивості особистості (темперамент, характер, здібності переконання).

ПСИХІЧНИЙ СТАН – це певний рівень психічної діяльності, який виявляється в активності особи. Підставою для появи різних психічних станів є певні умови, в яких знаходяться екскурсовод і екскурсанти: умови побуту і праці; мікроклімат в колективі; стан здоров'я (фізіологічний чинник); атмосферні процеси (погода, тиск і ін.) тощо.

СПРИЙНЯТТЯ в екскурсії – результат дії об'єкта й інформації про нього на органи чуття екскурсанта. За допомогою екскурсовода екскурсант усвідомлює, розуміє цілісний образ об'єкта на підставі наданої інформації та поєднання різного роду відчуттів (зорових слухових, дотикових, нюхових, смакових), власного попереднього досвіду та інтегрує їх у загальне сприйняття.

ТЕМА ЕКСКУРСІЇ – предмет показу й розповіді, являє собою короткий і концентрований виклад основного змісту екскурсії. Тема є стрижнем, що поєднує окремі об'єкти й підтеми екскурсії в єдине ціле. Тема екскурсії відображає її зв'язок із певною галуззю науки й покладається в основу класифікації екскурсій.

ТЕХНІКА ВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ – звід методичних рекомендацій, які спрямовані на вирішення організаційних питань здійснення екскурсійного процесу.

ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТА ЕКСКУРСІЇ – технологічний документ, який визначає логічну послідовність огляду екскурсійних об'єктів на маршруті. Технологічна карта включає просторово-часові характеристики окремих етапів екскурсії та висвітлює творчі завдання екскурсовода на кожному з них.

ТУРИСТИЧНИЙ ГІД (Tourist guide) людина, яка проводить екскурсію для відвідувачів на мові, яку вони обрали, інтерпретує культурну і природну спадщину регіону та має відповідну кваліфікацію, яка зазвичай підтверджується вповноваженим органом.

ТУРИСТСЬКИЙ СУПРОВОДЖУВАЧ (Tour escort) – представник туроператора, який надає базову допомогу подорожуючим.

УВАГА – спрямованість психічної діяльності людини та її зосередженість у певний момент на об'єкти або явищах, які мають для людини певне значення у разі одночасного абстрагування від інших, унаслідок чого вони відображаються повніше, чіткіше,

глибше, ніж інші; на екскурсії – це зосередженість думок, зору і слуху екскурсантів на певному об'єкті показу.

УЯВА – уміння образно мислити, на екскурсії – здатність екскурсантів подумки уявляти, то, про що йде мова в розповіді екскурсовода.

УЯВЛЕННЯ – чуттєво-наочний образ предметів або явищ дійсності, що зберігається і відтворюється у свідомості людини поза безпосереднім впливом їх на органи чуттів. Порівняно з відчуттям і сприйняттям містить більше узагальнень. Уявлення не визначається тільки тим, що екскурсанти спостерігають перед собою в певний момент. Уявлення дають можливість екскурсантам порівняти, поєднуючи раніше відображені в їхній свідомості образи, з тим, що вони спостерігають зараз.

ЦИКЛ ЕКСКУРСІЙ – об'єднання від чотирьох до десяти екскурсій, який передбачає надання екскурсантам системи поглиблених знань. Кожна екскурсія є продовженням попередньої і не повторює її зміст.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альтгайм Л. Б. Основи музейної та екскурсійної діяльності: курс лекцій. Тернопіль : Тернопільський нац. пед. університет ім. В. Гнатюка, 2007. 113 с.
2. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посіб. 2-ге, перероб. і доп. Київ : Альтерпрес РА, 2012. 444 с.
3. Богатирьова Г. А., Ніколайчук О. А., Романуха О. М. Організація туристичної діяльності: методика та практика: навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
4. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн. 2-ге вид., допов. і доопрац. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 247 с.
5. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
6. Закон України «Про туризм».
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95> (дата звернення 10.10.2021).
7. Кіптенко В. К., Малиновська О. Ю. Організація екскурсійних послуг: підручник. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 516 с.
8. Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Альтерпрес, 2008. 300 с.
9. Любіцева О. О., Панкова В. Є, Стафійчук Є. В. Туристичні ресурси України: навч. посібн. Київ : Альтерпрес, 2007. 369 с.
10. Лиман С. І., Парфіненко А. Ю., Посохо І. С. Історія туризму: навч. посібн. Суми : Університетська книга, 2018. 371 с.
11. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Планування туристичної діяльності: підручник. Київ : Знання, 2010. 310 с.
12. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017. 579 с.
13. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навч.-метод. посіб. Одеса : Астропринт: 2011. 216 с.
14. Поколодна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
15. Алексеєнко Л. М., Божук Т. І., Брич В. Я. Організація туризму: підручник / за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 447

с.

16. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності / за заг.ред. Орлова В. Ф. Київ: Грамота, 2006. 264 с.
17. Семенов В. Ф., Дишкантюк О. В., Олійник В. Д. Туристичне країнознавство : навч. посіб. 2-ге вид., доповнене та виправлене, стереотипне / за ред. В. Ф. Семенова. Херсон : Грінь Д. С., 2017. 391 с.
18. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: економічний вектор. *Ефективна економіка*. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua> (дата звернення 15.10.2021).
19. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-> (дата звернення 12.10.2021).
20. Устименко Л. М., Булгакова Н. В. Основи туризмознавства: практикум. Київ : Ліра-К, 2018. 79 с.
21. Чагайда І. М., Грибанова С. В. Екскурсознавство: навч. посіб. Київ: ІТФПУ, 2004 240 с.
22. Національна туристична організація України. URL: <http://www.ntoukraine.org/> (дата звернення 12.10.2021).
23. Асоціація індустрії гостинності України: URL: <https://aigu.org.ua/analitika/> (дата звернення 12.10.2021).
24. ГО «Всеукраїнська асоціація гідів». URL: <https://uaguides.com/> (дата звернення 12.10.2021).
25. Українська асоціація туристичних агенцій. URL: <https://uata.com.ua/> (дата звернення 12.10.2021).
26. Український культурний фонд. URL: <https://ucf.in.ua/> (дата звернення 15.10.2021).
27. Умань туристична. URL: <https://umantravel.com.ua/> (дата звернення 15.10.2021).
28. Національний дендропарк «Софіївка» НАНУ. URL: <https://www.sofievka.org/> (дата звернення 15.10.2021).
29. Державний історико-архітектурний заповідник «Стара Умань». URL: <https://umantravel.com.ua/2017/03/28/diaz-stara-uman/> (дата звернення 15.10.2021).
30. ReHERIT. URL: <https://reherit.org.ua/> (дата звернення 15.10.2021).

Навчальне видання

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

Видається в авторській редакції