

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені В. Н. КАРАЗІНА

# **Організація екскурсійної діяльності**

Навчально-методичний посібник  
для здобувачів вищої освіти  
спеціальності 242 «Туризм»

Харків – 2022

**Рецензенти:**

**Ігор Винниченко** – канд. геогр. наук, доцент кафедри країнознавства та туризму Київського національного університету імені Тараса Шевченка, директор Інституту досліджень діаспори;

**Ганна Гошко** – керівниця туристичного клубу «Рідна.Уа», практикуючий екскурсовод у м. Львів.

*Затверджено до друку рішенням Науково-методичної ради  
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна  
(протокол № 5 від 20 січня 2022 року)*

**О 64 Організація екскурсійної діяльності** : навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 «Туризм» / уклад. Н. В. Аксьонова. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2022. – 232 с.

Видання містить детальну інформацію щодо змісту курсу «Організація екскурсійної діяльності», методики проведення екскурсій і техніки їх створення, правових аспектів з організації екскурсійних послуг, організації функціонування екскурсійного підприємства, професійних якостей екскурсовода та інновацій в екскурсійній діяльності.

Для здобувачів вищої освіти освітніх програм «Туризм» і «Міжнародний туристичний бізнес» із предмета «Організація екскурсійної діяльності», а також для екскурсоводів як «помічник» у вдосконаленні існуючих і розробці нових екскурсій. Посібник містить інформацію щодо новітніх форм екскурсійного обслуговування та поради щодо подальшого його удосконалення.

УДК 338.48-32(072)

© Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2022

© Аксьонова Н. В., уклад., 2022

© Дончик І. М., макет обкладинки, 2022

## ЗМІСТ

Вступ .....	8
Розділ I Теоретичні засади екскурсійної діяльності .....	11
Термінологія екскурсійного процесу .....	11
Тема і мета екскурсії .....	12
Утворення назви екскурсії .....	13
Структура екскурсії .....	14
Ознаки екскурсії .....	15
Розділ II Класифікація екскурсій .....	19
Ознаки екскурсії для класифікації .....	19
Особливості оглядової екскурсії .....	19
Тематичні екскурсії .....	20
Класифікація екскурсій за ознаками .....	21
Розділ III Створення нової екскурсії .....	28
Етапи підготовки нової екскурсії .....	29
Підбір літератури і джерел для нової екскурсії .....	29
Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів .....	31
Визначення екскурсійного маршруту .....	38
Складання «портфеля екскурсовода» .....	39
Складання технологічної карти екскурсії .....	39
Підготовка тексту екскурсії .....	42
Розділ IV Показ в екскурсійній діяльності .....	48
Методика проведення екскурсій .....	48
Відмінність огляду і показу в екскурсійній діяльності .....	48
Умови для показу .....	50
Методичні прийоми показу .....	52
Показ під час транспортних екскурсій .....	55
Засоби показу в екскурсії .....	55
Групи жестів екскурсовода .....	56
Розділ V Особливості розповіді під час екскурсії .....	58
Вимоги до розповіді під час екскурсії .....	58
Характеристика прийомів розповіді .....	60
Особливі методичні прийоми розповіді .....	64
Особливості прийому руху під час екскурсії .....	69
Відповіді на питання екскурсантів .....	69
Розділ VI Техніка проведення екскурсії .....	71

Етапи проведення екскурсії .....	72
Поза екскурсовода .....	73
Робота з мікрофоном у салоні автобуса .....	73
Використання технічних засобів .....	73
Особливості автобусної екскурсії .....	76
Пересування екскурсантів на маршруті .....	78
Розташування групи й екскурсовода біля об'єктів показу .....	79
Вимоги до точки огляду об'єкта .....	82
Послідовність показу об'єктів екскурсії .....	83
Послідовність дій екскурсовода при показі об'єкта .....	83
Конструктивні переходи в екскурсії .....	85
Темп пересування екскурсійної групи .....	85
Хронометраж екскурсії .....	86
Паузи під час екскурсії .....	87
Застосування «портфелю екскурсовода» .....	87
Реакція на непередбачувані події .....	87
Відповіді екскурсовода на запитання екскурсантів .....	88
Розділ VII Ораторське мистецтво в екскурсійній діяльності .....	90
Теоретичні засади ораторського мистецтва .....	90
Підготовка екскурсовода до роботи з аудиторією .....	91
Вимоги до мови екскурсовода .....	93
Розділ VIII Виховна мета екскурсії .....	96
Системи виховання .....	96
Застосування знань із психології в організації екскурсійної діяльності .....	97
Логічні закони в процесі підготовки та проведення екскурсій .....	97
Спілкування та самовиховання під час екскурсії .....	98
Комунікативний компонент в екскурсії .....	99
Ідеали в екскурсійній діяльності .....	99
Виховні процеси під час екскурсії .....	100
Профорієнтаційна робота під час екскурсії .....	102
Гуманістична спрямованість екскурсії .....	103
Виховні функції екскурсійної діяльності .....	104
Розділ IX Дотримання техніки безпеки під час екскурсій .....	106
Інструктаж під час екскурсії .....	106
Техніка безпеки поблизу небезпечних екскурсійних об'єктів .....	107
Правила безпеки під час проведення екскурсії зі школярами .....	110

Правила ультрафіолетового та радіологічного захисту .....	110
Правила поведінки екскурсантів під час екскурсій в природу.....	111
Психофізіологічні фактори ризику під час екскурсій .....	113
Пожежонебезпека в екскурсійній діяльності.....	113
Хімічні фактори ризику екскурсантів.....	114
Розділ X Правила поведінки під час екскурсії .....	116
Права та обов'язки екскурсоводів/гідів .....	116
Права та обов'язки екскурсантів .....	117
Правила поведінки в автобусі під час проведення екскурсії.....	119
Права й обов'язки водіїв під час екскурсії .....	121
Правила поведінки під час пішохідних екскурсій/прогулянок .....	121
Правила дотримання хронометражу екскурсії .....	122
Манери екскурсовода.....	123
Розділ XI Правові основи організації екскурсійної роботи .....	124
Сертифікація екскурсійної діяльності в Україні .....	125
Системи державного регулювання екскурсійної діяльності у різних країнах світу.....	126
Договір на екскурсійне обслуговування .....	129
Порядок ануляції екскурсії та повернення коштів .....	131
Розділ XII Професійні вимоги до екскурсовода .....	133
Посадові обов'язки екскурсоводів .....	133
Здібності екскурсовода у професії .....	134
Індивідуальність екскурсовода .....	135
Професійні організації екскурсоводів.....	136
Навчання та підвищення кваліфікації екскурсовода .....	138
Розділ XIII Проведення екскурсій для різних груп.....	145
Екскурсії для дошкільнят і дітей молодшого шкільного віку ..	145
Особливості навчальних екскурсій для старших школярів.....	146
Особливості проведення екскурсії для молоді .....	148
Особливості змішаних груп під час екскурсії .....	149
Екскурсії для людей із інвалідністю.....	150
Особливості організації екскурсій для іноземців .....	153
Правила і вимоги для екскурсії під переклад .....	156
Розділ XIV Створення та просування екскурсійної послуги.....	158
Вимоги до надання екскурсійних послуг.....	158
Етапи створення екскурсійної послуги.....	158
Проблеми ефективної діяльності екскурсійних установ.....	159

Договір про надання екскурсійних послуг .....	161
Особливості діяльності приватних екскурсоводів .....	162
Оцінка якості екскурсійної послуги .....	162
Фактори покращення надання екскурсійних послуг .....	163
Розділ XV Просування екскурсійних послуг на ринку .....	166
Маркетинг екскурсійних послуг та мережа Інтернет .....	167
Спеціалізовані інтернет-ресурси для просування екскурсійних послуг .....	168
Соціальні мережі як безкоштовний засіб просування екскурсій .....	169
Просування екскурсійних послуг через Туристично-інформаційні центри .....	170
Просування послуг екскурсовода через безкоштовні екскурсії .....	171
Розділ XVI Інноваційні технології у галузі екскурсійних послуг .....	174
Місце екскурсії в економіці вражень .....	174
Інтерактивні елементи в екскурсійній діяльності .....	175
Використання аудіо-гіда в екскурсії .....	177
Анімаційні екскурсії .....	179
Костюмовані/театралізовані екскурсії .....	180
Іммерсивні екскурсії .....	181
Екскурсії з елементами гри .....	182
Віртуальні екскурсії .....	183
Доповнена реальність в екскурсійній діяльності .....	185
Використання в екскурсіях QR-коду .....	188
Особливості квест-екскурсій .....	188
Практичні заняття за курсом «Організація екскурсійної діяльності» .....	191
Самостійна робота з курсу «Організація екскурсійної діяльності» .....	200
Перелік запитань до іспиту з курсу «Організація екскурсійної діяльності» .....	202
Висновки .....	205
Список використаної літератури .....	207
ДОДАТКИ .....	212
Додаток А Зразок договору на екскурсійне обслуговування .....	212

Додаток Б Типова інструкція з охорони праці при проведенні екскурсій у дошкільних закладах України .....	217
Додаток В Типова інструкція з охорони праці при проведенні екскурсій у шкільних закладах України.....	221
Додаток Г Інструкція щодо організації та проведення екскурсій і подорожей з учнівською та студентською молоддю.....	224
Додаток Д Технологічна картка оглядової екскурсії містом Харків.....	224

## Вступ

Екскурсія – наріжний камінь туризму. Екскурсійна програма включається до будь-якої туристичної поїздки. Вона є першопочатковою складовою насамперед історико-культурного туризму. Але неоціненна її значущість під час таких видів туризму, як археологічний, індустріальний, темний, науковий, екологічний, релігійний тощо. Особливої уваги заслуговують навчальні екскурсії, які обов'язково включаються до програм різноманітних закладів освіти.

В Україні багатюща історико-культурна і природна спадщина, що може бути використана в туристичній галузі тільки через екскурсійну активність. Екскурсія – головна складова туристичної індустрії. Від інноваційності цієї галузі, її невинного розвитку залежить збільшення інвестицій та обсягів туристичного потоку.

Уряд України 16 березня 2017 року схвалив Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Метою стратегії є створення умов для забезпечення прискореного розвитку сфери туризму і курортів, перетворення її у високоефективну, інтегровану у світовий ринок галузь. Екскурсійна діяльність є певним містком інтегрування ринку туристичних послуг України як до закордонного споживача, так і громадян країни. Екскурсійна діяльність стала пріоритетним напрямом у світовій індустрії туризму.

Екскурсійна справа сприяє підвищенню зайнятості населення, розвитку підприємництва, інвестиційним потокам в інфраструктуру та транспортні перевезення. Екскурсійна діяльність стимулює поліпшення якості життя та збереження національної спадщини.

Екскурсії підвищують культурний та освітній рівень суспільства в цілому, слугують провідній меті самого туризму, адже сучасні споживачі туристичних послуг бажають також задовольнити й інтереси пізнавальні, освітні й духовні. Екскурсія є основою «туристичного продукту» як комплексної послуги. Організація екскурсійної діяльності є невід'ємним фактором розвитку будь-якої дестинації. Усі учасники туристичного процесу мають з повагою ставитися до наповнення екскурсійної послуги. Фахівці зазначають, що в економічному відношенні екскурсія стає найбільш рентабельною складовою туристичного продукту, що наразі існує в Україні.

Метою дисципліни «Організація екскурсійної діяльності» є формування у здобувачів вищої освіти теоретичних, професійних знань і практичних навичок, що стануть основою їхньої майбутньої самостійної роботи, під час якої вони зможуть самотужки організувати й планувати екскурсійну діяльність, впевнено розробляти й проводити екскурсії, на високому рівні здійснювати екскурсійне обслуговування під час турів.

Дисципліна «Організація екскурсійних послуг» викладається на 2 курсі спеціальності «Туризм» і складається із 32 годин лекційних занять, 32 годин практичних занять, а також 116 годин самостійної роботи.

Вивчення дисципліни передбачає оволодіння знаннями з організації екскурсійного обслуговування в індустрії туризму, виявлення основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах, набуття здобувачами вищої освіти навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації екскурсійної діяльності в туристичній індустрії, вміння застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань.

Освітніми стандартами передбачено, що під час оволодіння матеріалом здобувач вищої освіти чітко розуміє місце і роль екскурсійної діяльності в індустрії туризму, диференціє принципи класифікації, функції, ознаки екскурсії, може застосувати на практиці методику підготовки та проведення екскурсій, знає та намагається відповідати вимогам, що висуваються до екскурсовода, володіє принципами диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування.

Вивчаючи дисципліну «Організація екскурсійних послуг», здобувачі вищої освіти набувають вмінь і навичок організувати та планувати екскурсійну діяльність, готувати контрольний та індивідуальний тексти екскурсій, розробляти та проводити екскурсії, працювати з технологічною карткою екскурсії тощо.

Метою освоєння здобувачами дисципліни «Організація екскурсійної діяльності» є формування професійних, у першу чергу практичних навичок щодо екскурсійного обслуговування, розробки і ефективного проведення екскурсій. Під час вивчення дисципліни здобувачі мають набути таких загальних компетентностей:

- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;

- здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію із різних джерел;
- здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;
- навички використання інформаційних і комунікативних технологій;
- здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;
- здатність спілкуватися рідною й іноземними мовами;
- навички міжособистісної взаємодії;
- уміння працювати автономно та в команді;
- здатність планувати та управляти власним часом.

Перед здобувачами вищої освіти стоїть завдання із набуття таких фахових компетентностей:

- знання і розуміння предметної області своєї професії;
- уміння застосовувати фахові знання на практиці;
- здатність орієнтуватись в організації туристично-рекреаційного простору;
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- здатність працювати у полікультурному середовищі та інклюзивному середовищі;
- здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

Виходячи із переліченого, будь-якому фахівцеві у галузі туристичного бізнесу вкрай необхідні знання з основ організації екскурсійної діяльності.

## Розділ I Теоретичні засади екскурсійної діяльності

Екскурсія виступає як процес, що має свої специфічні функції й ознаки. Сучасний етап розвитку екскурсійної діяльності дозволяє визначити екскурсію як цілеспрямований процес пізнання людиною навколишнього світу, побудований за заздалегідь підібраними об'єктами у природних умовах.

**Екскурсійна діяльність** – це діяльність із організації ознайомлення туристів і екскурсантів із екскурсійними об'єктами без надання послуг розміщення (ночівлі). Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, що знають вимоги, які пред'являються до технології створення екскурсійних послуг та обслуговування екскурсантів. Екскурсіями мають бути зацікавлені найширші верстви населення.

Під час цього пізнання коментований показ надає чуттєве сприйняття об'єктів і відбувається під керівництвом кваліфікованого керівника – екскурсовода. Такий показ підпорядкований завданню розкриття чітко визначеної теми.

### Термінологія екскурсійного процесу

У сучасному розумінні **екскурсія** – це показ визначних місць, пам'яток історії та культури, природного чи виробничого середовища, у основі якого лежить аналіз об'єктів, що знаходяться перед очима екскурсантів. Цей показ є методично продуманим, він поєднує розповідь про об'єкт і події, пов'язані з ним. В туристичній галузі послугуються наступним визначенням поняття «екскурсія».

**Екскурсія** – це туристична послуга із задоволення пізнавальних потреб туристів (екскурсантів), яка полягає в колективному (або індивідуальному) відвідуванні та вивченні певних історичних, природних, культурних і виробничих об'єктів у супроводі екскурсовода, гіда, гίδα-перекладача, тривалістю менше 24 годин без ночівлі.

Найнеобхіднішою і першорядною умовою організації екскурсії є наявність екскурсантів.

**Екскурсант** – учасник екскурсії, організованої групи, що вивчає пам'ятки, певні культурні чи природні об'єкти, під керівництвом фахівця. У туристичній діяльності існує нагальна необхідність у кваліфікованому спеціалісті, який може забезпечити

створення і надання екскурсійної послуги, володіє необхідними для цього знаннями і навичками.

**Екскурсовод** – спеціально підготовлений працівник туристично-екскурсійної організації, музею, підприємства, заповідника тощо, який відповідно до вимог методичної документації **проводить показ** пам'яток, експозицій, природних і культурних об'єктів, заздалегідь підібраних за визначеною темою.

Потрібно розділяти терміни гід і екскурсовод, оскільки екскурсовод – це, в першу чергу, краєзнавець-культуролог, який розповідає про історію та значущості об'єкта, а гід – це турменеджер, який оперативно вирішує всі проблеми і потреби туристів під час туру, лише попутно може розповідати у загальних рисах про історію, культуру DESTINATION.

**Гід** – супроводжуючий групи екскурсантів у туристичних подорожах.

Їх об'єднує загальна мета – в цікавій формі піднести групі туристів інформацію про туристичний об'єкт. Головна різниця між гідом і екскурсоводом – масштабність роботи і кількість обов'язків під час екскурсійної програми.

### **Тема і мета екскурсії**

Кожна екскурсія має свою чітко визначену тему і мету.

**Тема екскурсії** – це коло явищ, відібраних і висвітлених в екскурсії, її провідна думка. Тема тісно пов'язана з метою екскурсії.

**Мета екскурсії** – сприяння всебічному розвитку особистості, виховання любові й поваги до своєї батьківщини, екологічна освіта, естетичне виховання, розширення кругозору, одержання додаткових знань з конкретних галузей, знайомство з історією й сучасністю міста. Для того, щоб успішно досягти пізнавальної і виховної мети екскурсії, потрібно чітко формулювати тему екскурсії. Завдання екскурсійного процесу з боку екскурсанта полягає в тому, що він має:

- візуально ознайомитися з екскурсійними об'єктами;
- отримати вичерпну інформацію про визначений об'єкт;
- уявити значення історичної події, виробничого чи природного процесу;
- оцінити явище, яке пов'язане з певним екскурсійним об'єктом;
- оволодіти навичками самостійного спостереження та аналізу екскурсійних об'єктів.



Рис. 1. Приклад назви екскурсії Львовом туристичної компанії Стрийгур (подано за матеріалами сайту <https://www.striy-tur.info/spacer-ekskursiya-mistom-strij/>)

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого усвідомлення актуальності тематики екскурсії. Тема екскурсії планується заздалегідь відповідно до її мети. Автор екскурсії/екскурсовод повинен вводити екскурсантів до теми поступово, спонукаючи їх стати «учасниками» подій, що згадуються під час екскурсії. Кожна тема складається з низки підтем. У кожній із підтем є своє логічне завершення. Правильно побудована підтема сприймається екскурсантами не як сама собою, а композиційно у сукупності з іншими підтемами.

### Утворення назви екскурсії

Назва екскурсії має конкретизувати тему, розкривати зміст екскурсії. Разом з тим вона має викликати інтерес, бути яскравою, лаконічною і незабутньою (рис. 1, 2).

Екскурсовод допомагає екскурсантам побачити цілісно об'єкти, на основі яких розкривається тема, почути про них необхідну інформацію, відчути значення історичної події, оволодіти практичними навичками самостійного спостереження і аналізу. Можна стверджувати, що екскурсія – це закінчений, цілісний процес,

що має свої специфічні функції й ознаки, індивідуальну своєрідну методику.



Рис. 2. Приклад назви екскурсії Запоріжжям (подано за матеріалами сайту <https://zaporizhzhia.city/ru/news/ekskursia-steelne-misto-z1>)

### Структура екскурсії

Також обов'язково для будь-якої екскурсії дотримуватися чіткої структури.

**Вступ до екскурсії**, як правило, складається з двох частин: організаційної (презентація екскурсовода, водія, фірми, від якої екскурсія проводиться, короткого інструктажу з правил поведінки та безпеки на маршруті) й інформаційної (коротке повідомлення про маршрут, протяжність і тривалість екскурсії, часу та місця закінчення).

**Вступ до теми** – це введення в предмет екскурсії і коротка розповідь про епоху чи подію. Вступ до теми зазвичай переростає в зав'язку або безпосередній початок дії. Введення в тему і зав'язка повинні бути лаконічними.

**Основна частина** екскурсії передбачає основну дію під час проведення екскурсії, тому вона повинна містити введення в тему, зав'язку і розвиток дії, кульмінацію і розв'язку.

Кожна тема представляє сукупність цілої **низки підтем**. У кожній підтемі повинна бути повнота і логічна завершеність.

Підтема повинна сприйматися екскурсантами не сама по собі, а разом з іншими підтемами композиції. Основна частина будується на конкретних екскурсійних об'єктах, на поєднаннях показу і розповіді. Її зміст складається з декількох підтем, що об'єднані однією темою.

**Висновок екскурсії** – третя складова частина, коли екскурсовод робить висновки і узагальнення за темою екскурсії, відповідає на питання екскурсантів.

### **Ознаки екскурсії**

**Тривалість проведення** від однієї академічної години (45 хв) до однієї доби. Мінімальна тривалість указує на історичний зв'язок зі шкільним уроком, а максимальна – передбачає, що на маршруті не повинно бути ночівлі. Звісно, пізнавальний процес на екскурсії не може відбуватися впродовж усього дня. Тому, коли йдеться про її тривалість, мається на увазі, що, крім пізнання, екскурсія охоплює пересування групи до об'єктів, яке на замських маршрутах може тривати до половини загального часу. Під час екскурсії можливі перерви для харчування, відпочинок та інші перерви, яких потребує пізнавальний процес. Увесь цей час, коли не відбувається безпосереднє ознайомлення туристів із об'єктами, можна потрактувати як надання послуг туристичного супроводу.

**Наявність екскурсантів** індивідуально чи у складі групи є обов'язковою умовою проведення екскурсії.

**Активна пізнавальна діяльність** у вигляді спостереження, вивчення, дослідження об'єктів. Саме цим мають займатися туристи на екскурсії. Ця ознака також історично пов'язана з класно-урочною формою пізнання – йдеться не тільки про рольві очікування, але й про чисельність екскурсійної групи, яка не повинна перевищувати 30 осіб. За більшої кількості значно погіршується ефективність пізнавального процесу: група стає важкокерованою, у ній помітно зростає кількість людей, які «випадають» із пізнавального процесу. Ця вимога часто порушується через те, що екскурсоводові доводиться працювати з групами, заздалегідь сформованими туристичними фірмами, виходячи з місткості автобуса, і група може сягати 55 осіб. Якщо говорити про мінімальну чисельність екскурсантів, то це може бути й одна людина. Головне, щоб вона могла сплатити ціну всієї екскурсії. Безумовно, індивідуальними зазвичай є пішохідні екскурсії. Ціна автобусних маршрутів через транспортні витрати значно зростає

й потребує певної кількості людей у групі, які розділять вартість всієї екскурсії. Отже, мінімальна чисельність групи обґрунтовується економічно, тоді як максимальна кількість екскурсантів обмежується методично.

**Нааявність екскурсовода** в екскурсії є головною вимогою. Він повинен організовувати та скеровувати процес пізнання на екскурсії, має бути фахівцем у двох сферах: по-перше, в екскурсійній методиці, по-друге, у тій галузі знань, якій присвячена тематика екскурсії. Ця ознака також походить зі школи, адже «прототипом» екскурсовода був учитель, який ще наприкінці ХІХ ст. для розкриття краєзнавчої чи природничої теми виводив учнів «у поле». Недаремно робота екскурсовода вельми близька до педагогічної діяльності. Проте між ними існує суттєва відмінність. Для учнів пізнавальний процес є обов'язком, а для екскурсантів – це форма проведення вільного часу. Вчитель може вимагати засвоєння знань і під «примусом», а екскурсовод має зробити пізнавальний процес цікавим і легкодоступним.

**Наочність**, первинність зорового сприйняття та супровідний характер розповіді є головною відмінністю екскурсії від інших видів пізнання. Унаочнення в разі підвищує ефективність пізнавального процесу, робить його простим і цікавим. Тому показом послуговуються в будь-якій освітній діяльності. Однак в аудиторному приміщенні не завжди можна показати справжні об'єкти, найчастіше демонструють їхні малюнки чи фотографії або фільм про них. На екскурсії майже всі об'єкти пізнаються наживо, зазвичай у місцях їхнього безпосереднього розташування.

**Пересування учасників** екскурсії за задалегідь встановленим маршрутом. Ця ознака впливає з вимоги пізнання об'єктів у місцях їхнього розташування, що потребує пересування до них. А тематична спрямованість екскурсії передбачає, що ознайомлення з об'єктами має відбуватися в певній послідовності, яка й визначає маршрут переміщення екскурсійної групи. Якщо розкриття теми вимагає сталого переліку об'єктів і незмінної послідовності ознайомлення з ними, то шлях знайомства з цими об'єктами може мати кілька варіантів. Це необхідно насамперед для автобусних екскурсій на той випадок, коли одна з доріг буде заблокована через ремонтні роботи, аварію тощо.

**Цілеспрямованість пізнавального процесу.** Ця ознака зумовлена необхідністю розкриття на екскурсії певної теми, яка у свою чергу складається з ув'язаних між собою логічними переходами підтем. Останні охоплюють кілька основних питань, що зазвичай узгоджуються з об'єктами показу. Підтема, як правило, об'єднує основні питання не тільки змістовно, але й просторово – відповідні їм об'єкти повинні бути близько розташовані, наприклад на одній площі чи вулиці міста. Проте не можна стверджувати, що спочатку формулюється тема, а потім відбираються об'єкти. Адже наявний для показу матеріал також визначає перелік основних питань і порядок їх розгляду, а отже, впливає на розробку теми екскурсії.

Відсутність хоча б однієї з названих вище ознак позбавляє права називати проведений захід екскурсією. Крім цих загальних ознак, у кожного виду екскурсій є свої специфічні риси:

- в автобусних – обов'язковий вихід із автобуса для огляду пам'яток;
- у музейних – знайомство з матеріалами, розташованими в експозиціях, фондах чи виставках;
- у виробничих – демонстрація об'єктів у дії, як то верстати, механізми, хімічні реакції тощо.

Позбавлені цих ознак подібні заходи можна називати загальним терміном **гідизм** – безсистемний огляд визначних місць і пам'яток за формулою: розпочинаємо де завгодно, далі йдемо, як зручніше, а говоримо про те, що бачимо. Гідизм розглядаємо як негативне явище, що є низькоякісною послугою в туристичному обслуговуванні. Потрібно чітко визначати, що екскурсія та невпорядкований огляд об'єктів за допомогою гіда – це різні явища. Екскурсія перш за все має спиратися на такі принципи її здійснення:

- **принцип науковості** (достовірності), за яким екскурсійна інформація викладається відповідно до певного розділу сучасної науки, фактів, подій, теоретичні положення подаються в науковому трактуванні;
- **принцип ідейності** підтримує об'єктивний підхід до змісту фактичного матеріалу при підготовці екскурсії та впевненість екскурсовода в тому, що він викладає;
- **принцип зв'язку теорії з життям** підкреслює актуальність екскурсійної інформації;

➤ **принцип переконливості і дохідливості** покладений в основу викладення екскурсійного матеріалу на доступному для аудиторії рівні.

**Завдання екскурсії** – виробити у екскурсантів ставлення до теми екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактів, в цілому до матеріалу екскурсії і дати їй свою оцінку.

**Дати оцінку** – значить скласти уявлення про кого-небудь, що-небудь, визначити значення, характер, роль кого-небудь або чого-небудь, визнати чийсь достоїнства, переваги, позитивні якості.

**Оцінка екскурсії** – це висновки екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод.

Екскурсійне обслуговування може бути як самостійною діяльністю, так і частиною комплексу туристичних послуг, зокрема в туристських фірмах.

### **? Питання для самоперевірки за розділом**

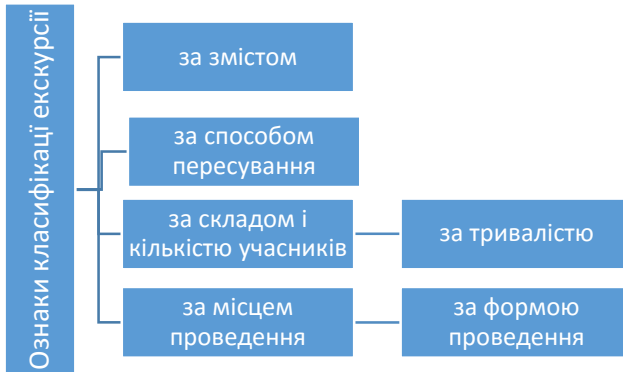
1. Визначте що містить в собі термін «екскурсія».
2. Які ознаки дозволяють нам розглядати екскурсію як туристичну послугу?
3. Визначте, в чому полягає сутність вступу, основної частини та висновку екскурсії.
4. Чим небезпечний гідизм?
5. Чи може проводитися екскурсія без мети?
6. Визначте роль екскурсовода в екскурсії.
7. В чому полягає різниця між темою та назвою екскурсії?
8. Чи може провадитися екскурсія без екскурсовода?
9. Які головні завдання екскурсії?
10. На які принципи має спиратися екскурсія?

## Розділ II Класифікація екскурсій

### Ознаки екскурсій для класифікації

Екскурсія має свої особливості в організації та методиці проведення, які відображені в її ознаках. Вони свідчать про подібність із іншими формами пізнання чи ж підкреслюють її суттєві відмінності від них.

#### Схема ознак класифікації екскурсій



Кожна ознака має властиві їй компоненти, специфіку та особливості. За змістом екскурсій поділяються на оглядові та тематичні.

#### Особливості оглядової екскурсії

Оглядові екскурсії часто багатопланові. У них використовується історичний і сучасний матеріал. Будується така екскурсія на показі різнопланових об'єктів – пам'яток історії та культури, будівель і споруд, природних об'єктів тощо.

**Оглядова екскурсія** розкриває кілька тем одразу. Вона охоплює різнопланові об'єкти: пам'ятки історії, культури, архітектури, підприємства, природні об'єкти тощо. Їх поєднує те, що саме через них відбувається ознайомлення із містом або краєм у цілому.

Оглядові міські екскурсії становлять найбільший інтерес, особливо для місцевих жителів. Їхня кількість завжди набагато перевищує у кількісному відношенні будь-які тематичні екскурсії в цілому. І це зрозуміло, адже за короткий час, зазвичай за 3 години, екскурсанти одержують можливість познайомитися з містом у загальних рисах, побачити основні його принади та особливості.

Оглядові екскурсії мають певні специфічні риси. В оглядових екскурсіях події викладаються широким планом, що дозволяє дати загальне уявлення про місто, область, регіон, країну в цілому. **Хронологічні рамки екскурсії** – від часу виникнення міста і до сьогодення, а також головні перспективи розвитку.

### Тематичні екскурсії

Тематичні екскурсії зазвичай присвячені розкриттю однієї провідної теми. Тематичні екскурсії поділяються на історичні, літературні, архітектурно-містобудівні, мистецтвознавчі, природознавчі, екологічні (рис. 3). Кожен з видів тематичних екскурсій поділяється на підгрупи. Тематичні екскурсії того або іншого виду зрідка існують ізольовано одна від одної.

### Схема видів тематичних екскурсій

Історичні
краєзнавчі
воєнно-історичні
археологічні
етнологічні
Літературознавчі
літературно-біографічні
історико-літературні
літературно-художні
Мистецтвознавчі
історико-театральні або історико-музичні
Архітектурно-містобудівні
знайомство з плануванням і забудовою міст
про творчість одного архітектора
показ пам'яток архітектури певного історичного періоду
показ архітектурних споруд певного міста
демонстрація зразків сучасної архітектури
Природознавчі
екологія міста
екологія і людина
водний та повітряний простір
екологія тваринного і рослинного світів
Виробничі
виробничо-екологічні
професійно орієнтовані
промислово-історичні

## Класифікація екскурсій за ознаками

За складом і кількістю учасників екскурсії поділяються на індивідуальні та групові, для місцевого населення, іноземних туристів, дорослих і школярів тощо.

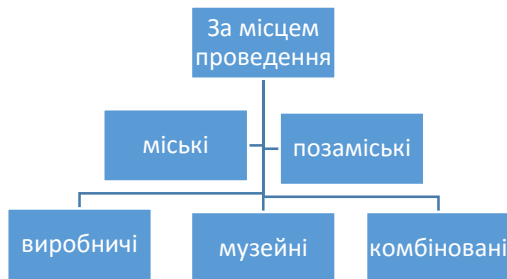


Рис. 3. Екскурсія для дітей на сміттєспалювальний завод «Енергія» (подано за сайтом <https://kyiv.dityvmisti.ua/go-mizhnarodna-ekologichna-bezpeka/ekskursiia-dlia-ditei-na-smittiespalivulnyi-zavod-energiia/>)

Особливості сприйняття екскурсійного матеріалу кожної із зазначених груп вимагають внесення змін до змісту заходів, методики і техніки їх проведення, а також до їх тривалості.

За місцем проведення екскурсії бувають: міські, заміські, виробничі, музейні, комплексні, що поєднують елементи кількох екскурсій.

### Схема класифікації екскурсій за місцем проведення



За способом пересування – пішохідні і з використанням різних видів транспорту.

**Пішохідні екскурсії** характеризуються найбільш гнучким маршрутом: можна пройти там, де не проїде жоден транспорт, а отже, дістатися тих об'єктів, до яких в інший спосіб не доберешся. Вигідним тут є і повільний темп руху, який забезпечує найсприятливіші умови для показу об'єктів і розповіді екскурсовода. Пішки можна безпосередньо наблизитися до пам'ятки, обійти її з різних боків, навіть доторкнутися до неї. Це дозволяє екскурсантам краще дослідити об'єкт, відчути себе учасниками подій, про які розповідає екскурсовод. Іншою важливою перевагою пішохідних екскурсій є низька собівартість і простота в організації – фактично вона проводиться силами одного екскурсовода.

Пішохідні екскурсії мають характерні особливості: вони охоплюють велику територію, об'єкти показу розташовані недалеко один від одного, темп екскурсії повільний, екскурсовод робить більше пауз. Особливо важливо для пішохідних екскурсій визначити точки огляду. Так само екскурсоводу необхідно враховувати рівень фізичної підготовки екскурсантів, щоб ніхто не відстав, не втомився, але при цьому екскурсію не варто перетворювати в звичайну прогулянку з переважанням елементів пасивного відпочинку: тривалим сидінням на лавках, колодах, безцільним ходінням по парку.



Рис. 4. Екскурсії в Одесі на електромобілях (подано за сайтом <https://ekskursii.odessa.ua>)

Недоліки пішохідних екскурсій впливають із переваг – повільний темп руху та ліміт часу разом із втомою, яка з’являється при тривалому пересуванні пішки, обмежують загальну протяжність маршруту від 2 до 6 км за одну екскурсію. У такий спосіб неможливо далеко дістатися та охопити пам’ятки, що віддалені одна від одної. Тому пішохідні маршрути придатні для проведення екскурсії на компактних територіях зі значним скупченням об’єктів. У більшості випадків – це міські екскурсії історичним середмістям, яке, до речі, часто закрите для транспорту.

**Транспортні екскурсії** дозволяють ознайомитися з великою міською чи заміською територією, залучити до екскурсійного показу об’єкти, які знаходяться на значній відстані один від одного. У природоохоронних зонах, парках і заповідниках найчастіше використовують для цього пересування на електромобілях (рис. 4). Транспортні екскурсії складаються із переїздів, під час яких, як правило, пізнавальний процес не відбувається. Однак у дорозі може надаватися шляхова інформація з показом об’єктів через вікна або з відкритих майданчиків транспортного засобу. Переїзди здійснюються від об’єкта до об’єкта та передбачають зупинки з обов’язковим виходом групи з транспортного засобу для огляду визначних пам’яток. Саме на таких зупинках і відбувається екскурсійне пізнання.



Рис. 5. Двоповерховий екскурсійний автобус у Києві (подано за сайтом <http://infoportal.kiev.ua>)

Серед транспортних засобів найпоширеніший є туристичний автобус. Розвинута мережа автодоріг дозволяє дістатися автобусом до місць, недоступних для інших видів транспорту. Його швидкість пересування та рівень комфорту роблять зручними переїзди на відстані до 200–250 км, що цілком достатньо для організації замських екскурсій. Місткість туристичного автобуса найближча до чисельності екскурсійної групи, а вартість перевезення одного пасажера прийнятна для людини середніх статків. Фактично автобус незамінний на замських маршрутах. А у великих містах навіть з'являються спеціальні екскурсійні двоповерхові автобуси з відкритим верхом (рис. 5).

Такі «оглядові майданчики на колесах» дозволяють охопити велику кількість об'єктів, розкиданих по всьому місту, адже чимало з них оглядаються з «верхньої палуби» під час коротких зупинок. Деякі екскурсійні установи використовують для проведення екскурсій трамваї, річкові та морські теплоходи, вертольоти і навіть тролейбуси (рис. 6).



Рис. 6. Приклад транспортної екскурсії в Полтаві (подано за сайтом <https://poltava365.com/u-poltavi-anonsuvali-trolejbusnu-ekskursiyu-mistom.html>)

У **комбінованих екскурсіях** поєднуються переваги двох попередніх видів: використання транспортного засобу дозволяє відвідувати об'єкти, що знаходяться на великій відстані, а пішохідні ділянки маршруту забезпечують вигідний темп руху й дають змогу

ознайомитися з пам'ятками впритул. Найпоширеніший випадок – це замські екскурсії та екскурсії до інших міст. Наприклад, 145 км шляху із Харкова до Полтави долається автобусом, а огляд старої частини Полтави здійснюється пішки.

Екологічні екскурсії дозволяють у природному середовищі познайомити екскурсантів з об'єктами і явищами природи. На екскурсіях люди знайомляться з рослинами, тваринами і одночасно з умовами їх проживання, а це сприяє утворенню первинних уявлень про взаємозв'язок у природі. Екскурсії сприяють розвитку спостережливості, виникненню інтересу до природи, тобто пізнавального до неї ставлення. Краса навколишнього світу викликає глибокі переживання.

**!Цікавинка!** До найбільш цікавих екологічних екскурсій, що користуються попитом на Харківщині, потрібно віднести екскурсію до Національного природного парку «Слобожанський» (рис. 7).



**Рис. 7.** Діти закладу відпочинку з денним перебуванням «Джерело» на екскурсії до Національного природного парку «Слобожанський» (подано за сайтом <https://www.facebook.com/SlobozhanskyiNationalPark/photos/pcb.2213687102100214/2213685748767016/>)

Екскурсія може розглядатися як форма навчальної роботи для різних груп екскурсантів. За формою проведення екскурсії поділяються:

➤ **екскурсія-масовка.** Її учасники пересуваються по маршруту одночасно на 5-10 автобусах, в кожному з яких працює окремих екскурсовод, але за загальною для усіх темою екскурсії. Такі екскурсії можуть включати в себе видовищні заходи, наприклад, відвідування фестивалів, ярмарок тощо;

➤ **екскурсія-прогулянка,** що поєднує в собі елементи пізнання з елементами відпочинку, проводиться в лісі, в парку, морем, річкою тощо;

➤ **екскурсія-лекція** – у цій екскурсії розповідь переважає над показом, проводять, коли об'єктів показу із заданої теми не вистачає для її розкриття;

➤ **екскурсія-концерт** присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів у салоні автобуса чи з подальшим відвідуванням концерту, опери тощо;

➤ **екскурсія-спектакль** – це форма проведення літературно-художньої екскурсії, підготовленої на основі конкретних творів художньої літератури.

Екскурсія може розглядатися як форма навчальної роботи для різноманітних груп екскурсантів. Це може бути:

➤ **екскурсія-консультація,** яка дає наочні відповіді на питання екскурсантів, служить одним із видів підвищення кваліфікації для гідів і екскурсоводів;

➤ **екскурсія-демонстрація** – це найбільш наочна форма ознайомлення групи із природними явищами, виробничими процесами тощо;

➤ **екскурсія-урок** – являє собою форму закріплення знань відповідно до навчальної програми того чи іншого навчального закладу;

➤ **навчальна екскурсія** зазвичай є формою навчання і підвищення кваліфікації не тільки екскурсійних працівників, але й фахівців певної галузі;

➤ **пробна екскурсія** – являє собою завершальний етап індивідуальної роботи з підготовки і проведення екскурсій, форму перевірки знань у початківців або працюючих екскурсоводів при підготовці ними нової екскурсійної теми;

➤ **показова екскурсія** – це форма навчальної екскурсії, що ставить за мету показати зразок того чи іншого методологічного прийому на конкретному об'єкті, розкрити певну підтему;

➤ **рекламна екскурсія** проводиться на виставках, ярмарках, виробництвах із метою ознайомлення із новими зразками й просування на ринку певної продукції.

### **? Питання для самоперевірки за розділом**

1. Визначте класифікаційні ознаки екскурсій.
2. Дайте характеристику кожній із класифікаційних ознак.
3. Для чого потрібна класифікація екскурсій за змістом?
4. Чи потрібно класифікувати екскурсії за тривалістю?
5. Для чого потрібна класифікація екскурсій за місцем проведення?
6. Чи потрібно класифікувати екскурсії за формою проведення?
7. Для чого потрібні навчальні екскурсії?
8. Зазначте переваги комбінованих екскурсій.
9. З якою метою проводяться пробні екскурсії?
10. Вкажіть основну відмінність оглядової екскурсії.

### Розділ III Створення нової екскурсії

Процес підготовки екскурсії включає в себе підбір об'єктів, матеріалів і їх дослідження. У цьому процесі важливі як порядок і послідовність організації роботи, так і методика створення екскурсії. Розробка нової теми зазвичай може тривати **від шести місяців** до одного року.

У процесі підготовки нової екскурсії можна виділити низку послідовних етапів:

- визначення мети екскурсії;
- вибір теми;
- ознайомлення з усією наявною літературою за темою (основний науковий потенціал);
- визначення і вивчення інших джерел – літературних, архівних;
- ознайомлення з експозиціями та фондами музеїв за темою;
- відбір і вивчення екскурсійних об'єктів;
- складання маршруту екскурсії;
- об'їзд або обхід маршруту;
- підготовка контрольного тексту екскурсії;
- комплектування «портфеля екскурсовода»;
- визначення методичних прийомів проведення екскурсії;
- складання технологічної карти екскурсії;
- висновок методиста про текст і технологічної карті – рецензування екскурсії;
- прийом і здача екскурсії.

Робота над будь-якою екскурсією починається з чіткого визначення мети. **Мета екскурсії** – це те, заради чого показують екскурсантам пам'ятники культури і історії. Екскурсійна мета є основою для вступного слова екскурсовода на початку екскурсії.

Вибір теми майбутньої екскурсії є складним і творчим процесом. **Тема** – головна думка твору. Формулювання теми являє собою короткий виклад основного змісту екскурсії. Правильне формулювання теми дозволяє сконцентрувати увагу автору/ам екскурсії та екскурсоводам на певному колі подій, які повинні бути освітлені на послідовному і логічному викладі матеріалу.

**Назва екскурсії** – це мовний вираз, який у прямій і непрямій (образній) формі позначає зміст екскурсії. Він має бути точним і не

допускати двоякого або незрозумілого тлумачення. Одночасно назва повинна викликати інтерес у споживачів, бути яскравою, гарно запам'ятовуватися, при її формулюванні можливо використовувати правила копірайтингу. Потрібно також уникати назв, які визначають маршрут екскурсії, наприклад, *від Полтави до Харкова*. Одна тема може мати декілька назв залежно від складу учасників і поставленого завдання. **Завдання назви екскурсії** – активізувати увагу екскурсантів, зацікавити їх, підготувати до майбутньої екскурсії.

### **Етапи підготовки нової екскурсії**

Підготовка нової екскурсії проходить три основні щаблі:

**попередня робота** – підбір матеріалів для майбутньої екскурсії, їх вивчення. Одночасно з цим відбувається відбір об'єктів, на яких буде побудована екскурсія;

**безпосередня розробка** самої екскурсії включає в себе:

- складання екскурсійного маршруту;
- обробку фактичного матеріалу;
- роботу над змістом екскурсії, її основною частиною, що складається з декількох основних питань;
- написання контрольного тексту;
- роботу над методикою проведення екскурсії;
- вибір найбільш ефективних методичних прийомів показу і розповіді під час проведення екскурсії;
- підготовку технологічної картки нової екскурсії;
- написання екскурсоводами індивідуальних текстів.

**Заключний щабель** – прийом/захист екскурсії безпосередньо на маршруті. Затвердження нової екскурсії керівником екскурсійної установи, допуск екскурсоводів, які захистили свою екскурсію, до роботи на маршруті.

Уся робота з підготовки нової екскурсії має два основні напрями:

1. розробка нової теми екскурсії;
2. підготовка екскурсовода (початківця або вже працюючого) до проведення нової для нього екскурсії.

### **Підбір літератури і джерел для нової екскурсії**

Роботу з літературою корисно починати зі складання бібліографії, що дозволить найбільш повно ознайомитися з літературними джерелами відповідно до конкретної мети та теми

екскурсії. Під час розробки нової теми складають вичерпний список книг, брошур, статей, які розкривають тему за бібліографічними вимогами. До них додаються матеріали, зібрані в архівах чи музеях. В екскурсії можуть бути використані спогади учасників і очевидців історичних подій, фотодокументи, відео та аудіодокументи, науково-популярні та художні фільми. До записів пред'являються основні вимоги – відповідність джерела, точні посилання на місцезнаходження, автор, видавництво, назва видання, сторінки, назви музею, розділ експозиції.

Зібраний матеріал екскурсовод повинен аналізувати не тільки з точки зору пізнавальної цінності, але і можливості застосування на екскурсії, тобто наочності, зв'язку з конкретними екскурсійними об'єктами, оскільки вони складають зорову основу екскурсії.

Після збору інформації члени творчої групи приступають до вивчення теоретичних і фактичних матеріалів, які розкривають тему екскурсії.

Під час підготовки нової теми екскурсоводам нерідко доводиться працювати в архівах із метою уточнення фактів, пошуку нових даних, визначення пам'ятних місць тощо. Роботі в архіві має передувати вивчення літератури за темою і усіх наявних опублікованих джерел.

**Робота в архіві** з відшукання і дослідження джерела становить складну творчу задачу, є трудомісткою і вимагає наполегливості й активності. Разом з тим вона вносить в підготовку екскурсії елемент наукового пошуку, зближуючи її з роботою дослідницькою, науковою.

**!Цікавинка!** Розповідь про те, як були отримані нові дані в екскурсії, в окремих випадках може надзвичайно збагатити зміст екскурсії, посилити її емоційне звучання.

Під час підготовки екскурсії корисно практикувати консультації фахівців, зустрічі і листування з учасниками та очевидцями подій, ветеранами виробництва, діячами науки і техніки, мешканцями цікавих квартир чи будинків. Контакти з фахівцями потрібно підтримувати в процесі всієї підготовки екскурсії, деякі з них можуть виступити в якості рецензентів екскурсії, методики її проведення.

Фахівці можуть надати екскурсоводам кваліфіковану допомогу в розробці теми екскурсії і ознайомити їх з матеріалами наукових дискусій, нових досліджень чи фактів.

Кожна галузь науки і мистецтва має свою термінологію, без знання якої неможлива підготовка екскурсії з відповідної теми на наукових засадах. Тому з самого початку слід оволодіти основними термінами. У цьому фахівці також можуть надати допомогу. Корисно скласти словничок з визначеннями найбільш уживаних термінів майбутньої екскурсії.

Важливість етапу підготовки полягає у правильному розподілі вивчених джерел між екскурсоводами. При вивченні джерел використовується також конспектування – послідовне, логічне викладення змісту твору або план прочитаного, тези фактичного матеріалу. Інколи робляться виписки на окремих картках, окрім самої цитати наводяться відомості про джерело: автор, назва твору, видавництво, рік видання, номер сторінки. Рекомендується тут же називати вихідні дані, архів. Ці картки можуть бути використані в розповіді екскурсовода. При підготовці екскурсії використовуються різні форми фактичного матеріалу, адже необхідно відібрати із безлічі пам'яток/фактів найцікавіші. Правильний відбір пам'яток як екскурсійних об'єктів забезпечить зорову основу сприйняття екскурсії та послугує глибокому розкриттю теми.

Необхідно заздалегідь визначити приблизний обсяг фактичного матеріалу, який виходить для створення контрольного тексту екскурсії. При відборі матеріалу слід мати на увазі його зв'язок і узгодженість із зоровим рядом, екскурсійними об'єктами, які використовуються при показі.

### **Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів**

Під час створення екскурсії необхідно відібрати із великої кількості пам'яток найцікавіші. При відборі пам'яток для показу необхідно враховувати виховне значення, художню цінність, збереження об'єкта, його привабливість.

Як **об'єкти показу** в екскурсії можуть виступати:

**пам'ятні місця**, пов'язані з історичними подіями в житті відповідного народу, розвитком суспільства і держави;

**будівлі та споруди**, меморіальні пам'ятники, пов'язані з життям і діяльністю видатних особистостей, пам'ятки архітектури

і містобудування, житлові та громадські будівлі, будівлі промислових підприємств, інженерні споруди (фортеці, мости, вежі), мавзолеї, будівлі культурного призначення та інші споруди;

**природні об'єкти** – ліси, гаї, парки, річки, озера, ставки, заповідники і заказники, а також окремі дерева, реліктові рослини тощо;

**експозиції** державних і приватних музеїв, картинних галерей, постійні та тимчасові **виставки**;

**пам'ятки археології** – городища, стародавні стоянки, поселення, кургани, земляні вали, дороги, гірські копальні, святилища, канали тощо;

**пам'ятки мистецтва** – твори образотворчого, декоративно-прикладного мистецтва, скульптура, садово-паркова скульптура й інші види мистецтва.

**Оцінка екскурсійних об'єктів** – у край необхідний крок для їх ретельного відбору. У практиці підготовки екскурсій для цього вироблена певна методика. Її застосовують тоді, коли виникає потреба відібрати із багатьох однопланових об'єктів лише кілька найцікавіших. Ключовими для цієї методики є такі критерії оцінювання:



**Пізнавальна цінність** – його інформативність для певної теми, зв'язок об'єкта з історичною подією, з життям і творчістю відомої особистості, а також його естетична та художня цінність тощо. На пізнавальну цінність, зокрема, впливає складність об'єкта, насиченість елементами, що можуть бути проаналізовані під час розповіді.

**!Цікавинка!** Архітектурне рішення будівлі (рис. 8) Художнього училища (наразі Харківська державна академія дизайну та мистецтв), декоративні елементи та майолікове панно на його фасаді є незамінним джерелом цінної екскурсійної інформації, тоді як прямокутна форма та гладкі стіни новобудови мало чим корисні для розкриття архітектурної теми. Цей критерій визначає те, наскільки довго про об'єкт можна говорити без втрати інтересу до нього, і саме він впливає на обсяг розповіді екскурсовода.



**Рис. 8.** Будівля Харківської державної академії дизайну та мистецтв (подано за сайтом <https://kh.vgorode.ua>)

**Екзотичність об'єкта** – його особливість і неповторність. Насамперед це пов'язано з незвичним зовнішнім виглядом пам'ятки.

!Наприклад, незвична форма ансамблю Благовіщенського собору в Харкові, що поєднує риси візантійського стилю та готики (рис. 9), зробила цю пам'ятку популярною серед туристів.



Рис. 9. Благовіщенський кафедральний собор у Харкові (подано за сайтом <https://zabytki.in.ua>)

**Унікальність об'єкта** пов'язана з попереднім критерієм. Якщо пам'ятка настільки особлива і неповторна, що одна у своєму роді, то її можна вважати унікальною. Такі пам'ятки цікаві всім туристам, адже нічого подібного більше ніде не побачиш. Цей критерій також може бути пов'язаний з якоюсь значимою подією, що «мала місце лише тут».

**Цікавинка!** Будівля Держпрому (рис. 10) є унікальною і єдиною в такому роді у цілому світі. Це перший хмарочос в усій Східній Європі, не схожий на жодну іншу споруду.

**Виразність**, тобто зовнішня виокремленість об'єкта, особливо в його взаємодії з оточенням. Цей критерій насамперед стосується архітектурних доміант. Виразність об'єкта також проявляється в тому, що він одразу привертає увагу, створює враження, яскраво відображає внутрішній зміст самої пам'ятки чи підкреслює задум усього архітектурного ансамблю, як-от колишня резиденція митрополитів Буковини.

**Цікавинка!** Олександрівська дзвіниця Успенського собору (рис. 11) є вираженою доміантою центральної частини міста Харків.

**Популярність об'єкта** визначає те, наскільки він відомий широкому загалу. Проявляється вона в бажанні всіх побачити цю пам'ятку, навіть якщо вона невиразна та здатна утримувати увагу не

більше п'яти хвилин, наприклад фонтан сліз у Бахчисарайському палаці. Популярності об'єктам додає їх включення навіть до попереднього списку спадщини ЮНЕСКО.



**Рис. 10.** Будинок Державної промисловості у Харкові (подано за сайтом <https://www.segodnya.ua>)



**Рис. 11.** Олександрівська дзвіниця Успенського собору в Харкові (подано за сайтом <http://tronkocentr.karazin.ua>)

**Збереженість.** За ступенем збереженості об'єкти поділяються на повністю збережені, такі, що дійшли до наших днів зі значними змінами, частково збережені, втрачені; можливість огляду.

**Певні обмеження** для огляду можуть бути пов'язані з небезпекою, що виникає перед екскурсантами в тих чи інших місцях, наприклад у спробі підійти до пам'ятника Іванові Сірку на Бурсацькому узвозі в Харкові без дотримання правил дорожнього руху.

**Екскурсійні об'єкти класифікуються:**

- за змістом – однопланові і багатопланові;
- за функціональним призначенням – основні і додаткові;
- за ступенем збереженості – повністю збереглися, дійшли до наших днів із значними змінами, частково збереглися, втрачені.

Перед екскурсійними працівниками при створенні екскурсії постає завдання – відібрати із безлічі об'єктів найцікавіші і за зовнішнім виглядом, і за тією інформацією, яку вони з собою несуть.

Для показу **за правилом** відбирають лише ті об'єкти, що безпосередньо стосуються теми екскурсії, серед них відбирають найбільш типові або найбільш вдалі об'єкти для створення екскурсії. Потрібно відмовитися від тих об'єктів, які побіжно розкривають тему або невдало розташовані.

Екскурсія не повинна бути перевантажена великою кількістю об'єктів, що відвідуються, адже це збільшує її тривалість і викликає стомлюваність екскурсантів, а увага й інтерес при цьому слабшають. Оптимальна тривалість міської екскурсії складає 2-4 академічні години, при цьому екскурсанти з цікавістю сприймають **не більше 15-20 екскурсійних об'єктів**. Потрібно також враховувати **тимчасове обмеження показу** об'єкта, що може визначатися за часом доби, за днями тижня чи сезонними умовами. Тобто коли відвідування й огляд об'єкта неможливі через погану видимість або сезонність.

Відбір об'єктів закінчується складанням **Картки (паспорта) об'єкта** на кожен з цих об'єктів. Дані картки можуть бути використані як для конкретної теми, так і для майбутніх екскурсій.

Вимога до **відбору екскурсійних об'єктів** має такі параметри:

- пізнавальна цінність, тобто зв'язок об'єкта з конкретною історичною подією, життям і творчістю відомого діяча науки і культури.

- незвичайність;
- виразність;
- доступність до екскурсійного об'єкта, зручне розташування на маршруті;

- безпека усіх учасників екскурсійного процесу.

Оцінка кожного об'єкта за названими показниками дозволяє екскурсоводам відібрати потрібні екскурсійні об'єкти.

У **картку екскурсійного об'єкта** вносять відомості про об'єкт, на початку картки називається його вид (будинок,obelіск, поховання, скульптура, пам'ятник), далі:

- найменування пам'ятки;
- історична подія/події, з якою/ими пов'язана пам'ятка,
- дата події;
- місцезнаходження об'єкта, адреса, на чийй території розташований об'єкт, також додають фотографії об'єкта, що відтворює його нинішній і усі колишні види;

- детальний опис пам'ятника – автор, дата спорудження, з яких матеріалів виготовлений, текст меморіального напису тощо;

- джерела відомостей про цю пам'ятку: наукова література, архівні дані, усні перекази тощо;

- збереження пам'ятки: стан пам'ятки і території, на якій вона знаходиться, дата останнього ремонту чи реставрації;

- охорона пам'ятника – на кого покладено охорону, яким рішенням, охоронний номер;

- в яких екскурсіях пам'ятка використовується;

- дата складання картки, прізвище та посада упорядника.

У картці на архітектурні, природні, археологічні об'єкти можуть бути включені й інші відомості.

До картки пам'ятки архітектури **за правилом** включаються відомості про наявність скульптури, кахлів, стінопису в декоративному оздобленні пам'ятки, як зовні, так і всередині, про тип і конструкції будівлі, технічний стан і ступінь збереження.

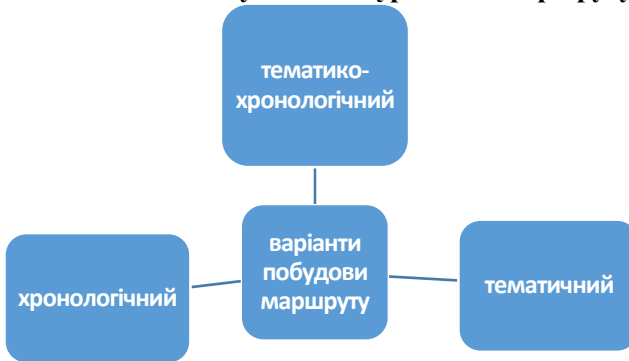
Наявність карток на всі екскурсійні об'єкти, розташовані на певній дистионації, прискорює розробку нових екскурсійних тем, дозволяє урізноманітнити використання пам'яток в екскурсіях на різні теми, робить їх показ більш показовим.

## Визначення екскурсійного маршруту

Маршрут в цілому повинен забезпечити необхідну зорову основу для найбільш повного розкриття теми екскурсії. Вимоги: **найбільш повний раціональний шлях екскурсійної групи** для послідовного огляду об'єктів. При цьому досліджувані об'єкти не повинні розташовуватися дуже близько один до одного, затуляти один інший або контрастувати, переїзд або перехід між екскурсійними об'єктами не повинен перевищувати 10-15 хвилин.

Маршрут будується в залежності від прийнятої для даної екскурсії послідовності огляду об'єктів. Маршрут сприяє найбільш глибокому розкриттю заданої теми. Існує три варіанти побудови маршруту, подані на схемі.

### Схема побудови екскурсійного маршруту



При розробці екскурсійного маршруту необхідно:

- уточнити місце, де розташований об'єкт, а так само місце передбачуваної зупинки автобуса чи групи;
- провести хронометраж часу, який необхідний для показу об'єктів, їх словесну характеристику і пересування автобуса;
- уточнити час екскурсії в цілому, перевірити доцільність використання намічених прийомів показу, вибрати кращі точки для показу.

Правила обходу/об'їзду маршруту:

- ознайомлення з вулицями і площами, якими буде проходити маршрут;
- уточнення місцезнаходження усіх об'єктів показу;

- вивчення шляхів під'їзду автобусом до об'єкта;
- проведення хронометражу часу, потрібного для ознайомлення з об'єктом;
- визначення тривалості екскурсії в цілому;
- перевірка доцільності використання визначених об'єктів.

### **Складання «портфеля екскурсовода»**

Термін «портфель екскурсовода» є умовною назвою комплексу научних посібників, які використовуються під час проведення екскурсії, та прийнятий екскурсійними працівниками. Його призначення – відновити відсутні ланки у зоровому ряді сприйняття екскурсії, об'єкти, що втратили свій первісний вигляд.

Вміст «портфеля екскурсовода», його значення і роль у використанні методичних прийомів показу має відношення до методики підготовки і проведення екскурсії. Кожен експонат, як то фотографія, малюнок, репродукція, картина, портрет, креслення, копія документа, має мати свій порядковий номер. Це визначає послідовність демонстрації даного експоната екскурсантам.

### **Складання технологічної карти екскурсії**

**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 (див. табл. 1).

**Таблиця 1**

**Схема технологічної карти екскурсії**

Ділянки (етапи) маршруту екскурсії	Місця зупинок	Об'єкти показу	Тривалість огляду	Найменування підтем і перелік основних питань	Організаційні вказівки	Методичні вказівки

Ефективність екскурсії багато в чому залежить від правильного, точного та змістовного заповнення усіх стовпців технологічної карти екскурсії. Розмір технологічної карти – 6-12 сторінок тексту. Обсяг картки напряму залежить від кількості екскурсійних об'єктів, числа підтем, тривалості екскурсії за часом

і довжиною маршруту. Технологічна карта складається у вигляді розлогої таблиці (додаток Д). Вимоги до технологічної картки:

- актуальність;
- цілеспрямованість;
- обов'язкове дотримання структури екскурсії;
- дотримання тематичного принципу, підбір об'єктів, які допомагають розкрити зміст визначених підтем і теми екскурсії в цілому;
- логічність, цілісність розробки, пошук логічних переходів;
- раціональне співвідношення загального і локального матеріалу;
- відображення принципу побудови маршруту (хронологічного, тематико-хронологічного, тематичного).

**Маршрут екскурсії** – найбільш раціональний шлях прямування екскурсійної групи для послідовного огляду об'єктів. У цій графі вказуються вулиці, проспекти, площі – місця, якими повинна проїхати екскурсійна група, відрізок шляху до місця, де намічено розкривати першу підтему, записи відрізка від першого об'єкта до наступного.

**Зупинки** – позначається точка маршруту, де намічена зупинка, і точка огляду біля об'єкта.

**Об'єкти показу** – перераховуються пам'ятники, будівлі, споруди тощо.

**Тривалість огляду** – вказується час, необхідний для розповіді про об'єкт. Тут же вказується час, необхідний для пересування до наступного екскурсійного об'єкта. Сума часу, зазначеного в графі 4, і становить загальну тривалість екскурсії.

**Перелічення підтем.** Зміст екскурсії складається з окремих взаємопов'язаних підтем, які підпорядковані загальній темі та розкриваються під час екскурсії на окремих об'єктах. Підтема може бути розкрита на одному або декількох об'єктах. У цій графі перераховуються основні питання підтеми. Основні питання повинні визначити послідовність і логічний матеріал підтем.

**Організаційні вказівки** містять питання, пов'язані з порядком пересування і розташування групи у об'єктів, забезпечення безпеки екскурсантів на маршруті та виконання санітарно-гігієнічних вимог, правил поведінки поблизу пам'ятних чи сакральних місць.

**Методичні вказівки** – тут міститься інформація про те, де саме зупиняється автобус, група або сповільнюється рух, щоб показ об'єкта був найбільш ефективним. У цій графі перераховуються конкретні деталі об'єкта, на які екскурсоводу потрібно обов'язково звернути увагу при показі, встановити послідовність показу, використовувані прийоми показу та розповіді, рекомендації з використання наочного матеріалу.

Це документ, який визначає, як провести дану екскурсію, як краще організувати показ пам'яток, яку методику і яким чином слід застосувати для того, щоб екскурсія пройшла більш ефективно. Технологічна картка складається на кожен екскурсію індивідуально. Екскурсовод повинен знайти в технологічній картці поради щодо структури заходу; в якій послідовності вести розповідь, які наочні матеріали із «портфеля екскурсовода» і коли саме краще продемонструвати.

Технологічна картка повинна відповідати наступним вимогам: підказувати екскурсоводу шлях повного і правильного розкриття теми, озброїти найбільш ефективними методичними прийомами показу і розповіді, містити чіткі рекомендації з питань організації екскурсії, враховувати інтереси певної групи екскурсантів, з'єднувати показ і розповідь в одне ціле. Технологічна карта екскурсії – основний документ, який при наявності тексту дає право на проведення екскурсії за певною темою і служить вказівником для практичної роботи екскурсовода. Складається вона наприкінці творчого процесу створення нової екскурсії. **Мета технологічної карти екскурсії** – вказати екскурсоводу, як правильно провести екскурсію. У тексті розкривається зміст екскурсії, робляться висновки з підготовки підтем у цілому, вказується, у якому ключі потрібно екскурсоводу розказати про об'єкти показу, як і в якій логічній послідовності.

Результатом проектування нової екскурсії є наступні документи:

- технологічна карта;
- контрольний текст екскурсії;
- матеріали «портфеля екскурсовода»;
- схема маршруту;
- перелік основного і допоміжного персоналу (кількісний склад на кожному етапі), що забезпечує надання екскурсійних послуг,

із зазначенням вимог до освіти, кваліфікації та професійної підготовки;

- інструкції для екскурсантів: правила поведінки під час екскурсії, умови користування спорядженням, правила поведінки в звичайних і надзвичайних ситуаціях;

- інструкції та стандарти роботи для персоналу.

Об'їзд або обхід маршруту проводиться з метою ознайомлення з трасою руху, вивчення та уточнення екскурсійних об'єктів, визначення місця зупинок, під'їздів до них, вибору точок екскурсійного показу, хронометражу часу переїзду (переходу) від одного екскурсійного об'єкта до іншого, для розрахунку загального часу проведення екскурсії.

Об'їзд здійснюється за участю всіх членів творчої групи, методиста, а також консультанта-краєзнавця.

### **Підготовка тексту екскурсії**

Після затвердження екскурсійних об'єктів складається контрольний текст екскурсії. Для тексту відбирається тільки той матеріал, який може бути використаний у розповіді екскурсовода за темою даної екскурсії.

В екскурсійній діяльності існує два види тексту. **Контрольний текст** містить хронологічний виклад матеріалу, не відображає структури екскурсії і не будується в маршрутній послідовності. На основі контрольного тексту можуть бути створені різні варіанти екскурсій на ту ж тему, як то для дітей, дорослих, іноземних громадян, молоді. Матеріал, включений у конкретну тему, дає можливість розкрити одну і ту ж тему на різних екскурсійних об'єктах. Контрольний текст екскурсії – технологічний документ, що включає науковий, актуалізований зміст інформації, що надається екскурсантам. Це не розповідь конкретного екскурсовода, а зразковий текст-основа, що дає екскурсоводу можливість за короткий час підготуватися до конкретної екскурсії, отримати необхідний мінімум інформації про об'єкти та методи показу і розповіді. У контрольному тексті матеріал викладається в розмовному стилі, містяться варіанти логічних переходів. Організаційні і методичні вказівки містяться прямим текстом в дужках, виділяються курсивом. Обов'язкова наявність тематичного вступу до екскурсії і висновку, який дасть інформаційне і емоційне завершення екскурсії. Для переконливості

у контрольному тексті усі цитати, цифри і приклади супроводжуються **посиланнями на відповідні джерела**. Контрольний текст – первинний за часом створення.

У практиці надання екскурсійних послуг на кожну екскурсію обов'язково складаються два тексти: контрольний та індивідуальний. **Контрольний текст** складається групою розробників екскурсії та є необхідним реферативним матеріалом для висвітлення всіх підтем екскурсії.

**Індивідуальний текст** підготовлюється кожним екскурсиводом самостійно і фактично є розповіддю екскурсивода під час проведення екскурсії. Індивідуальний текст відображає структуру екскурсії й побудований відповідно до маршруту та технологічної картки екскурсії. Вимоги до тексту – стислість, точність формулювань, необхідна кількість матеріалу, обов'язково повне розкриття провідної теми і підтем, літературна мова.

При підготовці індивідуального тексту екскурсії потрібно враховувати наступні методичні рекомендації:

- індивідуальний текст за певною темою має бути розподілений на три частини: вступну, основну та заключну, кожна з яких повинна розпочинатися з окремого аркуша і мати відповідний заголовок;

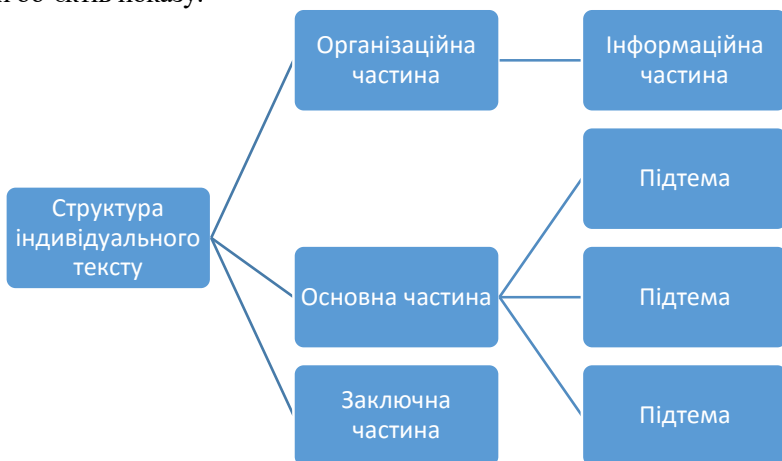
- текст вступної частини, як правило, складається з двох частин: організаційної (знайомство з екскурсійною групою та інструктаж екскурсантів про правила безпеки й поведження на маршруті) та інформаційної (коротке повідомлення про тему екскурсії, довжину й тривалість маршруту, санітарні зупинки і місце закінчення екскурсії за підтемою);

- текст основної частини будується на конкретних екскурсійних об'єктах у строгому сполученні показу й розповіді. Матеріал розміщується в тій послідовності, в якій показуються об'єкти. Її зміст складається з розкриття питань, які були визначені для розгляду в даній підтемі;

- текст заключної частини має містити висновки за підтемою екскурсії та обов'язково текст логічних переходів до наступної підтеми;

- в індивідуальному тексті не допускається згадування фактів без їхнього датування, посилань на джерела;

- індивідуальний текст пишеться від першої особи і відбиває особливості мови та емоційність «автора»;
- при підготовці індивідуального тексту слід користуватися формулою: максимум пізнавального, мінімум розважального;
- обсяг індивідуального тексту залежить від обраної підтеми й об'єктів показу.



При цьому слід пам'ятати, що текст вступної та заключної частин по підтемі не повинен перевищувати 1 хвилини (0,5 аркуша). Текст основної частини слід писати, враховуючи, що 1 аркуш (14 шрифт 1,5 інтервал) екскурсовод може викласти в середньому за 2,5 хвилини. Перебування екскурсантів на об'єкті, розповідь і показ цього об'єкта залежать від багатьох факторів. Здебільшого на розкриття одного об'єкта не витрачається більше 5-7 хвилин, особливо якщо екскурсанти перебувають на одному місці, їх інтерес до цього об'єкта швидко знижується. Відповідно при написанні індивідуального тексту з усього обсягу наявного матеріалу по запланованих об'єктах потрібно, по-перше, обрати лише ті факти, які пасують до обраної теми екскурсії, а по-друге, запланувати час розповіді і показу на об'єкті та відповідний обсяг індивідуального тексту до нього.

Усі підтеми індивідуального тексту будуються за такою схемою: характеристика об'єкта, загальний матеріал за підтемою, локальний матеріал, характеристика конкретної події, узагальнення та висновки з інформації, що розкриває підтему, логічний перехід до

наступної підтеми. Індивідуальний текст екскурсії – це готова для використання розповідь.

Вступ поділяється на дві частини – організаційну та інформаційну. У першій половині вступу екскурсовод чітко виголошує своє прізвище, ім'я, по батькові, обов'язково знайомить групу із водієм екскурсійного автобуса, з темою екскурсії, головними об'єктами маршруту, тривалістю, повідомляє час і місце закінчення екскурсії. Також обов'язково інструктує екскурсантів про поведінку і правила безпеки під час екскурсії.

У другій частині – інформаційній коротко викладається зміст майбутнього заходу, його завдання. Але не потрібно перетворювати вступну частину в короткий конспект екскурсії. Після вступу починається основна частина, що і становить сутність екскурсії, – показ і розповідь, які розкривають тему. У структуру цієї частини може входити від 5 до 12 підтем. При цьому зміст підтем становить як сам об'єкт, так і події, пов'язані з ним.

**Цікавинка!** Приклад підтем оглядової екскурсії Харковом

1. Історичні та географічні особливості заселення краю. Слобідські полки.
2. Етнографічні особливості побуту слобожан.
3. Харків ремісничий, торговий, промисловий.
4. Харків – перехрестя релігій. Храми і духовні святині.
5. Залізниця та її роль у розвитку Харкова. Головні шляхові артерії міста.
6. Культурне життя міста. Театри, кінотеатри, музеї.
7. Харків – столиця УСРР.
8. Харків у роки Другої світової війни.
9. Харків і розвиток наукової думки.
10. Архітектурні стилі: від бароко до сучасності.
11. Видатні харків'яни в історії.
12. Рекреаційні зони Харкова.
13. Головні рекорди міста.

У екскурсії є і заключна частина, в якій підбивають підсумки. У заключній частині екскурсовод у короткій формі викладає висновки за темою в цілому, підкреслює основне, узагальнює враження екскурсантів.

Велике значення в складанні екскурсії мають логічні переходи. Тривалість логічного переходу зазвичай дорівнює за часом переїздові (переходові) від одного об'єкта до іншого. Зміст логічного переходу диктується не екскурсійним об'єктом, а змістом самої екскурсії, тієї підтеми, після якої робиться перехід як логічний словесний місточок до наступної підтеми.

Основою розповіді екскурсовода є індивідуальний текст. Такий текст кожний екскурсовод складає самостійно, спираючись на контрольний текст. Це певною мірою полегшує роботу 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.

За своїм змістом обидва тексти екскурсії (контрольний та індивідуальний) збігаються. Це означає, що за наявності правильно складеного контрольного тексту у всіх екскурсоводів, які освоїли певну тему, екскурсії можуть бути «стандартні». Вони однакові за своїм змістом, збігаються в оцінках історичних подій і фактів, у висновках, які роблять за окремими підтемами й за темою загалом. Зрозуміло, що всі екскурсоводи, перебуваючи біля одного об'єкта, будуть виголошувати уніфікований текст.

Головна відмінність індивідуального тексту від контрольного полягає в тому, що він відбиває структуру екскурсії й побудований відповідно до технологічної карти екскурсії. Матеріал розміщується в тій послідовності, в якій показуються об'єкти, і має чіткий розподіл на частини. Кожна із них присвячується окремій підтемі. Складений відповідно до цих вимог індивідуальний текст є готовою розповіддю для проведення екскурсії.

Індивідуальний текст містить повний виклад того, що варто розповісти на екскурсії. Не допускається також згадування фактів без їхнього датування, посилянь на джерела. Водночас індивідуальний текст відбиває особливості мови «виконавця», відрізняється ступенем емоційності, використанням різних прийомів показу й розповіді, те саме положення може бути розкрито на різних прикладах, текст може містити більше або менше цитат.

Прагнення до цікавої 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. Індивідуальний текст варто писати виключно від першої особи.

Індивідуальний текст не потрібно зачувати напам'ять цілком і доносити до екскурсантів слово в слово. Професійна майстерність екскурсовода саме передбачає вільне володіння текстом і можливість оперувати ним залежно від обставин. Крім того обов'язковим для екскурсовода є взяття участі в оновленні контрольного та індивідуального тексту. Це пов'язано з постійною появою нових та оновленням вже існуючих інформаційних матеріалів, зокрема статистичних, зміною графіка роботи екскурсійних об'єктів (наприклад закриття на реконструкцію), появою нових об'єктів, оновленням експозиції музеїв і виставок тощо. Для внесення своєчасних змін до тексту екскурсовод повинен уважно стежити за новою інформацією і оперативно реагувати на її появу шляхом внесення змін до тексту.

Створення нової екскурсії за будь-якою темою – складний процес, що вимагає активної участі цілого колективу працівників. Зміст майбутньої екскурсії, її пізнавальна цінність знаходяться у прямій залежності від знань методистів і екскурсоводів, їх компетентності, ступеня практичного засвоєння ними основ педагогіки і психології, уміння вибрати найбільш ефективні способи і прийоми впливу на аудиторію.

### **? Питання для самоперевірки за розділом:**

1. Згадайте усі етапи створення екскурсії, назвіть їх.
2. У чому полягає сутність процесу створення екскурсії?
3. Дайте характеристику кожному етапу підготовки екскурсії.
4. Перелічте критерії відбору екскурсійних об'єктів.
5. Вкажіть, що може виступати у якості екскурсійного об'єкта?
6. З яких пунктів складається картка екскурсійного об'єкта?
7. Що має бути включено до «портфеля екскурсовода»?
8. Для чого потрібна технологічна картка екскурсії?
9. Які пункти має містити технологічна картка?
10. Яку структуру має індивідуальний текст екскурсії?

## Розділ IV Показ в екскурсійній діяльності

### Методика проведення екскурсій

Вона спрямована на те, щоб допомогти екскурсантам легше засвоїти зміст екскурсій, і ґрунтується на застосуванні методичних прийомів. **Методичні прийоми** – способи доведення екскурсійної інформації до аудиторії. Завдання методичних прийомів – забезпечити найкращу дієвість екскурсійного методу повідомлення знань аудиторії.

Правильне використання та поєднання методичних прийомів становить одну з основ професійної майстерності екскурсовода.

У класифікації прийомів проведення екскурсії виділяються:

- прийоми показу;
- прийоми розповіді;
- особливі методичні прийоми.

Крім цього методичні прийоми поділяються на:

- загальні, які можливо застосовувати на всіх екскурсіях;
- прийоми, які використовуються в певну пору року, дня, за певної погоди;
- часткові, одиничні прийоми, які використовуються під час спостереження якого-небудь одного унікального об'єкта.

Такі прийоми, зазвичай, є «знахідкою» одного екскурсовода й не застосовуються всіма, хто проводить подібні екскурсії.

### Відмінність огляду і показу в екскурсійній діяльності

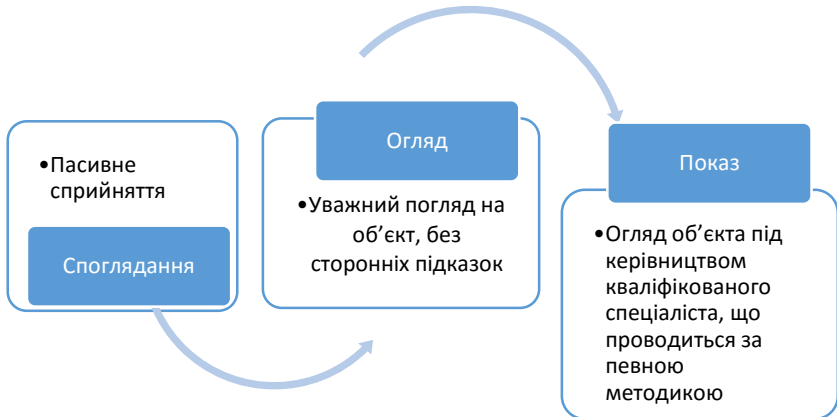
Ефективність наочності в екскурсії залежить від організації показу об'єктів, правильного їх спостереження екскурсантами. Людина на екскурсії вчиться правильно дивитися та бачити, спостерігати та вивчати. У цьому і полягає завдання показу. Творці екскурсії, розробляючи тему, повинні враховувати предмет показу, мету показу і повноту розкриття теми екскурсії.

**Показ на екскурсіях** – багатоплановий процес вилучення зорової інформації з низки об'єктів, під час якого дії екскурсантів підпорядковані певній послідовності й провадяться із конкретною метою.

Особливістю показу є здатність виявити, розкрити ту чи іншу якість (властивість, здатність) об'єкта, що спостерігається, можливість зробити явним, очевидним те, що непомітно при первинному огляді об'єкта.

Показ виростає з таких дій людини, як споглядання і огляд. Якщо при спогляданні чи огляді ніхто не демонструє об'єкт, відсутній керівник цього дійства, то виникає пасивність сприйняття предметів зорового ряду.

### Схема активного сприйняття зорового ряду



Кожна людина без сторонньої допомоги може оглядати зовнішній вигляд житлового будинку або вулиці, пам'ятника, знайомитися із експозицією музею або творами живопису в картинній галереї. Різниця між оглядом і показом полягає в тому, що при огляді людина сприймає тільки зовнішній вигляд пам'ятки. При показі ж бачить не тільки пам'ятку, але за допомогою екскурсовода розрізняє різні сторони, частини, зовнішні особливості об'єкта, бере участь в їхньому аналізі.

Показ в екскурсії є сумою трьох елементів:

- самостійного спостереження екскурсантами пам'яток;
- ознайомлення екскурсантів із експонатами «портфеля екскурсовода»;
- оволодіння прийомами показу під керівництвом екскурсовода.

Наприклад, в історичній екскурсії об'єктами показу є будівлі, побудовані в різні епохи. Тому ведеться показ не тільки стін будівлі, її вікон, дверей, балконів, інших частин і деталей, але і того, що приховано за стінами будівлі, – кімнат, сходів, коридорів, оздоблення,

побуту та життя людей, що населяли будинок у певний проміжок часу. Екскурсовод за допомогою методичних прийомів показу і розповіді встановлює зв'язок між будівлею і подіями, які відбувалися всередині будівлі, поблизу неї.

Завдання показу на екскурсії полягають у наступному:

- показати екскурсійні об'єкти, які знаходяться перед екскурсантами;
- показати об'єкти, яких вже немає, але вони збереглися тільки на фото або малюнку;
- показати історичну подію, яка відбувалася на даному місці, відтворити її в уяві екскурсантів;
- показати дії певного історичного діяча (письменника, художника, полководця), які він/вона провадили на даному місці;
- показати об'єкт таким, яким він був у період події, що описується.

#### **Умови для показу**

Ефектний показ екскурсійних об'єктів вимагає певних умов.

У поняття умови показу входять:

- правильно обрані точки показу;
- проміжок доби, більш вигідний для показу;
- можливість відвернути увагу екскурсантів від об'єктів, що далекі від теми екскурсії;
- використання руху екскурсантів як методичний прийом при показі об'єктів;
- вміння і навички екскурсовода;
- підготовленість екскурсантів до спостереження об'єктів.

У технології показу можна виділити дві складові частини.

Перша складається з короткого словесного опису зовнішніх сторін екскурсійного об'єкта для залучення до нього уваги екскурсантів, створення його зорового образу з метою виокремлення об'єкта із навколишнього середовища.

Нижче представлена схема, яка показує наростання складності в спостереженні об'єкта і характер вказівок екскурсовода учасникам екскурсії.

## Схема послідовності екскурсійного показу



Екскурсивод своїми поясненнями допомагає екскурсантам розгледіти те, що перед ними. Вказівки екскурсивода розрізняють за часом їх впливу на аудиторію. Одні даються до зустрічі з екскурсійним об'єктом, до початку спостереження. Інші вказівки екскурсанти отримують під час показу об'єкта, коли об'єкт показу безпосередньо знаходиться в полі зору. Наступні даються в кінці спостереження з метою оволодіння методикою самостійного огляду екскурсантами подібних об'єктів на майбутнє.

Друга, змістовна, частина показу має на увазі безпосереднє використання методичних прийомів показу: попереднього огляду, зорової реконструкції, локалізації подій, порівняння тощо.

Отже, екскурсія є наочний процес пізнання людиною навколишнього світу, побудований на заздалегідь підібраних об'єктах, що знаходяться в природних умовах або розташованих у приміщеннях музеїв, закладів харчування, підприємств, лабораторій, науково-дослідних інститутів тощо.

Показ об'єктів відбувається під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсивода. Процес сприйняття об'єктів екскурсантами підпорядкований завданню розкриття певної теми. Екскурсивод передає аудиторії бачення об'єкта, оцінку пам'ятного місця, розуміння історичної події, пов'язаної з цим об'єктом. Йому небайдуже, що побачить екскурсант, як він зрозуміє і буде сприймати побачене і почуте. Він своїми поясненнями підводить екскурсантів до необхідних висновків і оцінок, добиваючись тим самим потрібної ефективності екскурсії.

Уміння бачити полягає в наступному: по-перше, треба вміти знайти в екскурсійному об'єкті типові риси і особливості історико-культурного характеру; по-друге, треба вміти визначити нашарування в екскурсійному об'єкті, зроблені часом, і його еволюцію; по-третє, треба вміти знайти історичні факти в монументальних і музейно-історичних пам'ятках – завдання, що завжди вимагає великих знань і навичок.

### **Методичні прийоми показу**

Приєм **попереднього огляду** використовується безпосередньо біля об'єкта. Необхідний для ознайомлення із загальним видом, виявлення найбільш пам'ятних деталей. Тривалість не більше 1,5-2 хвилини. Перед його початком екскурсанти

отримують поради, які спрямують їхню увагу на ті чи інші деталі об'єкта.

**Панорамний показ** – вид показу, з допомогою якого здійснюється загальне ознайомлення з деякою кількістю екскурсійних об'єктів з певної точки, визначеного місця, оглядового майданчика.

**Прийом зорової реконструкції** застосовується для відновлення первісного вигляду об'єкта, що частково зберігся. Провести зорову реконструкцію дозволяють збережені фрагменти, частини будівель і споруд. Відтворити первісний вигляд об'єкта екскурсоводу допомагають фотографії, гравюри, репродукції, схеми.

**Прийом зорового монтажу** побудований на реконструкції. Екскурсовод, використовуючи прийом зорового монтажу, утворює в уяві екскурсантів потрібний образ, а потім підсумовує зовнішній вигляд декількох пам'яток, зосереджуючись на їхніх окремих частинах.

Складові частини, які не збереглися, до прикладу, на тих об'єктах, які у даний момент служать предметом спостереження екскурсантів, можуть бути «запозичені» із фотографій, креслень, малюнків.

**Прийом локалізації подій** показує історичні події чи явища в тій обстановці, в якій вони протікали. Відтворювання події локалізується словами «саме тут», «на цьому місці», «у цьому напрямку» тощо.

**Прийом абстрагування** дозволяє екскурсантам розглянути ті ознаки об'єкта показу, які є основою для розкриття провідної теми або підтеми. Він побудований на спостереженні:

- одного з об'єктів за допомогою уявного відволікання від інших об'єктів, розташованих поруч, на тому ж майдані чи вулиці;
- однієї з частин будинку (фронтон, поверх, балкон, ганок тощо) при відволіканні від інших його частин, які менш істотні або зовсім не потрібні для розгляду даної теми.

Для застосування цього прийому екскурсовод має попередньо пояснити, які частини пам'ятки, будівлі є предметом показу. Абстрагування дозволяє екскурсантам «не бачити» того, що не має відношення до теми екскурсії, й зосередитися на огляді конкретної деталі.

**Приєм зорового порівняння** – прийом, за допомогою якого відбувається порівняння об'єкта показу із іншими об'єктами. Воно може бути зоровим, словесним і навіть уявним. Даний прийом дозволяє уявити розміри об'єкта, форму, колір тощо.

**Приєм інтеграції** побудований на об'єднанні окремих частин спостережуваного об'єкта в єдине ціле. Використання прийому інтеграції побудовано на тому, що для кожної людини пізнання навколишнього світу починається з вивчення одиничних предметів або фактів. Показуючи будівлю, споруду, пам'ятне місце, екскурсивод йде шляхом інтеграції, тобто об'єднання різних сторін, властивостей деталей в єдине ціле. Зазвичай прийом інтеграції використовують при показі архітектурного ансамблю. Спочатку показують кожну будівлю окремо, потім екскурсивод об'єднує (інтегрує) зорові враження, отримані екскурсантами при спостереженні окремих об'єктів. На заключному етапі показу група спостерігає весь ансамбль як певну єдність.

**Приєм зорової аналогії** побудований на порівнянні:

- даного об'єкта з фотографією або малюнком іншого аналогічного об'єкта;
- спостережуваного об'єкта з тими об'єктами, які екскурсанти спостерігали раніше.

**Показ меморіальної дошки** – прийом показу, заснований на показі меморіальної дошки, встановленої на об'єкті або місці проходження подій.

Показ об'єкта зі встановленою на ньому меморіальною дошкою починається з показу і аналізу об'єкта, потім вказується, що в пам'ять про конкретні події тут було встановлено меморіальну дошку.

За наявності на екскурсійному об'єкті меморіальної дошки екскурсиводу варто починати з аналізу об'єкта й розповіді про події, що з ним пов'язані.

Тільки після цього увага екскурсантів звертається на меморіальну дошку, яка встановлена на даному об'єкті. Якщо меморіальна дошка добре видна екскурсантам і вони вже прочитали напис на ній, екскурсиводу не потрібно зачитувати її вголос.

Висвітлення підтеми може бути розпочате з меморіальної дошки в тому разі, якщо вона встановлена на об'єкті, спорудженому

на місці, де відбулася історична подія, тобто об'єкт, про який йде мова, не зберігся.

### Показ під час транспортних екскурсій

Для транспортної екскурсії притаманні чотири види показу:

1. Під час руху автобуса, при швидкості 50–60 км/год екскурсовод коментує те, що бачать екскурсанти із вікон. Такий вид показу об'єктів притаманний шляховій екскурсійній інформації.

2. Спостереження через вікна у процесі вповільненого руху транспорту на швидкості 5-10 км за годину під час проїзду повз об'єкти, що добре сприймаються зором. Це дає можливість оглянути об'єкти, одержати поверхневе враження про них. Зазвичай такий показ використовується для ознайомлення з додатковими об'єктами.

3. Спостереження об'єктів під час повної зупинки транспорту без виходу екскурсантів із салону. Показ ведеться з вікна транспортного засобу. Відбувається глибше ознайомлення з об'єктом, проте можливість використання методичних прийомів обмежена.

4. На зупинці з виходом екскурсантів із транспортного засобу. Відбувається найглибший показ. Тут можна застосувати будь-які методичні прийоми показу.

Потрібно пам'ятати, що при показі в русі виключена детальність, потрібна попередня підготовка до огляду об'єктів. Саме показ повинен визначати темп руху транспорту.

### Засоби показу в екскурсії

Для більш виразного і спрямованого показу в екскурсії використовуються жести. **Жести** – це рухи тіла, які супроводжують або замінюють вербальне спілкування. Кожному екскурсоводу необхідно знати основні принципи і закони жестикуляції. Одні існують окремо від мови, інші не можуть бути відірвані від мовлення, без нього втрачають сенс, треті вживаються незалежно від мови.

Жести екскурсовода мають істотну особливість, оскільки вживаються в певній конкретній ситуації. Жест екскурсовода повинен бути виконаний красиво і точно. Жест екскурсовода носить двоїстий характер. З одного боку, він вказує, спрямовує, звертає увагу, організовує екскурсантів, а з іншого – функціонально виступає засобом емоційного впливу на екскурсантів.

## Групи жестів екскурсовода

Першу групу утворюють **вказівні жести**. При вказівному жесті першорядна роль відводиться руці, особливо пальцям. Форма руху вказівного жесту може бути прямою, дугоподібною, ламаною. Висловлює рішучість дугоподібний рух, а ламаний – м'якість, податливість, нерішучість.

Друга група – **ілюстративні жести**. Такими жестами визначають форму, розмір, висоту. Тісно пов'язані з розповіддю, виступають її доповненням.

Третю групу утворюють **просторові жести**, що дають наочне уявлення про розміри екскурсійного об'єкта (міста), що оглядають екскурсанти. Найефективніше використовувати на оглядовому майданчику.

Четверта група – **реконструктивні жести**. Їх основне завдання – допомогти екскурсантам візуально уявити ділянки, що не збереглися. Реконструктивний жест поєднує елементи вказівного й ілюстративного жестів.

У п'яту групу входять **спонукальні жести**. Вони повинні сприяти правильному розміщенню групи біля екскурсійного об'єкта, переходів від одного об'єкта до іншого для його огляду; такими жестами екскурсоводи просять туристів покинути автобус або, навпаки, зайняти свої місця.

Шосту групу утворюють **наочні жести**. Використовуються при демонстрації фотографій, карт, схем, ілюстрацій тощо.

Сьома група – **емоційні жести**. Це жести, які виражають емоційний стан екскурсовода в момент проведення екскурсії. Сюди ж відносяться ті жести, які належать до культурної моделі поведінки екскурсовода, що характеризують його як індивідуальність.

### ? Питання для самоконтролю за розділом

1. Схарактеризуйте екскурсійний метод, його особливості.
2. У чому полягає значення екскурсійної методики?
3. Чим відрізняються терміни «споглядання», «огляд» і «показ»?
4. Чому показ передує розповіді в екскурсії?
5. Назвіть відомі вам методичні прийоми показу.

6. Розкрийте сутність застосування в екскурсії методичних прийомів показу.
7. Назвіть особливості показу меморіальних дошок.
8. Які особливості має показ під час транспортних екскурсій?
9. На які групи поділяють жести в екскурсії?
10. Яким чином екскурсовод може використовувати спонукальні жести?

## Розділ V Особливості розповіді під час екскурсії

**Розповідь** – умовно прийнята в екскурсійній справі назва усної частини екскурсії, тобто повідомлення і пояснення, які екскурсовод надає групі. Це образна інформація про пам'ятку, історичну подію чи діяльність конкретних історичних осіб.

В екскурсії використовуються дві форми розповіді:

➤ **оповідальна розповідь**, яка дає екскурсантам ясне уявлення про те, де і яким чином відбувалася подія;

➤ **реконструктивна розповідь**, завданням якої є відновлення перед уявним поглядом екскурсантів того чи іншого об'єкта: будівлі, споруди, пам'ятного місця тощо.

### Вимоги до розповіді під час екскурсії

Основні вимоги до розповіді: тематичність, конкретність, зв'язаність, логічність, стислість, переконливість, доступність викладу, закінченість суджень, зв'язок з показом, науковість.

У практиці можна виявити шість особливостей розповіді:

1. Залежність розповіді від **швидкості пересування** групи. Розповідь повністю підпорядкована ритму руху екскурсантів, маршруту екскурсії. Неоднакові розповіді для пішохідної й автобусної екскурсії на одну й ту ж тему.

2. **Підпорядкованість розповіді показу**. Розповідь екскурсовода не може бути абстрагована від об'єктів показу, які розташовані на маршруті. Зміст розповіді підпорядкований завданню спостереження об'єктів. Розповідь супроводжує показ об'єктів, доповнює і пояснює те, що бачить екскурсант.

3. Використання в розповіді **зорових доказів**. Особливість розповіді полягає в тому, що в ньому відсутні усні докази. Їх роль виконує зоровий ряд. Екскурсовод так будує показ, щоб «заговорив» сам об'єкт, щоб екскурсанти побачили те, про що він розповідає.

4. **Адресність** розповіді, тобто прив'язка до спостережуваних екскурсантами об'єктів. Адресний характер розповіді екскурсовода полягає в тому, що, розповідаючи, екскурсовод має на увазі конкретний об'єкт – будівлю, архітектурний ансамбль, пам'ятник природи тощо. Особливість методики полягає в тому, щоб сформулювати вказівки екскурсантам: на що звернути увагу; чому адресує розповідь екскурсовод; яку частину будівлі він має на увазі тощо.

5. **Конкретність** екскурсійної розповіді. Конкретність вимагає, щоб на екскурсії подавався не матеріал взагалі, а матеріал, що розкриває конкретну тему. Конкретизація матеріалу в екскурсії – вираз думки, викладу певного положення в більш точній, конкретній формі.

6. **Стверджувальний характер** розповіді. Розповідаючи про історичну подію, екскурсовод із максимальною переконливістю стверджує, що вона відбувалася саме так, саме на цьому місці, що його учасниками були названі ним особи, а не хто-небудь інший.

Необхідно мати на увазі і таку особливість розповіді, як наявність у ній підтексту. **Підтекст** – це внутрішній, додатковий зміст тексту, розповіді. Суть підтексту – ставлення екскурсовода до предмета розмови, оцінка певного факту або якоїсь деталі матеріалу, що викладається.

Зорові об'єкти більшості екскурсій цікаві не самі по собі, а у зв'язку з подіями, які відбувалися на цих об'єктах або були пов'язані з ними.

Особливість розповіді полягає в тому, що вона носить характер монологу. У той же час потрібно відзначити, що окремі екскурсоводи роблять спроби перетворити частину екскурсії у відкритий чи прихований діалог. При діалозі між екскурсоводом і екскурсантами зростає активність сприйняття матеріалу.

Згідно з технологічною карткою екскурсії, розповідь екскурсовода обмежена у часі за підтемами. Співвідношення показу та розповіді залежить від теми, наявності та особливості екскурсійних об'єктів, виду екскурсії, складу групи. Розповідь по відношенню до показу звучить у різний час: до показу, під час показу і після показу. У першому випадку розповідь передує спостереженню об'єкта екскурсантами. Зазвичай це коротка довідка про об'єкт. У другому випадку під час показу розповідь доповнює зоровий ряд, має форму довідки, характеристики, коментаря, репортажу, пояснення, рідше – опису. У третьому випадку після показу розповідь більш лаконічна – короткі висновки з приводу побаченого, коротке повідомлення, іноді дві-три фрази за темою екскурсії. Досягнення мети екскурсії залежить від методичних прийомів ведення розповіді.

## Характеристика прийомів розповіді

**Прийом екскурсійної довідки** – прийом розповіді, за допомогою якого повідомляються тільки короткі відомості про об'єкт, що спостерігається: дата виникнення, автори, розміри, призначення. Екскурсійна довідка фіксує головне і повинна бути лаконічною. Здебільшого прийом екскурсійної довідки використовується для додаткових об'єктів у тематичних екскурсіях, часто його застосовують у позаміських та оглядових екскурсіях.

**Прийом опису** – прийом розповіді, за допомогою якого послідовно викладаються особливості об'єктів, їхній зовнішній вигляд. Прийом використовується також для опису процесів, явищ, подій. Прийом полягає в послідовному перерахуванні найважливіших якостей і властивостей об'єкта. Прийом ставить своїм завданням надати допомогу в правильному відображенні об'єкта у свідомості екскурсантів (форма, обсяг, з якого матеріалу виготовлений, розташування щодо навколишніх об'єктів). Опису об'єкта властиві точність, конкретність. На відміну від опису об'єктів опис історичних подій має образний характер, розповідь повинна викликати в екскурсантів зорові образи, дозволяє їм подумки уявити, як відбувалася подія.

Отже, прийом опису подій має підлеглий характер, замикаючись із методичним прийомом зорової реконструкції. В автобусній екскурсії прийом опису використовується під час усіх різновидів показу як із виходом екскурсантів з автобуса, так і без виходу (спостереження об'єктів з вікна й під час руху автобуса на маршруті).

**Прийом характеристики** – прийом розповіді, що полягає у визначенні відмітних властивостей і якостей предмета, явища, людини. На відміну від прийому опису прийом характеристики дає найповніше уявлення про певний об'єкт, дозволяє краще зрозуміти його сутність. Прийом опису стосується лише зовнішніх сторін об'єкта, не даючи характеристик його внутрішніх, невидимих оку властивостей і якостей. При використанні прийому характеристики дається оцінка якісних сторін об'єкта, таких як пізнавальна цінність, художні вартості, оригінальність авторського рішення, виразність, збереженість тощо. Прийом характеристики можливо використати, наприклад, при: визначенні економічної ролі міста в господарстві

країни; характеристиці окремих особистостей; характеристиці творчості письменника чи художника.

**Приєм пояснення** – прийом розповіді, в якому форма викладу матеріалу передбачає, крім довідки про історичну подію, розкрити сутність і причини, що її викликали, висвітлити внутрішні зв'язки в об'єкті. Найчастіше цей прийом використовується у виробничих і природознавчих екскурсіях, де в розповіді пояснюються внутрішні зв'язки процесів і явищ. В екскурсіях з показом творів образотворчого мистецтва екскурсовод пояснює зміст зображеного художником у картині, зміст пам'ятника монументальної скульптури. В архітектурній екскурсії за допомогою цього прийому виявляються особливості конструкції будівлі, типові риси цілого ансамблю. Особливість прийому пояснення полягає в тому, що розповідь про об'єкт має доказовий характер.

**Приєм коментування (репортажу)** – прийом розповіді, який використовується для об'єктів, які демонструються в процесі розвитку або руху. Прикладом таких об'єктів є конвеєр на виробництві, будівництво об'єкта, рух транспорту по магістралі. Текст розповіді у цьому разі становить коротке повідомлення екскурсовода про подію, явище, процес, очевидцями яких є екскурсанти, до того ж звертається увага на зміни в спостережуваному об'єкті.

Також цей прийом доречно використовувати під час показу і під час проходження подій, які не були заплановані в екскурсії, наприклад монтаж сцени для святкового концерту на центральній площі міста. Складність використання такого прийому полягає в тому, що розповідь у значній своїй частині не підготовляється заздалегідь, вона не входить цілком до індивідуального тексту екскурсовода, а має характер імпровізації.

**Приєм цитування** – прийом розповіді, за яким в екскурсію вводять точні уривки з художніх творів (проза, вірші), історичних документів та краєзнавчої літератури. Цитата в екскурсії може виконувати два різні завдання: або викликати у свідомості екскурсантів зоровий образ, або бути доказом запропонованої в розповіді тези. Якщо цитата доволі велика, вона може бути зачитана екскурсоводом. Для цього її переносять на картку або записують на будь-який електронний пристрій (але так, щоб не шукати її довго).

Короткі цитати та вірші викладаються екскурсоводом напам'ять. Не потрібно перевантажувати екскурсію зайвою кількістю цитат, доцільніше обирати невеликі та яскраві цитати.

**Приєм літературного монтажу** – прийом розповіді, який полягає в підборі різних частин літературних творів одного або кількох авторів в єдину художню і смислову цілісність, з метою збагачення розповіді яскравішою характеристикою екскурсійного об'єкта, події чи особистості. Цей прийом надає розповіді екскурсовода образності, емоційності, драматизму. За допомогою цього прийому можливо розкрити одну підтему екскурсії або одне з основних її питань.

**Приєм питань-відповідей** – прийом розповіді, суть якого полягає в тому, що в процесі розповіді екскурсовод ставить різні запитання екскурсантам із метою їхньої активізації. Більша частина запитань не розрахована на те, щоб одержати на них які-небудь відповіді від учасників екскурсії.

**Приєм посилення на очевидців** – прийом розповіді, який дозволяє посилити образність відтворення події. Посилається в своїй розповіді екскурсовод на певних осіб (при цьому називають їхні прізвища, імена, посади) або групи осіб, які були учасниками подій, передаючи екскурсантам їхні спогади. Посилатися можливо не тільки на особистості, але й на неживі об'єкти, наприклад «... ці стіни багато чого бачили...», «це дерево пам'ятає, коли...».

**Приєм завдань** – прийом розповіді, який знаходить вираження в звертанні до екскурсантів: «Подумайте, чому ця пам'ятка саме так називається?», «Згадайте, на що схожа ця споруда?», «Як ви думаєте, чому ця будівля такої форми?». Коли екскурсовод дає подібні завдання, він не припускає, що учасники їх відразу виконають. Приєм націлює увагу екскурсантів на певний об'єкт, певну його частину, на ті деталі, розуміння яких важливо для засвоєння питань підтеми. Мета цього прийому – зацікавити екскурсантів, змусити їх задуматися, активізувати їхню розумову діяльність, збудити увагу. Що стосується відповідей на ці питання, екскурсовод надає їх надалі самостійно, немовби підсумовуючи роздуми екскурсантів.

**Приєм новизни матеріалу** – прийом розповіді, який полягає в тому, що в процесі розповіді за темою повідомляються факти

й приклади, невідомі екскурсантам. Цей прийом використовується екскурсоводом тоді, коли необхідно привернути увагу групи до об'єкта, зробити сприйняття спостережуваного ефективнішим.

**Прийом співучасті** – прийом розповіді, який виконує завдання активного залучення екскурсантів до подій, про які йдеться в розповіді. Робиться це за допомогою, наприклад, звертання до групи: «Уявіть себе на місці цієї особи». Пізніше за допомогою прийому зорової реконструкції відновлюється картина певного трагічного епізоду із життя реальної людини.

**Прийом дискусійної ситуації** – прийом розповіді, метою якого є створити за допомогою інформації про об'єкт дискусійну ситуацію. Цей прийом дає можливість замінити монологічну форму подачі екскурсійного матеріалу відкритим діалогом. Свій погляд стосовно запропонованого положення висловлюють 2-3 екскурсанти. Пізніше екскурсовод, підводячи підсумки, підштовхує екскурсантів до необхідних висновків. Такий прийом варто використовувати досить обережно, ретельно підбираючи матеріал і всебічно вивчаючи питання, на якому заплановане використання цього прийому. Крім того, екскурсовод повинен вміти вчасно припинити дискусію, щоб вона не спричинила значні суперечки між членами групи, і вміло направити екскурсію в необхідне русло.

**Прийом персоніфікації** – прийом розповіді, який використовується для створення уявного образу певної людини. Рекомендується робити це за допомогою яскравої розповіді про окремі епізоди з життя певних осіб, із якими пов'язана тема екскурсії, або на підставі опису якої-небудь історичної події, в якій ця особистість брала участь.

**Прийом проблемної ситуації** – прийом розповіді, який полягає в тому, що екскурсоводом ставиться проблема, пов'язана з темою екскурсії. Постановка проблеми перед екскурсантами змушує їх задуматися й почати пошук правильної відповіді на поставлене екскурсоводом запитання, розібратися в ньому, зрозуміти зв'язки та закономірності об'єкта. Здебільшого екскурсантам пропонується знайти альтернативу запропонованому рішенню проблеми.

**Прийом відступу** – прийом розповіді, який полягає в тому, що в процесі 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 екскурсантів.

**Прийом індукції** – прийом розповіді, який застосовується, коли необхідно зробити перехід від часткових, одиничних випадків і фактів до загальної картини, загальних висновків. Таким чином екскурсовод від характеристики одного пам'ятника переходить до характеристики цілого ансамблю або системи інженерних споруд.

**Прийом дедукції** – прийом розповіді, який полягає у переході від загального до часткового. У низці випадків обидва ці прийоми використовуються при показі одного об'єкта. Кожний із них застосовується як взаємне доповнення.

**Клімактеричний прийом** – прийом розповіді, який ґрунтується на викладенні екскурсійного матеріалу в такій послідовності: спочатку повідомляються менш цікаві та малозначні факти й аргументи, потім – значніші й, нарешті, найцікавіші. Така послідовність сприяє наростанню інтересу екскурсантів до розповіді.

**Антиклімактеричний прийом** – прийом розповіді, який полягає в тому, що виклад екскурсійного матеріалу починається з найцікавіших фактів і прикладів про об'єкти. У такий спосіб екскурсовод викликає в екскурсантів зацікавленість до об'єкта з самого початку ознайомлення з ним.

### **Особливі методичні прийоми розповіді**

Перші кроки щодо застосування особливих методичних прийомів в екскурсії були зроблені в середині 80-х років ХХ століття. Їх впровадження в екскурсію пов'язано з розвитком музейництва, оскільки саме в музейних екскурсіях необхідність їх використання була усвідомлена найгостріше. Справа в тому що у цей період було відзначено зниження інтересу населення до музейних експозицій і, як наслідок, різке падіння відвідуваності музеїв. Допустити прогресію такої тенденції було неприпустимо. Квебекська декларація 1984 року закликала до переходу від традиційного музею до музею активного, тобто до використання у процесі проведення музейних екскурсій особливих методичних прийомів. І якщо в ті роки це було цікавою новинкою, то в наш час це стало необхідністю, причому не тільки для музейних, а й для багатьох інших видів екскурсій.

**Особливі методичні прийоми** використовуються в екскурсії, для того щоб:

- допомогти екскурсантам краще засвоїти зміст матеріалу;
- активізувати сприйняття змісту для неоднорідних груп екскурсантів, в яких, наприклад, є і дорослі, і діти;
- підвищити увагу й інтерес до порушеної в екскурсії проблеми;
- зробити екскурсію більш науковою, переконливою і доказовою;
- зробити більший акцент на емоції відвідувачів, зміцнити зв'язок між знанням і почуттям;
- додати до виховної та освітньої розважальну функцію екскурсії, що досягається за рахунок піднесення інформації про подію, епоху або людину в формі вистави, квесту, концерту;
- розвивати нові моральні орієнтири шляхом «програвання» екскурсантом різних соціальних ролей, оскільки моральність є, перш за все, вмінням співпереживати;
- швидше і краще долучити екскурсантів до духовних цінностей і морально-естетичного ставлення до світу;
- сформувати новий рівень естетичних потреб;
- розвивати нові смаки, ідеали, уяву, фантазію та творчу активність екскурсантів;
- зробити екскурсію нестандартною та пам'ятною;
- сприяти, в кінцевому рахунку, процесам відродження культури.

Ознайомимося детально із особливими методичними прийомами проведення екскурсії.

**Зустріч екскурсантів із очевидцем подій** – прийом, що робить екскурсію більш документальною і доказовою. У цьому разі повинна забезпечуватися документальність виступів учасників подій. Фактичний матеріал, який використовується, ретельно перевіряється. Виступ має бути коротким за часом і за можливістю не повторювати тієї інформації, яка вже була повідомлена екскурсоводом. Після виступу можна зорганізувати бесіду з відповідями на питання екскурсантів. Для цього екскурсовод завчасно спілкується з запрошеною особою, обговорює зміст її виступу, допомагає в його підготовці.

Фактичний матеріал, який вони використовують, ретельно вивіряється, для цієї роботи залучаються матеріали музеїв, архівів і наукових установ, друковані джерела.

**Використання елементів ритуалу.** До багатьох екскурсій включаються елементи ритуалу. Наприклад, при відвідуванні братських могил, пантеонів учасників боротьби за свободу і незалежність нашої Батьківщини і пам'ятних місць, де горить Вічний вогонь, екскурсанти шанують їх хвилиною мовчання, покладають квіти, слухають траурні мелодії, беруть участь у скорботній ході тощо. Під час відвідування храмів екскурсантам, які є прибічниками відповідної конфесії, може надаватися 5 хвилин для короткої молитви після показу храму.



Рис. 12. Весільний обряд у музеї українського весілля (подано за сайтом: <http://vlasno.info/spetsproekti/2/tourism/item/15890-naistysia-napytysia-i-odruzhytysia-mozhna-u-muzei-vesillia-na-poltavshchyni>)

Відтворення обрядодій в якості особливого методичного прийому розширює знання екскурсантів, сприяє у них розвитку інтересів до фольклору. Як правило, даний прийом реалізується за допомогою виступів фольклорних колективів. Яскравим прикладом може послужити проведення весільного обряду в музеї українського весілля у Великих Будищах (рис. 12).

**Прийом співучасті.** Прийом співучасті як особливий методичний прийом полягає в залученні екскурсантів (рис. 13) до виконання конкретної діяльності.

**!Цікавинка!** У Шевченківському гаю у Львові відновили хату Либохора, яка колись реально була хатою ткача. Там працює майстриня, проводить майстер-класи із ткацтва.



**Рис. 13. Майстер-клас у Нововолинському міському історичному музеї «Не святі горшки ліплять» (подано за сайтом <https://history.rayon.in.ua/news/405510-u-novovolinskomu-miskomu-muzei-vidbuvsya-mayster-klas-iz-goncharstva>)**

**Приєм реконструкції історичних подій** з точки зору учасників екскурсії полягає у відтворенні обстановки того періоду часу, про який йде мова в екскурсії. Наприклад, в екскурсії до Національного заповідника Хортиця прийом реконструкції історичних подій із точки зору учасників екскурсії виражається в тому, що у час розповіді про життя запорізьких козаків екскурсанти будуть перевдягатися в козацькі строї, знайомитися з їхньою зброєю. У цьому прийомі часто використовується перевдягання в костюми.

**Приєм новизни** полягає в тому, що під час екскурсії за певною темою повідомляються факти і приклади, невідомі екскурсантам. Цей прийом використовується екскурсоводом у той момент, коли необхідно привернути увагу групи до об'єкта, зробити сприйняття спостережуваного ефективнішим.

**Приєм відступу** полягає в тому, що під час розповіді екскурсовод відходить від теми: читає вірш, проводить приклади із реального життя, розповідає зміст кінофільму або художнього твору. Цей прийом безпосередньо не пов'язаний із змістом екскурсії, тому деякі методисти називають його «прийомом освіжаючого відступу». Його завдання зняти втому, зробити емоційну паузу. Однак, застосовуючи даний прийом, не потрібно стискати екскурсію, скорочуючи матеріал за темою. Не можна зводити справу до жартів,

анекдотів, пліток серед серйозного викладу матеріалу, щоб надати складної інформації невимушений характер. Використання прийому відступу може також виражатися в проведенні екскурсоводом конкурсів, вікторин за змістом екскурсії, ігор, загадок.

**Прийом літературного монтажу** використовується не тільки як методичний прийом розповіді, коли екскурсовод будує свою розповідь із уривків різних літературних творів, а і як особливий методичний прийом. У цьому випадку екскурсовод може, наприклад, заздалегідь видати декільком екскурсантам з групи тексти художніх творів, пісень, частівок, віршів тощо, пояснивши при цьому, коли настане черга виступити кожному з них. Даний прийом робить екскурсію цікавою та захоплюючою.

**Прийом дослідження** – використовується для активізації сприйняття змісту екскурсії шляхом проведення невеличкого простого досвіду екскурсантами під керівництвом екскурсовода. Наприклад: визначити вік дерева за розміром його стовбура за допомогою сантиметрової стрічки, визначити глибину колодязя за допомогою палаючого аркуша паперу, який, падаючи, висвітлює спочатку стінки, потім далеке дно, оцінити глибину ущелини кинутим камінцем, швидкості течії, прозорості води. Такий прийом можна використовувати на всіх екскурсіях, але ефективніший він на природничих і краєзнавчих екскурсіях із дітьми й підлітками.

**Прийом демонстрації наочних матеріалів**, включених до «портфеля екскурсовода». Демонстрація матеріалів із «портфеля екскурсовода» може проводитися з використанням низки особливих методичних прийомів. Найбільшого поширення одержав ілюстративний прийом – коли розповідь екскурсовода супроводжується показом експоната.

**Прийом коментування** – показ експоната з «портфеля екскурсовода» передує розповіді. Розповідь є тільки поясненням до експоната, наприклад під час показу будівлі демонструється фотографія її внутрішнього оздоблення, а потім відбувається із подальшими коментарями екскурсовода.

**Прийом контрасту** застосовується як показ фотографії/малюнка із стародавнім виглядом для переконання екскурсантів у тому, як змінилося історичне місце (площа, вулиця, будівля), яке цієї миті оглядають екскурсанти.

## Особливості прийому руху під час екскурсії

**Методичний прийом руху** – прийом показу, який полягає у пересуванні екскурсантів і дозволяє виявити найхарактерніші деталі об'єктів. У цьому разі мається на увазі як пішохідний рух, так і переміщення екскурсійної групи транспортним засобом.

Таким чином, використання особливих методичних прийомів буде сприяти підтримці інтересу групи впродовж всієї екскурсії та кращому засвоєнню інформації.

Рух під час екскурсії можливий у трьох варіантах:

1. Рух екскурсантів **поблизу об'єкта** з метою кращого його спостереження. Наприклад, огляд мурів фортеці, рух екскурсантів уздовж конвеєра на заводі тощо.

2. Рух (обхід) **навколо екскурсійного об'єкта** – будівлі, споруди, пам'ятника.

3. **Рух до об'єкта**. Методично він побудований таким чином, що під час пересування групи об'єкт починає поступово вимальовуватися, виникаючи й збільшуючись у розмірах на очах екскурсантів.

Розповідь під час руху доволі обмежена, здебільшого використовуються прийоми екскурсійної довідки чи опису. Бажано здійснювати розповідь під час коротких зупинок, а не в процесі руху. При показі переважає самостійний огляд, але на підставі попередніх рекомендацій щодо його методики, зроблених екскурсоводом. Найбільшу ефективність цей прийом дає в тих випадках, коли екскурсантам надається можливість: відчутти динаміку події, об'єктивніше оцінити реальні розміри об'єкта, розташування окремих його частин, які невидимі під час статичного спостереження, відчутти внутрішню атмосферу об'єкта, його планування тощо.

## Відповіді на питання екскурсантів

У екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони поділяються на **чотири групи**:

1. питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти;
2. питання, поставлені під час розповіді, на які відповідає екскурсовод;
3. риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів (прийом запитання-відповіді);
4. питання, що ставляться учасниками екскурсій за темою екскурсії.

Перші три групи питань пов'язані з методикою проведення екскурсій, і лише четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій.

У період переходу вербальної частини екскурсії від монологу до діалогу важливе місце займають відповіді на питання екскурсантів та «обробка» екскурсоводом їхніх реплік.

**Репліка екскурсанта** – це його думка про щось, здебільшого не завжди правильна. Але навіть якщо ця думка не правильна, уникати реплік екскурсантів не потрібно. Існує певна методика «роботи» екскурсовода з репліками. Відповідь екскурсовода на репліку не має бути розлогою і повинна бути вміло вставлена в розповідь екскурсовода, не відволікаючись від теми екскурсії.

Екскурсія являє собою синтез показу об'єктів показу, пам'ятних місць із розповіддю про їх роль в історії, культурі, природному розмаїтті тощо. Ці два елементи взаємопов'язані та взаємозумовлені. Але на перше місце в екскурсії висувається все-таки показ, який ведеться за певним планом відповідно до технологічної картки екскурсії. Показ супроводжується розповіддю, що включає в себе аналіз об'єктів, необхідні пояснення, висновки.

### **?Питання для самоперевірки за розділом**

1. Які головні особливості розповіді під час екскурсії?
2. Чому підпорядковується розповідь екскурсовода?
3. Скільки прийомів розповіді ви знаєте?
4. Для чого потрібен підтекст в екскурсії?
5. Що таке репліка екскурсанта?
6. Схарактеризуйте особливості методичних прийомів при організації екскурсій.
7. Обґрунтуйте ефективність логічних переходів.
8. Розкрийте сутність і застосування в екскурсії методичних прийомів розповіді.
9. Як екскурсовод проводить відбір методів розповіді?
10. В якому випадку прийоми показу можуть бути змінені екскурсоводом?
11. Чому міміка та жести важливі під час проведення екскурсійного туру?

## Розділ VI Техніка проведення екскурсії

Організація екскурсійного обслуговування – одне з важливих сучасних напрямів діяльності туристського підприємства/фірми. Для надання якісної послуги потрібно дотримуватися технологічних вимог проведення екскурсії.

Екскурсовод має приходити на місце знайомства з екскурсійною групою за 15-20 хвилин до початку. Таким чином ми зможемо уникнути і попередити безліч неузгодженостей. Це дозволить не кваплячись познайомитися з групою, спланувати розповідь екскурсовода, виходячи із інтересів групи та конкретних людей, створити спокійну доброзичливу обстановку з самого початку екскурсії.

Для надання якісних екскурсійних послуг під час організації екскурсій доцільно мати наступне:

- список телефонів і адрес організацій, що є потенційними замовниками екскурсій та екскурсійних програм;
- список телефонів і адрес організацій, пов'язаних з обслуговуванням екскурсантів;
- перелік тем екскурсій та екскурсійних програм, що можуть зацікавити екскурсантів;
- карти-схеми екскурсійних маршрутів містом, районом, областю, країною;
- список телефонів екскурсоводів у певній дестинації.

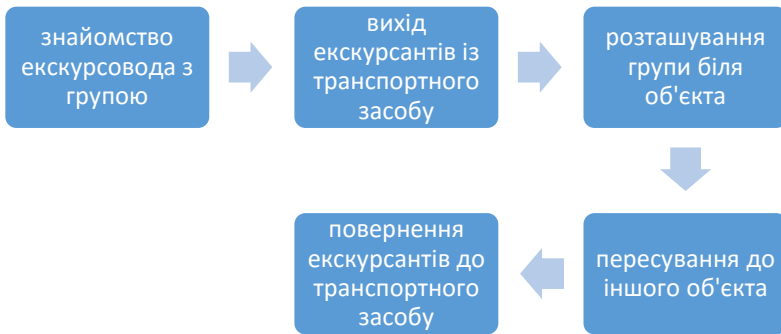
Екскурсійне обслуговування здійснюється туристськими або екскурсійними фірмами (підприємствами) на території, де вони розташовані. Екскурсійне обслуговування груп, що виїжджають в інші міста (навіть до не дуже віддалених), здійснюють екскурсійні установи, музеї або туристські підприємства, розташовані в цих містах. Екскурсовод, який виїхав із групою екскурсантів до іншого міста, може надавати супровідну шляхову інформацію і виконує обов'язки керівника туристської групи – гίδα.

Сукупність вимог і правил, що висуваються до екскурсії, а також уміння здійснювати екскурсійну діяльність відповідно до цих вимог і називають технікою проведення екскурсії, вона має певні послідовні етапи.

## Етапи проведення екскурсії

Крім знайомства екскурсовода з групою, правильної розстановки групи біля об'єкта і входу/виходу екскурсантів із транспортного засобу до техніки проведення екскурсії маємо віднести використання екскурсоводом мікрофона; дотримання регламенту часу; відповіді на питання екскурсантів, організація перерв під час екскурсії.

### Схема послідовності дій екскурсовода



Екскурсовод, увійшовши до автобуса, знайомиться із групою. Він вітається з присутніми, називає своє прізвище, ім'я, по батькові, екскурсійну установу, яку він представляє під час даної екскурсії, знайомить екскурсантів із водієм автобуса, зазначаючи його ім'я та особливості транспортного засобу (колір, номерні знаки). Він/вона не відразу починає говорити. Виникає пауза, яка триває десять-двадцять секунд. Відбувається перше знайомство, від нього багато в чому залежать подальші контакти екскурсовода/ки із групою. Екскурсанти поступово замовкають, зручніше розсаджуються, їхня увага переключається на екскурсовода. Екскурсанти зважують, на що здатний екскурсовод, що цікавого він/вона їм розповість, а екскурсовод думає про те, як зацікавити цих людей, чим прикувати їхню увагу до теми.

У кожної теми є свій вступ. Якщо склад групи різний (наприклад, місцеве населення/приїжджі туристи, дорослі/діти), в одній і тій же екскурсії буде різний вступ. Екскурсовод/ка особливу увагу звертає на підготовку й оголошення вступу, який дає конкретну установку екскурсантам, дозволяє встановити з ними контакт.

Екскурсовод/ка має звірити годинники екскурсантів і чітко вказати час і місце збору групи, кількість зупинок і де буде туалет. При поверненні до місця прийому групи нагадати не забувати речі в автобусі, оскільки саме екскурсовод має простежити за цим, адже потім уся група буде чекати людину, що повернеться за речами.

### **Поза екскурсовода**

Положення тіла під час роботи – важливий елемент поведінки екскурсовода/ки, незалежно від того, стоїть він або сидить перед групою. Поза повинна бути природною, зручною, невимушеною. У досвідченого екскурсовода виробляється манера поведінки, що має свій індивідуальний стиль. При проведенні екскурсії він приймає такі пози, які йому зручні і прийнятні для аудиторії. Головне для будь-якої пози – стійка рівновага тіла і його рухливість. Поза екскурсовода/ки, екстравагантність в одязі та інших деталях його зовнішнього вигляду (міні-спідниця, декольте, велика кількість прикрас, макіяжу) не повинні відволікати екскурсантів, ставати об'єктом їхньої зацікавленості й спостереження. Вперше потрапляючи в поле зору екскурсантів, екскурсовод уважно стежить за своєю позою, потім у нього виробляються певні звички і навички; протягом дво-тригодинної екскурсії він неодноразово змінює свою позу, не даючи стомитися своєму тілу. Робиться це природно, щоб у слухачів не створилося враження, що екскурсовод ніяк не може знайти собі місця.

### **Робота з мікрофоном у салоні 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 подає до початку руху, під час 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.

### **Використання технічних засобів**

Широке застосування різних технологічних пристроїв є ознакою сучасного стилю життя і не оминає екскурсійної діяльності.

Підсилювачем голосу різних модифікацій широко користуються екскурсоводи та гіді на відкритому повітрі (рис. 14).

Він кріпиться на ремінь або його можна носити на плечі. У ньому є підключення до зовнішнього мікрофона, FM-радіо, можна вставити флешку із записаною музикою, голосом тощо. Можна говорити під музичний супровід або співати караоке під «мінус», попередньо налаштувавши підсилювач (рис. 15). Час роботи від 2 до 20 годин як на батарейках, так і на акумуляторі.



Рис. 14. Приклад комплектації підсилювача голосу для екскурсовода (подано за сайтом [tehmagnt.com.ua](http://tehmagnt.com.ua))



Рис. 15. Приклад панелі підсилювача голосу для екскурсовода (подано за сайтом [luxpro.com.ua](http://luxpro.com.ua))

Використовуючи технічні засоби, можливо збагатити екскурсію прослуховуванням тематичних музичних і художніх творів, переглядом документальних кінофільмів й інших відеоматеріалів. За їхньою допомогою глибше розкривається тема, підсилюється зоровий ряд екскурсій. Головною вимогою є те, щоб вони не були занадто довгими та не перевищували 5–7 хвилин для пішохідної екскурсії. Для автобусної екскурсії вони можуть бути тривалішими. Допускається під час довготривалих автобусних екскурсій на зворотному шляху демонстрація художніх фільмів, пов'язаних із темою екскурсії.

Екскурсовод, що організовує програвання магнітофонних і відеозаписів, має заздалегідь перевірити справність апаратури, наявність необхідних записів, забезпечити чутність для всіх учасників екскурсії.



**Рис. 16.** Система радіо-гід для екскурсійного обслуговування (подано за сайтом [telekvzv.zakupka.com](http://telekvzv.zakupka.com))

**Радіо-гід** – це сучасне цифрове обладнання для організованих екскурсій і проведення конференцій. Комплект обладнання радіо-гід (рис. 16) складається з приймачів із навушниками для екскурсантів (в необхідній кількості) та набору для гіда (мікрофон та передавальний пристрій), а також аксесуарів для зарядки та зберігання обладнання.

Із приймачем екскурсант може відійти від екскурсовода на відстань 100 м на відкритому просторі й до 50 м у приміщенні, що

дозволяє забезпечити для екскурсантів комфортніші умови з погляду збереження особистого простору, оскільки не має необхідності підходити до екскурсовода дуже близько, щоб почути розповідь. Вага приймача становить до 200 г, тому він не обтяжує екскурсантів, зручно за допомогою кліпси причіпляється до одягу, носить на шиї на шнурку або, як показано на рисунку, є моноблоком із навушниками.

Радіо-гіди використовуються для проведення всіх видів екскурсій завдяки наступним перевагам:

- екскурсоводові не потрібно перевантажувати голосові зв'язки;
- забезпечується швидке та компактне пересування групи без переривання розповіді;
- можливість швидко знайти екскурсантів, які відстали або загубилися, у разі, якщо екскурсанти не чують екскурсовода, це примушує їх наблизитися до нього;
- екскурсанти менше відволікаються;
- швидке видавання, проста збірка та налагодження роботи обладнання.

Після кожного використання обладнання проходить комплексну санітарну обробку: навушники, приймачі, передавачі й гарнітури обробляються дезінфікуючим розчином.

**Головними методичними вимогами** щодо використання технічних засобів під час екскурсії є:

- завчасна перевірка робочого стану обладнання та його наявності в необхідній кількості для групи;
- ретельна підготовка та перевірка якості демонстраційних матеріалів на предмет можливостей відтворення на різних пристроях;
- вміння екскурсовода особисто користуватися технічними засобами;
- надання чітких і зрозумілих вказівок екскурсантам щодо налаштування апаратури та правил поведінки з нею.

### **Особливості автобусної екскурсії**

Головною особою в салоні автобуса є екскурсовод. Проте всі свої дії, пов'язані з режимом руху на маршруті, він заздалегідь узгоджує з водієм. При зустрічі з групою в автобусі, екскурсовод ще до початку руху виголошує вступ, стоячи в передній частині салону

обличчям до людей. Потім він займає своє робоче місце спереду праворуч за напрямком руху. Звідси екскурсовод надає шляхову інформацію про об'єкти, що спостерігаються з вікон автобуса. Існуючими правилами не передбачено, щоби він у цей час знаходився обличчям до групи.

Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видно ті об'єкти, про які йде мова на екскурсії, але щоб в поле його зору перебували і всі екскурсанти. У той же час екскурсанти повинні його бачити. Як правило, це спеціально відведене переднє сидіння поруч із водієм (крісло за водієм призначене для іншого водія). Стояти екскурсоводу при русі автобуса (так само як і екскурсантам) не можна з метою безпеки.

Під час руху автобуса показ об'єктів ускладнюється. Особливо це має місце при звичайній швидкості автобуса 40-50 км на годину. Об'єкти сприймаються лише оглядово. Екскурсант сприймає та запам'ятовує лише близько 30 % екскурсійного матеріалу.

Для автобусної екскурсії характерні чотири види показу:

1) під час руху автобуса з вікон при швидкості 40-50 км/год екскурсовод коментує, що бачать екскурсанти. Такий вид показу об'єктів характерний для шляхової екскурсійної інформації;

2) спостереження з вікон в ході уповільненого руху автобуса при проходженні повз зорових об'єктів. Це дає можливість оглянути пам'ятки історії та культури, отримати поверхневе враження про них. Зазвичай такий показ використовується для знайомства з додатковими об'єктами;

3) спостереження об'єктів при зупинці автобуса без виходу екскурсантів з 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, види екскурсійного аналізу об'єкта.

Рух екскурсійного автобуса теж може бути швидким, сповільненим, із зупинками, без виходу або з виходом екскурсантів із автобуса, про що екскурсовод заздалегідь повідомляє. При зупинці без виходу екскурсовод встає зі свого місця й веде розповідь, повернувшись обличчям до екскурсантів.

Якщо автобус очікуватиме групу в іншому місці, екскурсовод обов'язково попереджує про це екскурсантів, називає орієнтири місця паркування і просить їх триматися разом. При тривалій зупинці автобуса слід передбачити варіанти його паркування (з оплатою чи без).

До виходу екскурсантів потрібно заздалегідь готувати, адже інколи значна частина групи може залишатися сидіти в автобусі, не виходячи для спостереження пам'яток на місці їхнього розташування. Для того щоб цього не відбувалося, рекомендується кількість зупинок із виходом групи називати у вступному слові, пояснивши значення таких виходів.

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

Під час перших однієї-двох фраз розповіді слухачі майже не чують і не розуміють, що конкретно говорить екскурсовод. Особливо це актуально для великих груп. У перші секунди у слухачів йде механічне налаштування слуху на голос екскурсовода, особливо якщо він користується звукопідсилюючими пристроями. Ті члени групи, хто не встиг вчасно підійти до точки показу (вийти з автобуса), не почують початок коментаря екскурсовода. У них загубиться логічна нитка розповіді екскурсовода, вони прослухають щось цікаве. Інтерес до екскурсії і до екскурсовода у них знизиться, і виникне почуття несправедливості.

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 непомітно перераховує екскурсантів, які входять у салон. Переконавшись у тому, що зібралися всі учасники екскурсії, він входить до автобуса останнім і подає умовний знак водієві про початок руху.

### **Пересування екскурсантів на маршруті**

Пересування пішохідними ділянками маршруту відбувається компактно на чолі з екскурсоводом. Він уважно стежить за тим, щоби

група не надто розтягувалася – відстань між тими, хто йде попереду, і тими, хто відстає, не повинна перевищувати десяти метрів. Для цього обирається такий темп руху, який не квапить екскурсантів і не порушує цілісності групи. Екскурсовод не повинен губитися серед людей, він має виділятися з натовпу, щоб його можна було легко побачити, навіть на відстані. Для цього, особливо у велелюдних місцях, він може закріпити прапорець, наприклад на свій рюкзак, одягнути яскраве кепі чи тримати піднятою вгору парасольку.

Пересуваючись маршрутом, потрібно уникати небезпечних місць. Наприклад, пішки в місті треба рухатися лише тротуарами, а дороги бажано переходити на регульованих пішохідних переходах. На виробництві не можна знаходитися біля працюючих верстатів або перетинати шляхи руху заводського транспорту, а на природі треба оминати яри, прірви та інші небезпечні місця. Переходячи від об'єкта до об'єкта, екскурсоводові не варто продовжувати свою розповідь, адже її почують лише ті, хто знаходиться поруч із ним. У цей час доцільно відповідати на запитання чи вести з групою невимушену бесіду. Добре, якщо її тема співпаде зі змістом екскурсії. Підійшовши до пам'ятки, перш ніж розпочати розповідь, екскурсовод повинен переконатися, що всі зібралися й готові слухати. Але перед тим групу потрібно правильно розташувати біля об'єкта.

### **Розташування групи й екскурсовода біля об'єктів показу**

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, зайняте іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об'єкт. Бувають і інші причини, що заважають використовувати рекомендоване місце. У жарку пору використовуються можливості для розташування груп в тіні. На випадок дощу передбачається варіант розміщення екскурсантів під дахом, під кроною дерев. В окремих випадках методика вимагає, щоб для огляду об'єкта було вибрано декілька точок: далека, якщо об'єкт показується разом з навколишнім середовищем або іншими об'єктами; ближня, якщо аналізуються окремі деталі будівлі, споруди, місцевості, об'єкта природи. Методика вимагає забезпечення послідовності дій при здійсненні показу на екскурсії.

Ці особливості відображаються в графі «Організаційні вказівки» в Технологічній картці екскурсії. Кожен екскурсовод уважно вивчає ці вказівки і до виходу з групою на маршрут уточнює питання, пов'язані з розміщенням групи для спостереження об'єктів. Слід також забезпечити безпеку екскурсантів при огляді об'єктів і при переході через дорогу.

Групу треба розташовувати так, щоб екскурсовода було добре чути. Головною перешкодою тут є шум вулиці, особливо руху автотранспорту. Тому бажано триматися подалі від дороги. Якщо біля одного об'єкта одночасно збирається кілька груп, то між ними варто зберігати певну відстань, щоб вони не заважали одна одній.

Оскільки в екскурсії можуть брати участь до тридцяти осіб, вони, стоячи на тротуарі, часто створюють перешкоду для руху пішоходів. Перехожі нашкоджуються на групу, заважають слухати екскурсовода. Тому бажано обирати «затишні» місця, де добре видно й чути та нікому не заважаєш.

В ідеалі під час показу екскурсовод повинен стояти на початку півкілля з туристів. Найзручніше розташування групи біля об'єкта – півмісяцем. Щоб екскурсанти так розмістилися, їм делікатно показують жестами і говорять, де саме і як стати. Екскурсовод займає позицію біля одного із двох кінців такого півмісяця напівобертом до групи (рис. 17), можливий також варіант розміщення в центрі. У цьому випадку розповідь буде добре чути всім.



**Рис. 17.** Розташування екскурсійної групи напівколом біля об'єкта показу (подано за сайтом <https://mediacenter.uzhnu.edu.ua/>)

Екскурсовод не може повернутися спиною до групи. У цьому випадку група втрачає візуальний і емоційний контакт з екскурсоводом, розсіюється увага. Екскурсовод не бачить реакції людей на те, що відбувається, і не може вчасно відреагувати на емоції групи. Під час показу екскурсовод стоїть напівбоком до об'єкта і групи, на початку півкільця групи, або спиною до об'єкта віч-на-віч з групою.

Групу треба розташовувати так, щоб екскурсовода було добре чути. Головною завадою тут є шум вулиці, особливо від транспорту. Тому бажано триматися подалі від дороги. При виборі місця розташування екскурсантів необхідно також враховувати час доби та пору року. Так, у спекотну літню погоду людям краще триматися в тіні, сонце не має світити їм в очі. На випадок дощу, доцільно передбачити варіант розміщення групи під навісом або під кронами дерев.



**Рис. 18.** Розташування екскурсовода Тетяни Рибак обличчям до групи (подано за сайтом <https://vin-people.info/>)

При розташуванні екскурсовода в центрі півмісяця (рис. 18) він деякою мірою затулятиме собою об'єкт, знаходитиметься до нього спиною, що ускладнює показ, його вказівні жести, що спрямовуватимуться назад, будуть неточними або доведеться час від часу повертатися до групи спиною.

Екскурсовод не має ставити групу обличчям до сонця. У цьому випадку група засліплена променями сонця і бачить об'єкт дуже погано або не бачить зовсім. В екскурсантів швидко настає втома, хочеться відвернутися, виникає роздратування. Пропадає увага слухачів. Група повинна стояти боком або спиною до сонця.

При одночасному розташуванні декількох груп у одного об'єкта між ними має бути збережено таку відстань, щоб один екскурсовод своєю розповіддю не заважав іншому, щоб одна група не затуляла інший об'єкт спостереження. Відомі труднощі при дотриманні цієї умови викликає розміщення груп для показу музейної експозиції.

Пересування екскурсантів від автобуса до об'єкта, від об'єкта до автобуса, між об'єктами здійснюється групою. Місце екскурсовода – в центрі групи, декілька чоловік йдуть попереду, декілька поряд, інші – позаду. Важливо, щоб група не розтягувалася: відстань між її головною частиною і тими, хто йде останніми, не повинна перевищувати 5-7 метрів. Екскурсовод має домогтися, щоб при пересуванні групи на маршруті не порушувалася цілісність. При розтягнутості групи не всі почують розповідь екскурсовода, його пояснення та логічні переходи, які викладаються дорогою. Досвідчені екскурсоводи вміло керують пересуванням на маршруті.

Якщо в групі більше трьох осіб, то екскурсовода, який, рухаючись, веде екскурсію, чують тільки ті, хто перебуває дуже близько до нього. Екскурсовод повинен дивитися на дорогу, щоб не впасти, тому звук його мови спрямований здебільшого вперед. Люди, що йдуть позаду, майже не чують. Розповідь краще організувати на обраних заздалегідь точках показу, де вся група може добре чути екскурсовода. Під час ходьби зручно відповідати на короткі питання окремих членів групи, але не всієї групи.

### **Вимоги до точки огляду об'єкта**

Для огляду одного об'єкта може бути визначено кілька місць розташування групи. Усе залежить від того, як екскурсовод показує пам'ятку: якщо необхідно показати загальний вигляд об'єкта разом з оточенням, обирається більш-менш віддалене місце; у випадку, коли відбувається аналіз окремих елементів, група розташовується в безпосередній близькості до об'єкта. Із усіх цих місць пам'ятка має

добре проглядатися – ніщо не повинно затуляти пам'ятку, навіть автобус, що зупинився на світлофорі.

В окремих випадках методика вимагає, щоб для огляду об'єкта було обрано кілька точок спостереження: далеко, якщо об'єкт показується разом із навколишнім середовищем або іншими об'єктами; ближня, якщо аналізуються окремі деталі будинку, спорудження, місцевості, об'єкта природи.

У всякому об'єкті є головне і другорядне. Екскурсовод виділяє головне, відкидає другорядне, менш істотне.

### **Послідовність показу об'єктів екскурсії**

Показ повинен бути цілеспрямованим, а отже, вибірковим. Послідовність показу об'єктів означає відповідність логіці викладу матеріалу, виділення основних об'єктів, ув'язку нових зі старими, поглиблення уявлення екскурсантів про них. Послідовність показу об'єктів враховує правила переходу від відомого до невідомого, від близького до далекого, а також особливості зорового сприйняття. Зазвичай показ будується на переході від загального до приватного. Показ в екскурсії слід починати з попереднього огляду, під час якого показується весь комплекс або окремих об'єкт в цілому, а потім приступають до аналізу з виявленням характерних рис екскурсійного об'єкта. При виборі черговості показу об'єктів приймається до уваги їх емоційний вплив на екскурсантів.

Показ об'єктів в екскурсії повинен бути конкретним. Екскурсанти орієнтуються на об'єкт екскурсоводом за допомогою словесного опису і жесту. В описі-характеристиці об'єкта – вказуються його розміри, форма, колір, особливості розташування, сусідні предмети, орієнтири тощо. Жести повинні бути перш за все виразні і скупі. Показ починається зазвичай із жесту екскурсовода, спрямованого на об'єкт, вказує його розташування, підкреслює особливості об'єкта, його динамічність.

### **Послідовність дій екскурсовода при показі об'єкта**

Під час показу екскурсійного об'єкта для більшого розкриття його значущості екскурсовод має дотримуватися певної послідовності.

1. Визначення: екскурсовод визначає, що за предмет (об'єкт) показується екскурсантам.

2. Характеристика: екскурсовод пояснює, що собою являє об'єкт (характеризує, описує об'єкт).
3. Мета створення: екскурсовод говорить про призначення об'єкта.
4. Екскурсійний аналіз, порівняння: екскурсовод розглядає окремі частини об'єкта.
5. Довідка: екскурсовод називає автора пам'ятника, архітектора будівлі.
6. Оцінка історичної події: екскурсовод розповідає про подію, пов'язану з об'єктом, його значення.

Якщо час розповіді по одному об'єкту перевищує 3-5 хвилин, то у слухачів настає так звана «криза уваги». Іншими словами, екскурсанти втомлюються слухати, сприймати, дивитися. Інтерес до екскурсії зникає. Щоб утримати цікавість під час екскурсії, потрібно пам'ятати про стадії сприйняття об'єкта екскурсантами (табл. 2).

**Таблиця 2**

**Стадії сприйняття об'єкта екскурсантами**

Перша стадія	Загальний погляд екскурсантів на об'єкт після слів екскурсовода: «Перед вами...»	Відбувається засвоєння вигляду об'єкта
Друга стадія	Більш детальний огляд пам'ятки екскурсантами	Засвоюються особливо після розповіді про події, що пов'язані з об'єктом
Третя стадія	Повторний огляд об'єкта (спостереження) при його аналізі екскурсоводом	Засвоюються окремі частини і деталі об'єкта
Четверта стадія	Самостійне спостереження об'єкта екскурсантами	Відбувається запам'ятовування об'єкта та місця його розташування
П'ята стадія	Узагальнення побаченого і почутого від екскурсовода	Робляться висновки почутого за темою
Шоста стадія	Заключний погляд екскурсантів на об'єкт	Екскурсант переконується в правильності свого уявлення про об'єкт

Група послухала коментар до об'єкта і не знає, куди йти і що робити далі. Група розходиться або відволікається на інші речі: фотографування, придбання сувенірів, огляд інших об'єктів. Не зрозуміло, чи продовжиться розповідь, чи потрібно повернутися в автобус, чи можна розійтися.

### **Конструктивні переходи в екскурсії**

Часто в екскурсіях при переході від однієї підтеми до іншої користуються формальними (конструктивними) переходами. Наприклад, *«А тепер проїдемо по площі»*, *«Зараз ми з вами підемо далі»*, *«Давайте оглянемо ще одне примітне місце»*. У тих випадках, коли пересування між об'єктами займає лічені секунди, такі переходи неминучі. Наприклад, *«Тепер подивіться праворуч»* або *«Прошу звернути увагу на пам'ятник, розташований за перехрестям»*. Конструктивний перехід є певним «перехідним містком» між підтемами, націлює екскурсантів на ознайомлення з наступним об'єктом.

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

### **Темп пересування екскурсійної групи**

Темп руху групи залежить від складу групи (діти, молодь, середній вік, літні люди), від рельєфу місцевості, наприклад, підйом у гору, невпорядкованість на дорозі, подолання канав, небезпечних зон у працюючих цехах тощо.

У пішохідній екскурсії темп руху екскурсантів повільний, неквапливий, оскільки об'єкти показу розташовані поруч один із одним. Складніше встановити необхідний темп руху групи в автобусній екскурсії. Тут, вийшовши з автобуса, екскурсовод починає рух не відразу, особливо якщо об'єкт розташований на віддалі. Він дає можливість більшості екскурсантів вийти з автобуса і потім, не поспішаючи, але й не занадто повільно, на чолі групи направляється до мети. Підійшовши до об'єкта, він починає свою розповідь не відразу, а після того, як збереться вся група.

Екскурсовод керує пересуванням екскурсантів і під час їхньої самостійної роботи на маршруті. Екскурсанти обходять навколо об'єкта, щоб самим прочитати напис на ньому, увійти всередину

будівлі, побачити своєрідні риси архітектури. Вони підіймаються на пагорб, щоб визначити його висоту, піднімаються на дзвіницю, мінарет, щоб переконатися в крутизні сходинок, спускаються до фортечного рову для визначення його глибини тощо. Ці пересування екскурсантів збагачують їх додатковою інформацією і новими враженнями, дають можливість відчутти неповторні риси об'єктів, особливості подій, котрим присвячується означена екскурсія.

### **Хронометраж екскурсії**

У технічній картці екскурсії вказується точний час (у хвиликах), відведений на розкриття завдань вступної частини і кожної підтеми. Тут передбачено все: показ об'єктів, розповідь екскурсовода, пересування на маршруті до об'єкта і розташування біля нього групи. Уміння вкластися у відведений час до екскурсовода приходить не відразу. Для цього потрібна велика практика, у тому числі проведення екскурсії з годинником у руках заздалегідь біля конкретного об'єкта. Потрібно домогтися дотримання відведеного часу при проведенні логічного переходу, висвітленні окремої підтеми й основних питань. Допомогає екскурсоводові **хронометраж** – облік витрат часу на окремі частини екскурсії. На основі такого хронометражу екскурсовод вносить відповідні корективи у свою розповідь. З екскурсії забирається все зайве, що може привести до перевитрати часу.

При групових екскурсіях можливі різного роду затримки, в тому числі через відвідування туалету, зупинок для харчування тощо. Чим більше екскурсійна група, тим більше тривалість затримок у кожному пункті маршруту слідування, що може вплинути на тривалість як переїзду (трансферу), так і на тривалість безпосередньо екскурсії.

Іноді екскурсія із незалежних від екскурсовода причин виявляється значно коротшою, ніж це передбачалося. Причиною цього можуть бути тривале збирання групи до купи, невчасно поданий туристам сніданок, запізнення транспортного засобу тощо. У результаті екскурсія починається із запізненням. У екскурсовода залишається один вихід – скорочувати час, відведений на розкриття теми. Робити це треба, зберігаючи все головне у змісті екскурсії та забираючи все другорядне. Тому варто заздалегідь підготуватися до можливого скорочення матеріалу екскурсії.

Дуже часто спочатку туристи просять зробити екскурсію коротшою, а потім дивуються, дізнавшись, що пройшло вже 3-4 години.

### **Паузи під час екскурсії**

Екскурсоводу не треба говорити безупинно. Між окремими частинами розповіді повинні бути невеликі перерви.

Паузи під час екскурсій виконують такі функції:

➤ **змістовну**, коли час паузи використовується екскурсантами для обмірковування того, що вони почули від екскурсовода і побачили, а також для закріплення фактичного матеріалу в пам'яті і формування своїх висновків. Важливо, щоб туристи мали біля кожного об'єкта час для самостійного огляду, вільний від інформації екскурсовода;

➤ **відпочинкову** – час, призначений для відпочинку екскурсантів від потоку інформації. Це особливо важливо для тих, хто ще не звик до такої активної форми культурно-інформаційної роботи, як екскурсія.

Паузи в замських екскурсіях поєднуються з відпочинком на природі, прогулянкою. За існуючим порядком екскурсоводу і групі має надаватися для відпочинку 15 хвилин після закінчення кожної академічної години екскурсії. Його можна використати й наприкінці екскурсії. В екскурсіях може бути також вільний час, який використовують для придбання сувенірів, друкованої продукції, фізіологічних потреб екскурсантів під час тривалих екскурсій.

### **Застосування «портфеля екскурсовода»**

Кожний експонат – фотографія, малюнок, репродукція картини, портрета, креслення, копія документа – повинен мати свій порядковий номер. Це визначає послідовність демонстрації даного експоната екскурсантам. Ілюстрація може бути показана екскурсоводом у руках. Передача в руки екскурсантів експоната по рядах для більше докладного ознайомлення не рекомендується. Але може бути використана для заповнення пауз при транспортних екскурсіях, тоді експонат можна передати по рядах.

### **Реакція на непередбачувані події**

Непередбачені події під час проведення екскурсії бувають різними. Це й гучний весільний кортеж, що обов'язково на деякий час відволіче увагу екскурсантів, і пожежна машина із сиреною, яка

проїжджає повз і заглушає все навколо. Як поводитися в цьому випадку? По-перше, до таких речей треба ставитися без роздратування, аби не передавати свою нервозність групі. По-друге, не можна робити вигляд, що нічого не відбувається. Краще перервати розповідь і трохи почекати, поки сторонній подразник не зникне або не відволікатиме екскурсантів. Доцільно коротко прокоментувати непередбачені події, наприклад розповісти про місцеві весільні традиції.

### **Відповіді екскурсовода на запитання екскурсантів**

Головне правило роботи із такими питаннями – не слід переривати розповідь і давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання після закінчення кожної з підтем. Це розсіює увагу та відволікає аудиторію від сприйняття змісту теми, що намагається розкрити екскурсовод. Потрібно пам'ятати, що не всіх у групі хвилюють саме ці питання. Тому екскурсоводу слід відповідати на питання не під час екскурсії, а після її закінчення. Зміст відповідей не повинен носити дискусійний характер, тобто викликати у екскурсантів бажання посперечатися, продовжити тему, зачеплену під час відповіді.

Післяекскурсійна робота екскурсовода розпочинається в кінці екскурсії. Вона містить у собі всі стадії закріплення екскурсійного матеріалу. Туристи одержують рекомендації для організації самостійної освіти й додатково самостійного пізнання об'єктів екскурсійного показу. У заключному слові екскурсовод радить учасникам літературу, у якій можна почерпнути додаткову інформацію про об'єкти екскурсійного інтересу. Насамперед можна порадити ті видання, які можна придбати безпосередньо в музеї або ж у найближчій книгарні. Екскурсовод рекомендує додаткові факультативні екскурсії, під час яких можна більше дізнатися про той чи інший об'єкт ретельніше, історичну добу чи конкретний мистецький напрям тощо.

Після закінчення екскурсії рекомендується провести коротке обговорення її змісту та бліц-опитування із символічними призами-сувенірами для найуважніших слухачів із метою закріплення екскурсійного матеріалу у пам'яті всіх учасників.

Остання репліка екскурсовода, за нормами професійного етикету, повинна складатися з емоційних слів подяки екскурсантам за

увагу й чемне поведження, кількох компліментів щодо інтелектуального рівня та високих естетичних смаків екскурсантів. Потрібно обов'язково побажати їм гарного, емоційно насиченого відпочинку та ще безлічі нових вражень.

Знання технології проведення екскурсій важко переоцінити. Ні захоплююча розповідь про екскурсійні об'єкти, ні методичні прийоми показу визначних місць не дадуть необхідного ефекту, якщо не будуть серйозно продумані всі аспекти їх проведення.

### **?Питання для самоперевірки за розділом**

1. З чого складається вступна частина екскурсії?
2. Опишіть етапи техніки проведення екскурсійного супроводу.
3. Визначте суть поняття «техніка проведення екскурсії».
4. Навіщо дотримуватись вимог щодо використання вільного часу під час екскурсії?
5. Які переваги використання під час екскурсії радіогіда?
6. Коли і за яких умов можна скористатися послугою аудіогіда під час екскурсії?
7. Які є методичні вимоги користування технічними засобами під час екскурсії?
8. Як розташовувати групу, щоб усім було чути?
9. Як обрати точки показу об'єкта?
10. Визначте послідовність дій екскурсовода під час показу об'єкта.
11. Як і коли потрібно відповідати на питання екскурсантів?

## Розділ VII Ораторське мистецтво в екскурсійній діяльності

Синонімом терміна «ораторське мистецтво» є грецьке слово «риторика» й українське «красномовство». Він визначає вміння людини говорити красномовно та переконливо. В екскурсійній діяльності ораторське мистецтво відіграє провідну роль.

### Теоретичні засади ораторського мистецтва

**Ораторське мистецтво** – це засіб людського пізнання, своєрідний твір мистецтва, що впливає одночасно і на почуття, і на свідомість. Тому кожен екскурсовод повинен мати ґрунтовні знання щодо принципів і правил ораторського мистецтва. Має володіти ораторським мистецтвом, оскільки важливо емоційне сприйняття екскурсійного матеріалу.

Мова екскурсовода може мати різні стилі: **інформаційний, діловий, науковий, художній, публіцистичний** тощо. Наприклад, інформаційний стиль використовується для подання теоретичних положень із мінімумом емоційного забарвлення, має нейтральну, рівну інтонацію. Також цей стиль зручний при повідомленні статистичних даних, але під час екскурсії бажано використовувати його якомога рідше.

Екскурсовод дуже часто робить багато помилкових дій, перш ніж досягти успіху. Це погіршує власний моральний стан. Людина втрачає оптимізм, віру у власні можливості, не може застосовувати отримані теоретичні знання, вони здаються відірваними від практики. Помилки в мові екскурсовода знижують попит на екскурсію, позначаються на авторитеті екскурсовода. Навіть коли такий екскурсовод обслуговує яскраві екскурсійні маршрути, які за потенційними якостями, наприклад, за унікальністю, самобутністю й оригінальністю можуть бути вельми цікавими.

Тому що екскурсовод є головною інтегруючою ланкою, генеральним джерелом інформаційного впливу на екскурсантів. Саме дотримання екскурсоводами принципів ораторського мистецтва є ефективним важелем якісного впливу на екскурсантів.

Потрібно відразу дотримуватися принципів ораторського мистецтва для успішної результативної роботи в екскурсійній діяльності, щоб запобігти помилок, розчарувань і депресій. Професійний екскурсовод перш за все оратор, що дотримується

встановлених правил і рекомендацій фахівців з ораторського мистецтва. Але головне – потрібно систематично та послідовно втілювати ці правила у практичній діяльності.

### **Підготовка екскурсовода до роботи з аудиторією**

Хвилювання і невпевненість у собі початково є вадою багатьох екскурсоводів, особливо на початковому етапі професійної діяльності. **Набуття впевненості в собі** є важливою складовою частиною ораторського мистецтва екскурсоводів. Реальна впевненість під час виступу набувається вправами, а не талантом від народження. Більш того, може статися так, що досвідчений екскурсовод краще висловлює свою думку перед аудиторією, ніж перед одним співрозмовником. Наявність екскурсантів стає стимулом і збуджує натхнення. Екскурсоводи завжди відчувають хвилювання перед початком екскурсії. Але після початку воно повністю зникає, особливо якщо ви будете дотримуватися наступних правил Дейла Карнегі:

1. Починайте промову з сильним і **наполегливим прагненням досягти мети**. Пам'ятайте, що від сили вашого прагнення до мети буде залежати швидкість досягнення успіхів.

2. **Готуйтеся до виступу**. Ви будете почувати себе невпевнено, якщо не будете добре знати те, про що ви збираєтеся говорити.

3. **Проявляйте впевненість**. Щоб відчувати себе сміливим, дійте так, ніби ви дійсно сміливі, напружте для цієї мети всю свою волю, і напад страху, цілком ймовірно, зміниться припливом мужності.

4. **Практикуйтеся**. Це найважливіше для досягнення мети. Страх є наслідком невпевненості, невпевненість викликана незнанням того, на що ви здатні, а це незнання – результат нестачі практики. Тому створіть собі багаж успішного досвіду, і ваші страхи зникнуть.

Екскурсоводи, що добре підготувалися до проведення екскурсії, завжди впевнені в успіху. Під час підготовки вони підбирають і скомпонують власні думки, виробляють і оформлюють власні переконання і добирають приклади. Помилкою є намагання підготувати контрольний або індивідуальний текст екскурсії за кілька годин. Індивідуальний текст екскурсії є результатом довготривалої

роботи. Заздалегідь вибрана тема обмірковується у вільний час, виношується й обговорюється. Потрібно ставити самому собі запитання з цієї теми. Записуючи думки і приклади, треба продовжити шукати інформацію та зробити її предметом розмов з близькими і рідними. Відразу після того як буде сформульована тема екскурсії, потрібно відвідати бібліотеку, замовити бібліографічну довідку й почати опановувати джерела за цією темою. Екскурсовод завжди збирає значно більше матеріалу, ніж він буде реально використовувати. Все зібране лягає в основу контрольного тексту екскурсії, він є резервними знаннями і необхідний для того, щоб отримати найбільш повний обсяг інформації. Фактичні матеріали за темою екскурсії мають бути систематизовані, перевірені та досліджені. Екскурсовод має переконатися в тому, що факт мав місце бути, подумати, на які думки він може наштовхнути екскурсантів. Не існує єдиних, чітких правил організації екскурсійної розповіді та побудови промови. Кожна екскурсія створює свій власний, особливий стиль і проблематику. Екскурсовод повинен послідовно й ґрунтовано висвітлити питання й підтеми за темою екскурсії. Не можна перескакувати з підтеми до іншої та повертатися хаотично до попереднього знову.

Коли індивідуальний текст екскурсії буде готовим, його необхідно ретельно відрепетирувати. Це краще робити на самоті перед дзеркалом, виголосивши повністю промову, проявляючи емоції та застосовуючи жести. Потрібно уявити справжніх екскурсантів і звертатися безпосередньо до них. Чим частіше це робити, тим краще будете почуватися під час реальної екскурсії. Ретельно репетирувати потрібно вираження емоцій під час окремих фраз і висловів, які ви хочете підкреслити. Зазвичай важко заучувати формулювання та слова, що важко вимовляються. Потрібно спочатку зрозуміти їхній сенс і тільки після цього запам'ятовувати, як вони вимовляються. Лише поступово через практику можна домогтися, щоб їх вживання в мові стало природним. Якщо цього не вдається швидко досягти, то ці слова потрібно замінити іншими, синонімічними.

Індивідуальний текст екскурсії має бути ретельно вивченим, адже записи в руках екскурсовода викликають недовіру під час екскурсії. Абсолютно неприпустиме читання індивідуального тексту. Також потрібно відмовитися від занадто частого використання

карток-підказок. Потрібно розвивати добру пам'ять, практикуватися в запам'ятовуванні.

### **Вимоги до мови екскурсовода**

Промова екскурсовода повинна бути **багатою на вислови та різноманітною** за словниковим запасом, який середньостатично у сучасної людини складає 7-9 тис. слів. Для екскурсоводів має досягати 11-13 тис. слів, щоб нам не доводилося слухати екскурсії, що складаються із штампів і сухих висловлювань.

**Чистота мови** вимірюється відсутністю у ній зайвих слів, слів-бур'янів, слів-паразитів. У висловлюваннях деяких екскурсоводів ми можемо чути «улюблені слівця»: *«значить», «оскільки», «так сказати», «як би», «ось», «власне кажучи», «бачите», «загалом-то», «зрозуміло», «так, так, розумієте», «скажімо так»* тощо. Вони створюють досить неприємне враження під час спілкування. Сприйняття екскурсійного матеріалу знижується. При занадто частому вживанні слів-паразитів під час екскурсії екскурсанти можуть сконцентрувати свою увагу на них, а не на цікавих фактах екскурсійного матеріалу.

Індивідуальний текст необхідно побудувати так, щоб абстрактні твердження стали **зрозумілими**. Для цього рекомендуємо супроводжувати подання термінів і понять конкретними прикладами. Без цього екскурсія не стане освітнім і виховним процесом одночасно. Складне і незрозуміле викличе відразу у екскурсантів. Інформація екскурсії не буде засвоюватися і запам'ятовуватися, тому потрібно уникати вживання спеціальних термінів.

**Точність мови** полягає у правильному слововживанні, доречному вживанні багатозначних слів. Якщо під час опанування екскурсійним матеріалом зустрічається термін, який викликає сумніви з приводу його трактування, то краще довідатися про його точне тлумачення в словнику. Застосовуючи термін, значення якого не зовсім розуміле, або вживаючи його в неправильному контексті, або неправильно відповідаючи на питання з цього приводу, екскурсовод ризикує втратити авторитет в очах екскурсантів.

**Правильність мови** полягає у дотриманні діючих норм літературної мови. Екскурсоводу вкрай необхідно знати і дотримуватися граматичних норм, а також норм вимови і наголосів.

Мова екскурсовода повинна впливати не тільки на почуття, а й на уяву екскурсантів, має бути **виразною, яскравою, образною**. Для цього у екскурсовода є цілий арсенал виражальних засобів мови, що поділяються на лексичні засоби і фігури мови. Важливе місце в лексичних засобах займають троп і вживання слів у переносному значенні. До троп відносяться епітети, порівняння, метонімії, метафори, гіперболи, перифрази тощо. **Епітети** оживляють мову, надають опису більшої виразності. **Порівняння** зазвичай будується на зіставленні двох предметів або явищ, що мають однакові ознаки, і оформляється за допомогою сполучників «як», «ніби», «начебто», «рівно», «немов», «подібно». **Метафора** переносить значення про суміжні явища – «*все місто обговорювало цю подію*», «*у цьому будинку склалася тепла атмосфера*» тощо. Метафори роблять мову екскурсовода яскравішою, таким же чином як і **перебільшення-гіперболи**. Наприклад, «*рідкісний птах долетить до середини Дніпра*». У **парафразі** відбувається заміна найменування предмета описовим зворотом мови. Замість лева можна сказати «*цар звірів*», поняття «*бувала людина*» замінити виразом «*третій калач*». Виражальні засоби мови роблять промову яскравою, виразною, емоційною й образною. Завдяки образності й емоційності мови підсилюється ефективність і сприйняття екскурсії. Це сприяє кращому розумінню, запам'ятовуванню інформації, що емоційно забарвлюється.

Провідне значення в екскурсійній діяльності має **інтонація**. Вона – важливий засіб мовленнєвої діяльності. Однакові речення, вимовлені із різною інтонацією, набувають іншого змісту. За допомогою інтонації виражаються основні комунікативні засоби мови: твердження, питання, вигуки, спонування.

Саме інтонація, з якою було виголошено фразу, важить більше, ніж порядок слів, тобто прямий зміст фрази. Через інтонацію ми сприймаємо важливу інформацію про особу, як то настрій, ставлення до предмета промови і співрозмовників, про характер і професійні якості особи.

**Гучність мови** – це сприйняття слухачами інтенсивності висловлювання. Гучність виголошення речення зазвичай зменшується наприкінці висловлювань. Важливі частини промови зазвичай виголошуються з більш високим рівнем інтенсивності, тобто

більш голосніше, ніж другорядні частини промови. При цьому необхідно враховувати темп мови. А саме швидкість проголошення елементів мови, як то звуки, склади, слова.

**Темп і ритм мови** екскурсовода підпорядковуються змісту індивідуального тексту. Вони можуть прискорюватися або сповільнюватися багато разів упродовж екскурсії. Темп мови поділяють на швидкий, середній, повільний, а також плавний і переривчастий. Швидкий темп мови – 75 слів на хвилину, середній – 60 слів, уповільнений – 45 слів. Використовувати скоромовку, тобто від 80 і більше слів за хвилину, під час екскурсії неприпустимо, оскільки вона заважає засвоєнню екскурсійного матеріалу, приводить до швидкого стомлення екскурсантів. Екскурсовод основні положення викладає дещо повільніше решти матеріалу. Додатковий матеріал, у якому побіжно розкривається, ілюструється тема екскурсії, можна викладати в більш швидкому темпі.

#### **? Питання для закріплення матеріалу за розділом**

1. Для чого екскурсоводу потрібно володіти ораторським мистецтвом?
2. Які стилі мови може застосовувати екскурсовод?
3. Який перший крок підготовки індивідуального тексту екскурсовода?
4. Яке значення має практика виголошення промов перед аудиторією?
5. Якими засобами мови екскурсовод має збагатити екскурсію?
6. У якому разі екскурсоводу доцільно користуватися епітетами?
7. Чи відслідковуєте ви у своїй мові слова-паразити?
8. Якою має бути мова екскурсовода за швидкістю?
9. Якою має бути промова екскурсовода за гучністю?
10. Чому усі слова в екскурсії мають бути зрозумілими для екскурсантів?

## Розділ VIII Виховна мета екскурсії

**Мета виховання** під час організації екскурсійних послуг – це наперед визначені результати у формуванні у екскурсанта очікуваного образу завдяки його психологічним особливостям та уяві, а також розвитку і постійного вдосконалення та самовдосконалення особистості екскурсовода, що досягається у процесі виховання і навчання. Особливо важливим у цьому процесі досягнення мети виховання є її об'єктивність, яка визначає спосіб і особливості діяльності екскурсовода та екскурсантів.

### Системи виховання

Мета виховання за різними системами виховання підпорядковує собі засоби її досягнення. Під час екскурсійної діяльності можна використовувати різні виховні системи.

У першій системі екскурсовод має відігравати **авторитарну роль**. Він визначає перелік об'єктів, схему екскурсійного маршруту й інформацію за темою без врахування побажань і поглядів екскурсанта. Найчастіше ця система використовується у **тематичних і навчальних екскурсіях**. Під час них переслідуються мета розкриття конкретної теми і використання знань про екскурсійні об'єкти для опанування теоретичного матеріалу чи його закріплення. Але потрібно не зловживати цією виховною системою. Це можемо спостерігати у непрофесійних і недосвідчених екскурсоводів, які не володіють достатньою кількістю інформації, не можуть зацікавити туристів. Інколи через поважний стаж роботи деякі екскурсоводи вважають, що вони краще знають, що, коли і в якій кількості показати/розповісти екскурсантам. При цьому екскурсовод ігнорує їхні побажання або навмисно не інформує про можливість відвідування інших цікавих місць чи об'єктів у певній дистинації.

В іншій системі виховання пріоритетом є **задоволення потреб екскурсантів**. Тут широко використовуються теоретичні напрацювання та системи Марії Монтесорі та Вальдорфської системи. Для розвитку екскурсійної справи це має тільки позитивні моменти і дає можливість формувати нові, цікаві екскурсійні маршрути, а також спонукає екскурсоводів розширювати свої знання про об'єкти, вдосконалювати свою професійну майстерність.

Третьою важливою і найактуальнішою системою виховання у наш час є **гуманістична система**. Вона спрямована на

самоактуалізацію і самореалізацію екскурсантів, у якій ми можемо використовувати також теоретичні положення гуманістичної системи Карла Роджерса, в основі якої лежить таке поняття, як «емпатія». **Емпатія** – це емоційне співпереживання. Емпатія пов'язана з прийняттям іншої людини такою, якою вона є. Її також називають емоційним резонансом на переживання іншої людини. Емпатія базується на почуттях, зовсім не залежить від інтелектуальних здібностей. Гуманістична система сприяє не тільки гармонізації відносин між людьми, а й гармонізації відносин особи із довкіллям.

### **Застосування знань із психології в організації екскурсійної діяльності**

Вивчення психології, знання основ спілкування під час підготовки та проведення екскурсій допоможе екскурсоводам повніше усвідомлювати дію психологічних механізмів засвоєння знань особою. Знання основ психології допомагає екскурсійним працівникам правильно будувати екскурсійний процес, враховувати запити й інтереси конкретної аудиторії, вміло розкривати інформацію за темою, помічати ставлення екскурсантів до розповіді та показу, оперативно оцінювати будь-яку реакцію з їхнього боку.

В основі екскурсійного процесу лежить створення умов для перетворення отримуваних знань у переконання, методичних прийомів ведення екскурсій, обраних із урахуванням тематики та особливостей складу групи екскурсантів. Ефективність екскурсійної діяльності значною мірою залежить від того, наскільки екскурсовод володіє психологією, правильно розуміє сутність психічних процесів, від його вміння використовувати ці знання в керівництві діяльністю екскурсантів. При оцінці ефективності екскурсійного обслуговування необхідно враховувати, що одну й ту ж інформацію люди сприймають по-різному, навіть перебуваючи в одній екскурсійній групі.

### **Логічні закони в процесі підготовки та проведення екскурсій**

Значні знання екскурсовода можуть бути доведеними до аудиторії тільки за допомогою логіки в ясній і визначеній формі. Як не дивно, але багато екскурсоводів, практично не знаючи законів логіки, переконливо і послідовно подають матеріал під час екскурсії.

Вони роблять це завдяки природній інтуїтивній логіці, сформованій під час багаторічної практики.

Закони логіки під час екскурсії відіграють важливу роль. Вся екскурсійна методика, її прийоми побудовані з урахуванням законів і вимог логіки. Участь в екскурсіях сприяє формуванню логічного мислення у тих, хто їх відвідує. Робота екскурсовода з підготовки та проведення екскурсій ведеться із урахуванням законів і вимог логіки, змушує логічно мислити самого екскурсовода. Розповсюдженою помилкою організаторів екскурсійного процесу є підміна просторових міркувань екскурсовода лише зоровими аргументами показу об'єктів.

Знання законів і вимог логіки, уміле застосування їх під час підготовки і проведення екскурсії є основою ефективності екскурсійного процесу. Логічна стрункість і хронологічний виклад в екскурсії – важливі умови сприйняття екскурсійного матеріалу.

### **Спілкування та самовиховання під час екскурсії**

Виховання під час екскурсійної діяльності є складовою туристичної діяльності, що сама по собі є засобом виховання, це у свою чергу сприяє вирішенню проблеми взаєморозуміння та поваги між народами та спільнотами. Виховання в туризмі виконує подвійне завдання: різнобічно розвиває туристів та формує у громадян приналежність до певного колективу, наповнює почуттям гордості.

Спілкуючись з іншими учасниками заходу, екскурсант за допомогою наслідування і запозичення, співпереживання й ідентифікації засвоює емоції, почуття, форми поведінки інших людей. У процесі спілкування досягаються необхідні організація і єдність дій індивідів, що входять до групи, здійснюється емоційне взаєморозуміння їх, формується спільність відчуттів, настроїв, думок, поглядів.

Знання основ психології і педагогіки допомагає екскурсоводам правильно організувати процес екскурсії. Правильно організоване спілкування екскурсовода і екскурсантів є основою такого педагогічного процесу, як екскурсія. Екскурсійний процес зміцнює самодисципліну, виховує колективістські навички. Екскурсії мають велике значення і для фізичного розвитку екскурсантів, оскільки вони здебільшого рухаються пішки. З огляду на активно-рухову специфіку пізнання під час екскурсії, можна також говорити про її вплив на

фізичний розвиток. Екскурсійна діяльність є найкращою активністю для підвищення інтелектуального рівня екскурсантів, розвитку спостережливості, здатності сприймати красу навколишнього світу, тобто вона сприяє всебічному розвитку особистості.

### **Комунікативний компонент в екскурсії**

Ефективність екскурсії визначається не тільки ґрунтовними знаннями екскурсовода за темою, умінням використовувати методики показу й розповіді, але й здібностями в спілкуванні з екскурсантами, методистами й іншими працівниками екскурсійної установи, музеїв, з водієм автобуса. Важливою частиною професійної майстерності екскурсоводів є вміння налагоджувати комунікацію.

Важливу роль у спілкуванні з аудиторією грають такі якості, як толерантність, уміння вести нормальний діалог. Екскурсія є формою прямого спілкування і припускає взаємозв'язок і взаємодію суб'єктів на основі їх спільної діяльності. Як специфічна форма спілкування, екскурсія дає можливість великій кількості осіб отримати значний об'єм інформації, сформувані способи розумової діяльності. Під час екскурсії конкретизують вже наявні знання, засвоюються нові, розвиваються уміння розглядати явища природи, підсилюється інтерес до того, що вивчається, і викликаються емоційні переживання.

Знання основ психології та педагогіки допомагає екскурсоводам правильно організувати процес екскурсійної діяльності. Практичне спілкування з екскурсантами є найгарячішою фазою комунікативного процесу.

### **Ідеали в екскурсійній діяльності**

Ідеал є одним із центральних, принципово важливих компонентів світогляду екскурсантів. В ідеалі світогляд концентрується, постає стрижнем, навколо якого об'єднуються в єдине ціле всі інші компоненти самосвідомості екскурсанта. Ідеали визначають спрямованість духовної орієнтації особистості, формують пріоритети екскурсійної діяльності. За своєю роллю для суспільного розвитку ідеали можуть бути:

- позитивними, як то колективізм, взаємодопомога, людяність, толерантність;
- негативними, як то індивідуалізм, егоїзм, холодний розрахунок, прагнення досягти власних корисливих цілей будь-якими засобами.

У Кодексі туриста, Хартії туризму, Глобальному етичному кодексі туризму визначається пріоритет позитивних ідеалів туристичної діяльності. Особливо підкреслюється, що турист має здійснювати свою діяльність у гармонії із специфічними особливостями та традиціями регіонів і країн, які він відвідує, дотримуючись при цьому законів, звичаїв і традицій цих країн. Переважна більшість екскурсантів, обираючи екскурсійну програму чи туристичний маршрут, намагаються познайомитися зі звичаями та культурними особливостями інших народів, побачити різноманітні історичні та культурні пам'ятки, доторкнутися до ціннісного світу інших культур.

### **Виховні процеси під час екскурсії**

**Способи виховання** – це конкретні форми організації життєдіяльності особистості під час екскурсійної діяльності, які мають виховне забарвлення та несуть виховне навантаження.

**Засоби виховання** – це все те, за допомогою чого впливають на учасників екскурсійної діяльності. Засобами виховання є конкретні предмети матеріальної та духовної культури, які використовуються для організації екскурсійних послуг.

**Методи виховання** – це система специфічних прийомів і способів виховної роботи для досягнення поставлених виховних цілей. Ця категорія містить в собі способи і прийоми спільної взаємопов'язаної діяльності між усіма суб'єктами екскурсійної діяльності. Вона направлена на оволодіння культурними сентенціями, нормами та правилами гідної поведінки, різнобічний розвиток особистості, формування загальнонародських, національних рис, що визначено цілями організації екскурсійних послуг.

Під час екскурсійної діяльності можна застосовувати такі **групи методів виховання:**

➤ методи різнобічного впливу на свідомість, почуття і волю екскурсантів із метою формування їхніх поглядів і переконань (розповідь, характеристика, опис, бесіда, лекція, диспут, позитивний приклад, обговорення);

➤ методи організації діяльності та формування досвіду поведінки, як то вправа, привчання, створення виховних ситуацій, правила поведінки у різних місцях;

➤ методи регулювання, корекції, стимулювання позитивної поведінки й діяльності екскурсантів, змагання, покарання, заохочення.

Для того, щоб досконало визначити всі методи виховання, які можна застосовувати під час екскурсійної діяльності, необхідно:

➤ по-перше, вибрати методи, які оптимально сприяють реалізації основних цілей цього процесу;

➤ по-друге, обґрунтувати ефективність забезпечення виховних заходів у процесі екскурсійної діяльності;

➤ по-третє, забезпечити оптимальну методику виховної роботи із різними категоріями екскурсантів.

**Прийом виховання** – це частина методу виховання, необхідна для ефективнішого застосування методу в умовах конкретного застосування методичних прийомів показу та розповіді екскурсоводом під час проведення екскурсії. У педагогічному сенсі екскурсія є дуже продуктивним процесом, оскільки предметна і конкретна. На екскурсії екскурсовод має можливість безпосередньо пов'язати події минулщини з конкретними історичними пам'ятками. Вона допомагає екскурсантам стати немов співучасниками історичних подій, що, безсумнівно, пришвидшує пізнавальну діяльність.

Наприклад, заміські екскурсії виховують інтерес і любов до природи, почуття естетичного задоволення. Екскурсантів навчають бачити красу природи, породжують розуміння необхідності дбайливого ставлення до неї. Це так звана емоційна сторона екскурсії. Знання, отримані у природних умовах, стають дуже міцними і надовго залишаються у пам'яті. Екскурсії сприяють формуванню екологічної свідомості. Перебування на чистому повітрі, в природному середовищі сприяє загартуванню та зміцненню організму. Суттєве значення для екологічного виховання мають також екскурсії на підприємства екологічного спрямування, заповідники, заказники, місця техногенних катастроф тощо.

Велике освітнє та виховне значення мають виробничі екскурсії, оскільки вони знайомлять з технікою та технологіями, організацією виробництва, змістом робочого процесу, умовами праці тощо. Таким чином, екскурсійна діяльність як єдиний взаємопов'язаний процес

здійснює низку виховних моментів – освітнє, морально-патріотичне, екологічне виховання.



**Рис. 19.** Експедиція в Дубівському лісництві ДП «Брошнівського лісгоспу» для учнів Дубівської ЗОШ (подано за сайтом <http://broshniv-lisgosp.com.ua/?p=8131>)

### **Професійна робота під час екскурсії**

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 професійне значення (рис. 19).

**Професійна екскурсія** забезпечує безпосереднє знайомство з професією. Це форма організації пізнавальної діяльності учнів, спрямованої на одержання й аналіз професійної інформації безпосередньо в конкретних умовах професійної діяльності, здебільшого на виробництві. Професійна екскурсія є однією із форм професійної роботи, дає можливість познайомитися з професією, отримати інформацію з першоджерел, поспілкуватися з фахівцями своєї справи.

## Гуманістична спрямованість екскурсії

Гуманістична спрямованість екскурсії має світоглядний, пізнавальний та інформаційний аспекти. Вона проявляється через властиві для екскурсії засоби гуманітарного пізнання, як то знайомство із визначними пам'ятками, перебування серед місцевого населення, зустрічі з цікавими людьми, знайомства із професіями, відвідування сакральних місць тощо.

Екскурсійна діяльність сприяє розвитку самосвідомості особистості, дозволяє краще зрозуміти світ, усвідомити власну життєву позицію щодо соціуму і власного в ньому місця, опанувати типи поведінки людей. Виховною метою в організації екскурсійних послуг є формування гармонійно розвиненої та суспільно активної особистості, що має науковий світогляд, високий духовний потенціал та бажає і вміє працювати на власне благо та суспільне.

Кінцевою метою екскурсійної діяльності є:

- знайомство з етичними цінностями, збагачення особистостей екскурсантів моральними якостями;
- розширення кругозору екскурсантів, незалежно від їхнього віку та статі;
- моральне та духовне зцілення, оздоровлення та розвиток адаптивних можливостей організму.

Нагадаємо, що основні завдання виховання особистості через туризм подані у міжнародно-правових актах із регулювання туристичної діяльності, зокрема у Кодексі туриста, Хартії туризму, Глобальному етичному кодексі туризму. Актуалізується це поганою поведінкою туристів, яка негативно впливає на місцеве населення, що не хоче страждати заради примх туристичних потоків. Наприклад, нещодавно на Майорці з'явилися графіті, що закликають туристів їхати додому. У Новому Орлеані місцеві жителі почали кампанію «сусіди, а не туристи», активісти якої стверджують, що здача квартир під Airbnb руйнує місцеві спільноти. Ця можливість заощадити на готелі, знявши комфортне житло дешево в приватному секторі, призводить до розвитку овертуризму. У Венеції місцеві активісти розповсюдили плакати з обвинуваченнями у тому, що туристи псують місто. Це наслідки так званого овертуризму або надтуризму, який спричинений доступністю подорожей і призводить до підвищення кількості гостей, що масово хочуть відвідати популярні

розрекламовані туристичні місця. Наразі містом в Україні, що вже почало страждати від овертуризму, є Львів.

Овертуризм не сприяє нормальному розвитку туризму в тих регіонах, які йому піддалися, а скоріше призводить до соціальної та культурної деградації місцевого населення і прискореного знищення природного середовища. Спостерігаємо з боку більшості туристів споживацьке ставлення до навколишнього середовища, а не бажання реального досвіду перебування в іншокультурному середовищі, про яке вони хочуть дізнатися, отримати більш глибокий досвід. Саме цю ситуацію має виправити екскурсійна діяльність, тому її виховна функція неоціненна.

### **Виховні функції екскурсійної діяльності**

Екскурсію відносять до тієї групи занять, яка визначається терміном «навчання і самоосвіта». Є формою культурного дозвілля, яка забезпечує задоволення і формування духовних потреб людини.

**Функція організації культурного відпочинку.** Системність знання, що надаються під час екскурсії, її привабливість у зв'язку з наявністю елемента «подорожі», можливість вибору відповідно до власних інтересів – усе це робить екскурсію популярним видом культурного відпочинку. Також екскурсія займає важливе місце як форма навчання. Особливо це притаманно тематичним екскурсіям, екскурсіям на виробництво.

**Функція формування інтересів людини.** Завдання екскурсії – донести знання до аудиторії та викликати інтерес у людей до конкретної галузі знань. Відвідавши, наприклад, тематичну архітектурну екскурсію, її учасники виявляють надалі інтерес до якого-небудь напрямку архітектури чи творчості окремого архітектора. Учасники таких екскурсій у подальшому читають літературу, цікавляться історією архітектури. Без перебільшення екскурсія має стати початком роботи із самоосвіти для кожного екскурсанта.

**Функція інформації.** Екскурсія відповідно до своєї теми містить інформацію за конкретним розділом знань: археології, історії, архітектури, мистецтвознавства тощо. На відміну від інших масових засобів інформації та навчальних занять в екскурсії присутній високий відсоток наочності. Значна частина інформації підтверджується безпосереднім показом екскурсійного об'єкта. Основою для проведення екскурсії є попередньо затверджений

контрольний текст. Екскурсія сприяє розширенню культурного та наукового кругозору людей. Екскурсанти отримують знання з різних галузей природничих наук, історії, мистецтва, архітектури, літератури, економіки тощо.

Одне із завдань екскурсовода – **виробити у екскурсантів ставлення до теми** екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактів, в цілому до матеріалу екскурсії та надати їй свою власну оцінку. В цьому полягає **аксіологічна функція** екскурсії. Під поняттям **дати оцінку** ми розуміємо набуття особою певних уявлень про що-небудь або кого-небудь, яка може визначати значення, характер, роль кого-небудь або чого-небудь, визнавати чийсь достоїнства, позитивні якості. Оцінка екскурсії – це висновки екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод.

Ми можемо визначити виховну суть екскурсійного процесу так: екскурсія є сумою знань, що в певній формі повідомляються групі людей, і певна система дій для найкращої її передачі. Цілі, зміст і необхідність виховних впливів на екскурсантів тягнуть за собою застосування фахівцями екскурсійної справи відповідних методів виховання, що мають оптимально поєднуватися за конкретних обставин і умов протікання цього багатоскладового виховного процесу.

### **? Питання для самоконтролю за розділом**

1. Чи є екскурсія виховним процесом?
2. Якими мотивами керуються екскурсанти?
3. Які виховні функції властиві екскурсійній діяльності?
4. Яка система виховання, на ваш погляд, більш важлива під час проведення навчальної екскурсії?
5. Для чого потрібні екскурсоводу закони логіки?
6. Які засоби виховання може застосовувати екскурсовод?
7. Назвіть категорії методів виховання під час екскурсій.
8. До яких способів виховання може вдаватися екскурсовод?
9. Поясніть, чому місцеві жителі можуть бути налаштовані вороже до туристів?
10. Чому під час екскурсії важливо дотримуватися Етичного глобального кодексу туристів та Хартії туризму?
11. Чому кожна екскурсія вимагає оцінювання наприкінці?

## Розділ IX Дотримання техніки безпеки під час екскурсій

Згідно з законом України «Про туризм», **безпека в галузі туризму** – сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інший стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб і держави в галузі туризму.

Загалом вимоги безпеки до екскурсійної діяльності та умов екскурсійного обслуговування поділяються на обов'язкові та рекомендовані. Перерахуємо обов'язкові:

- безпека життя і здоров'я екскурсантів;
- збереження їхнього майна;
- охорона навколишнього середовища, у тому числі пам'яток історії та культури.

Безпека екскурсантів забезпечується впродовж всього часу екскурсійного обслуговування, як за нормальних, так і за надзвичайних умов. Ризики під час екскурсійного обслуговування можуть виникнути за умов:

- існування джерела ризику;
- прояву даного джерела на небезпечному для людини рівні;
- під час знаходження людини під впливом джерела небезпеки.

### Інструктаж під час екскурсії

Навіть за умов мінімального ризику екскурсанти повинні пройти інструктаж із техніки безпеки разом із екскурсоводом. Зазвичай це відбувається у спеціально облаштованому місці, вкритому місці, де група збирається разом з відповідальним за групу. Він або екскурсовод на самому початку екскурсії проводить інструктаж з техніки безпеки. Після його прочитання екскурсанти розписуються про те, що прослухали інструктаж, у спеціальному журналі (див. табл. 3).

Під час екскурсій на виробництво, відвідування приміщень із діючими механізмами екскурсантам зачитують рекомендації з техніки безпеки, витяги з інструкцій адміністрації підприємства, обов'язкові правила поведінки екскурсантів на підприємстві.

В інструктажах на виробничих екскурсіях використовуються настанови з урахуванням специфіки виробництва, технологічних процесів і усіх можливих ризиків для людини.

Таблиця 3

## Вигляд журналу з проведення інструктажу

№	Прізвище, ім'я того, хто інструктується	Дата	Зміст інструктажу і назва інструкції	Прізвище, ім'я того, хто проводить інструктаж	Підпис того, хто проводив інструктаж	Підпис того, хто прослухав інструктаж	Примітки

### Техніка безпеки поблизу небезпечних екскурсійних об'єктів

При ознайомленні із настановами і приписами при відвідуванні небезпечних екскурсійних об'єктів, екскурсантам зазвичай радять наступне:

- при відвідуванні оглядових майданчиків не виходити за встановлені огорожі;
- при відвідуванні виробничих приміщень триматися групи;
- не підходити до рухомих та обертових механізмів;
- не палити на виробництві;
- з території підприємств нічого не виносити;
- бути обережним, пересуваючись крутими сходами чи стежками;
- не дозволяється відходити від маршруту (стежки, доріжки), підходити до електропроводів, негороджених країв ярів, обривів тощо;
- для вивчення флори або фауни водоймища необхідно задалегідь обрати те місце, де його глибина настільки мала, щоб уникнути нещасних випадків;
- у жодному разі не можна входити у воду під час екскурсії;
- користуватися човнами або містками, розміщеними над глибокими місцями водоймищ, категорично заборонено.

Травмонебезпека під час екскурсії може виникнути внаслідок переміщення механізмів і предметів, складного рельєфу місцевості, переміщення гірських порід (каменепадів, селів, лавин),

несприятливих ергономічних характеристик спеціального спорядження та інвентарю, несприятливих атмосферних явищ тощо.



**Рис. 20.** Під час шкільної екскурсії до водоспаду у національному природному парку «Сколівські Бескиди» один з учнів впав у воду і загинув (подано за сайтом <https://www.bbc.com/ukrainian/news-57328581>)

Зниження травмонебезпеки забезпечується:

- захисними пристроями й огорожами під час пересування небезпечними ділянками маршруту;
- використанням засобів індивідуального захисту – страхові мотузки, індивідуальні шоломи, рятувальні жилети тощо;
- дотриманням ергономічних вимог до спеціалізованого обладнання та інвентарю. Спорядження має відповідати фізіологічним особливостям екскурсантів, тобто повинні бути як дитячі, так і дорослі комплекти спорядження;
- випереджальним інформуванням екскурсантів про фактори ризику й заходи попередження травм.

Вплив оточуючого середовища обумовлений підвищенням або зниженням температури, вологості, тиску, сили вітру в місцях проведення екскурсій. Потрібно також враховувати ці показники в приміщеннях, де проходить екскурсійне обслуговування, та в транспортних засобах, на яких переміщуються екскурсанти.

Запобігання впливам цього фактора ризику забезпечується:

- проведенням необхідних інструктажів із безпеки залежно від виду екскурсії та її маршруту;
- вибором сприятливих пір року для проведення екскурсій;
- раціональним проектуванням маршрутів екскурсій;
- спорудженням на трасах екскурсійних маршрутів прихистків від негоди;
- оснащенням приміщень і транспортних засобів пристроями кондиціонування, дезодорації повітря, опалення, автоматичного контролю та сигналізації;
- забезпечення екскурсантів відповідним екіпіруванням індивідуальним (інформування та рекомендації щодо одягу, взуття, головних уборів) та спеціалізованим (оснащення, захисний одяг, взуття та окуляри, що надається екскурсійним підприємством або виробництвом);
- використання знаків безпеки й необхідного маркування небезпечних зон;
- своєчасне інформування екскурсантів щодо реальних і прогнозованих важких умов на маршруті;
- надання достовірної та вичерпної інформації щодо екскурсійних послуг;
- навчання персоналу, який надає екскурсійні послуги, навичкам забезпечення безпеки учасників.

До специфічних факторів ризику під час екскурсійного обслуговування належать:

- настання природних, техногенних катастроф, надзвичайних ситуацій, пов'язаних із порушенням громадського порядку в зоні проходження екскурсійного маршруту;
- технічний стан використовуваних об'єктів (канатні дороги, підйомники, транспортні засоби, шляхове покриття, архітектурні, природні об'єкти тощо);
- складний рельєф місцевості;
- низький рівень професійної підготовки обслуговуючого персоналу;
- слабе інформаційне забезпечення;
- недбала підготовка екскурсантів до маршруту.

Відвідуються під час екскурсії лише ті заклади харчування, що мають офіційні дозволи. Екскурсійний транспорт повинен

відповідати вимогам за чинною нормативною документацією. Особливі вимоги мають транспортні засоби під час перевезення дітей.

### **Правила безпеки під час проведення екскурсії зі школярами**

Екскурсійна група школярів повинна мати мінімум 2 супроводжуючих, із розрахунку 1 доросла особа на 10 школярів.

1. Перед початком екскурсії керівник робить переключку учнів, відмічає присутніх. Другу переключку проводять після прибуття на місце екскурсії, третю – перед відправленням у зворотній шлях, четверту – після повернення з екскурсії.

2. Якщо для доставки учнів до місця екскурсії використовується громадський транспорт або спеціально виділений, посадка здійснюється групами під керівництвом дорослого. Спочатку в транспортний засіб заходять учні, а потім особа, яка керує ними. У такому саме порядку здійснюється й висадка.

3. Під час перевезення учням забороняється висовуватися з вікон, сидати й висаджуватися з транспортного засобу під час руху.

4. Перед тим, як організувати екскурсію, треба ознайомити учнів з вимогами охорони життєдіяльності, особливо коли мова йде про виробничу екскурсію або екскурсію на природу.

5. Щоб запобігти механічним пошкодженням сучками, хмизом, колючими рослинами, гострим камінням, осколками скла тощо, напередодні екскурсії треба попередити, щоб учні приходили у взутті, яке захищає ноги від пошкоджень.

6. Не дозволяється учням знімати взуття під час екскурсії та ходити босоніж.

7. Вирушаючи на екскурсію з дітьми, керівник повинен мати при собі похідну аптечку першої допомоги.

### **Правила ультрафіолетового та радіологічного захисту**

До небезпечного випромінювання належать підвищений рівень ультрафіолетового та радіологічного випромінювання. У разі можливості появи останнього екскурсантам видають індивідуальні дозиметри (рис. 21). Попередження ураження випромінюванням досягається за допомогою:

➤ інформування туристів щодо впливу ультрафіолетового або радіологічного випромінювання на людину;

➤ використання індивідуальних засобів захисту (захисні головні убори, сонцезахисні окуляри, креми, одяг для захищення тулуба і кінцівок).



**Рис. 21.** Під час екскурсії «Чорнобиль Тур» екскурсантів знайомлять з навичками радіологічного виживання (подано за сайтом [https://pokupon.ua/kyev/turizm\\_i\\_otdyh/608797-odnodnevnyy-grupповoy-tur-v-chernobylskuyu-zonu-otchuzhdeniya-ot-turoperatora-chernobyl-tur](https://pokupon.ua/kyev/turizm_i_otdyh/608797-odnodnevnyy-grupповoy-tur-v-chernobylskuyu-zonu-otchuzhdeniya-ot-turoperatora-chernobyl-tur))

### **Правила поведінки екскурсантів під час екскурсій в природу**

1. Не розводити багаття у лісі.
2. Не кидати запалених сірників і не погашених недопалків.
3. Для запобігання отруєння грибами потрібно:

➤ гриби збирати в екологічно чистих місцях, подалі від шосейних доріг та залізничних магістралей, захоронення трупів тварин, місць зберігання промислових відходів, атомних і теплових електростанцій;

- не можна збирати та вживати невідомі гриби;
- не збирати перезрілі та червиві гриби;
- не збирати дуже молоді гриби, будова та колір яких не чітко виявлені;
- не купувати гриби у приватних осіб як свіжі, так і домашнього приготування;
- найбільшу небезпеку викликають мухомори, бліді поганки, несправжні опеньки, сморчки.

**Пам'ятайте!** Після варіння будь-які токсичні речовини з грибів не виводяться.

4. При виявленні небезпечних речовин і предметів (збрарьд, бомб, мін, аерозолів тощо) необхідно:

- не торкатися небезпечних речовин, предметів;
- негайно вийти за межі зони зараження (забруднення);
- повідомити про ситуацію службу МНС, органи поліції;
- при потраплянні отруйних речовин на шкіру, одяг, взуття негайно видалити їх тампоном із матерії або папером;
- після виходу із зони зараження необхідно провести часткову обробку відкритих частин тіла водою з милом, полоскання рота, гортані, носа, очей;
- відчувши ознаки ураження, негайно звернутися до лікаря.

5. Забороняється рубати дерева, ламати гілки.

6. Знищувати птахів, розорювати гнізда, стріляти у тварин.

7. Не можна рвати квіти, витоптувати мохи, випалювати рослинний покрив, розоряти мурашники тощо.

8. У жодному разі не залишати в природі сміття.

Екскурсійне обслуговування в природних зонах не повинно супроводжуватися погіршенням об'єктів показу, екскурсійна група має рухатися чітко за визначеними доріжками за екскурсоводом (рис. 22).



Рис. 22. Екскурсія до Національного ботанічного саду імені М. М. Гришка НАН України (подано за сайтом <https://www.nas.gov.ua/UA/Messages/news/Pages/View.aspx?MessageID=4284>)

Виходячи з цього, оптимальними для екскурсії в природу вважаються групи екскурсантів у складі 15-20 осіб.

Загроза впливу біологічних факторів під час здійснення екскурсійного обслуговування в природному середовищі виникає через вплив на екскурсантів патогенних мікроорганізмів та продуктів їхньої життєдіяльності, отруйних рослин, плазунів, комах і тварин, які в змозі викликати інфекційні захворювання, опіки, алергічні та інші токсичні реакції, поранення (укуси).

Вплив цих факторів ризику на екскурсантів усувається завдяки:

- дотриманню санітарних норм і правил обслуговування;
- застосуванню обладнання і препаратів для дезінфекції, дезінсекції та дератизації, стерилізації;
- проведенню періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;
- випереджальному інформуванню екскурсантів про небезпечних тварин, комах, риб, плазунів, рослин, ареали яких збігаються із проходженням маршруту екскурсії, про безпеку цих контактів, методи їх уникнення і дії на випадок отримання травми.

### **Психофізіологічні фактори ризику під час екскурсії**

Під цими факторами ми розуміємо фізичні й нервово-психічні перевантаження під час екскурсії. Зниження дії цих факторів забезпечується:

- раціональною побудовою програми екскурсії згідно з вимогами диференційованого підходу з метою забезпечення нормального ритму життєдіяльності людини під час екскурсії – використання пауз для відпочинку, санітарних зупинок, чергування показу й розповіді, подача розповіді у відповідному обсязі, згідно з урахуванням особливостей групи;
- врахуванням психофізіологічних особливостей під час знайомства з групою екскурсантів;
- використанням ергономічних транспортних засобів та спорядження під час здійснення екскурсійного обслуговування.

### **Пожежонебезпека в екскурсійній діяльності**

Вимоги й показники із безпеки екскурсантів від впливу цього фактора забезпечуються низкою нормативних документів, зокрема головними з них є:

➤ «Забезпечення пожежної безпеки» Кодексу цивільного захисту України (чинний від 01.07.2013);

➤ Правила пожежної безпеки в Україні (затверджені наказом МВС України № 1417 від 30.12.2014);

➤ Державні будівельні норми «Пожежна безпека об'єктів будівництва», затверджені наказом Держбуду України від 3.12.2002 № 88 (ДБН В.1.1.7-2002).

Експлуатацію об'єктів обслуговування необхідно здійснювати відповідно до вимог, затверджених нормативними документами, зокрема Правил пожежної безпеки. Приміщення, де проходить екскурсійне обслуговування, мають бути оснащені вогнегасниками, кількість яких визначається чинними вимогами.

Під час проведення заходу екскурсанти та екскурсоводи повинні дотримуватися правил пожежної безпеки.

### **Хімічні фактори ризику екскурсантів**

Вони поділяються на токсичні, подразнюючі та сенсibiliзуючі. Для запобігання дії цих факторів під час екскурсійного обслуговування необхідно:

➤ здійснювати контроль за вмістом шкідливих речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування й інших біологічних середовищах, з якими можуть взаємодіяти екскурсанти;

➤ планувати нові екскурсії та здійснювати екскурсійне обслуговування у сприятливому з погляду впливу хімічних факторів ризику середовищі;

➤ застосовувати препарати для дезінфекції та дезінсекції відповідно до інструкції, виключаючи можливі контакти екскурсантів із цими засобами.

Підвищена запиленість і загазованість. Зменшення впливу цих факторів досягається за допомогою виконання вимог щодо допустимого рівня шкідливих речовин у повітрі в зонах екскурсійного обслуговування, приміщеннях, транспортних засобах, а також шляхом застосування засобів вентиляції та очищення повітря.

Для забезпечення безпеки туристів й уникнення настання ризикових ситуацій туристсько-екскурсійне підприємство повинно мати комплект документів щодо забезпечення безпеки екскурсантів і керуватися ним у своїй діяльності, зокрема розроблені й затверджені правила поведінки персоналу у випадках настання надзвичайних

ситуацій. Спорядження й інвентар, які застосовуються під час обслуговування екскурсантів, мають відповідати встановленим нормативним вимогам, дійсним для певного спорядження.

У разі виникнення небезпечних природних явищ та з інших обставин, що можуть вплинути на безпеку учасників, припинити екскурсійну поїздку та вжити заходів щодо збереження життя та здоров'я учасників, виходячи з конкретної ситуації та реальної наявності сил і засобів для ліквідації наявних загроз.

Екскурсороводи зобов'язані не тільки знати, де перебуває аптечка, а й вміти в разі потреби надати долікарську медичну допомогу. Отримавши травму, громадяни повинні допомогти собі самі, наскільки це можливо, і звернутися за допомогою до інших учасників заходу. Якщо з одним із екскурсантів у автобусі стався нещасний випадок, то після можливого надання допомоги потерпілому його необхідно доправити до найближчої лікарні.

### **? Питання для самоконтролю за розділом**

1. Назвіть головні фактори безпеки проведення екскурсійного обслуговування.
2. Коли потрібно інструктувати екскурсантів щодо правил поведінки під час екскурсії?
3. Що має містити інструктаж з техніки безпеки під час екскурсії?
4. Хто має розписуватися у журналі інструктажу?
5. У наслідок чого виникає травмонебезпека під час екскурсій?
6. Визначте особливості техніки безпеки для шкільної екскурсії.
7. Які є вимоги до перебування екскурсантів у лісах і посадках?
8. Які біологічні фактори можуть вплинути на екскурсантів?
9. Як уникнути хімічних факторів ризику під час екскурсії?
10. Чому потрібно дотримуватися техніки безпеки під час виробничих екскурсій?
11. Чи потрібно страхування для екскурсантів під час екскурсії на виробництво?
12. Що таке специфічні фактори ризику під час екскурсій?

## **Розділ X Правила поведінки під час екскурсії**

Екскурсійні маршрути мають складатися виключно з урахуванням оптимальності пересування, доступності й атрактивності об'єктів показу, наявності точок для огляду об'єктів, наявності місць для паркування екскурсійного транспорту та, головне, повної безпеки екскурсантів. Для надання конкурентноспроможної екскурсійної послуги під час екскурсії екскурсводи мають дотримуватися певних приписів і правил.

### **Права та обов'язки екскурсодів/гідів**

Для здійснення ефективного виконання всіх покладених на нього обов'язків екскурсводу/супроводжуючому потрібно мати при собі наступні документи:

- утверджену турфірмою/організацією програму екскурсії із зазначенням графіка пересування маршрутом із точним хронометражем;
- контактні телефони інших екскурсодів та організацій-постачальників послуг на маршруті;
- телефон та особисті дані відповідального за поїздку менеджера від туристичної фірми та керівника фірми (або ще одного співробітника);
- телефон водія і керівника автотранспортного підприємства, що надає послуги з перевезення;
- телефон керівника групи у разі корпоративного виїзду чи групи школярів/здобувачів вищої освіти;
- розрахунок вартості/ціни обслуговування від кожної організації-постачальника на одного екскурсанта;
- готівку або підтвердження оплачених послуг, що споживають екскурсанти на маршруті. Усі фінансові розрахунки з постачальниками послуг проводяться за відсутності екскурсантів;
- рекламно-інформаційний плакат (банер) із зазначенням назви фірми і маршруту. Він може прикріплюватися на лобовому склі автобуса до початку посадки або слугувати фотозоною у подальшому;
- список екскурсантів з їхніми телефонами, бажано з вказівкою їхнього розміщення в автобусі;
- ксерокопії страхових полісів екскурсантів на час здійснення послуги;

➤ зразок реклами екскурсійної поїздки (на випадок заяв туристів про те, що запропонована програма не відповідає обіцяній).

Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності, які надають екскурсійні послуги:

➤ створювати й реалізовувати екскурсійні послуги згідно із чинним законодавством;

➤ утримувати в установленому порядку інформацію, необхідну для здійснення екскурсійної діяльності, в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

➤ створювати типовий договір з надання екскурсійних послуг;

➤ визначати мінімальну і максимальну кількість екскурсантів у групі.

Суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані:

➤ залучати до надання екскурсійних послуг осіб, які відповідають встановленим законодавством відповідним кваліфікаційним вимогам;

➤ надавати екскурсантам необхідну і достовірну інформацію про послуги, права, обов'язки та правила поведінки, умови страхування, порядок відшкодування завданих збитків, умови відмови від послуг, правила візового, митного режиму, перетинання державного кордону та іншу інформацію;

➤ надавати екскурсійні послуги в обсягах та в терміни, що обумовлені договором підписаним екскурсантами;

➤ виконувати вимоги щодо забезпечення безпеки екскурсантів і туристів, охорони туристичних ресурсів України та довкілля;

➤ вести облікову та іншу визначену законодавством документацію, надавати в установленому порядку бухгалтерську та статистичну звітність;

➤ відшкодувати в установленому порядку збитки, завдані екскурсантам, іншим особам та довкіллю.

### **Права та обов'язки екскурсантів**

Екскурсанти мають право на:

➤ необхідну і достовірну інформацію про організатора екскурсійного обслуговування;

➤ інформацію, що передуює укладенню договору на екскурсійне обслуговування;

➤ 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 показу, що знаходяться під особливою охороною, стан навколишнього середовища;

➤ отримання туристичних послуг у межах, передбачених відповідними угодами;

➤ особисту безпеку, захист життя, здоров'я, прав споживача та його майна;

➤ відшкодування матеріальних і моральних збитків у разі невиконання або неналежного виконання умов договору, в тому числі неповноти та недостовірності отриманої екскурсійної інформації або послуг, які не відповідають властивостям, які мав на увазі екскурсант-замовник.

Екскурсанти зобов'язані:

➤ не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території місця перебування;

➤ виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;

➤ поважати політичний і соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування місцевого населення;

➤ зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в місці тимчасового перебування;

➤ дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання екскурсійних послуг;

➤ надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації екскурсійного обслуговування;

➤ дотримуватися під час екскурсії правил особистої безпеки;

➤ дотримуватися чинних правил дорожнього руху як при русі тротуарами, так і на дорогах, що не обладнані тротуарами, переходах через проїжджу частину з рухомим автотранспортом тощо;

➤ екскурсанти зобов'язуються самостійно не робити будь-яких дій, спрямованих на відхилення від маршруту проведення екскурсії, відставання від екскурсійної групи тощо;

➤ під час транспортних перевезень дотримуватися усіх правил і вимог екіпажу відповідного транспортного засобу, контролерів-кондукторів, провідників та інших супроводжуючих осіб;

➤ відшкодовувати збитки, завдані іншим власними неправомірними діями, нести повну відповідальність за шкоду (збитки), заподіяну третім особам, а так само всі ризики і всю тяжкість наслідків, які можуть виникнути в результаті власних дій;

➤ виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством країни чи місця тимчасового перебування.

Екскурсанти під час екскурсії дотримуються і виконують правила техніки безпеки, громадської поведінки, в тому числі рекомендації та правила розпорядку місць тимчасового перебування, місць проведення екскурсій, музеїв, монастирів, транспортних засобів тощо, а також виконують розпорядження та рекомендації екскурсовода (гіда, супроводжуючого).

Екскурсанти мають своєю поведінкою, діями не завдавати занепокоєння та не порушувати права організаторів та інших учасників екскурсії, третіх осіб.

Упродовж усього часу перебування на екскурсії заборонено розпивати спиртні напої (в тому числі слабоалкогольні), палити, смітити, вдаватися до нецензурних висловів тощо.

Екскурсанти мають шанобливо ставитися до місцевих традицій і звичаїв, дбайливо ставитися до природного середовища, історико-культурного надбання. На початку, під час та після оголошення закінчення екскурсії слідувати вказівкам супроводжуючої особи чи екскурсовода.

Екскурсанти мають нести персональну відповідальність за власні речі й не залишати їх без нагляду, після закінчення екскурсії не забувати свої речі.

Якщо екскурсант грубо порушує вищезгадані правила поведінки та/або знаходиться в стані алкогольного, наркотичного та/або зміненому стані, він може бути не допущений до подальшої участі в екскурсії, при цьому екскурсант не матиме права на повернення вартості екскурсійного обслуговування. Екскурсант має особисто оплачувати усі додаткові витрати, що виникають у зв'язку із його власною протиправною поведінкою.

### **Правила поведінки в автобусі під час проведення екскурсії**

Посадка в автобус можлива тільки після запрошення екскурсовода (гіда, супроводжуючої особи). Екскурсанти зобов'язані дбайливо ставитися до обладнання салону автобуса та його чистоти.

Забороняється відволікати водія під час руху автотранспортного засобу. Ручна поклажа екскурсантів розташовується в спеціально відведеному місці – багажнику, під сидінням, на верхній полиці тощо. Забороняється розташовувати сумки або інші речі туристів у проходах транспортного засобу. Із метою безпеки прохід повинен бути вільним.

Перед початком руху автобуса екскурсанти мають пристебнутися ременями безпеки і не розстібати їх до повної зупинки автобуса або дозволу супроводжуючої особи/екскурсовода.

Під час руху екскурсійного автобуса не дозволяється стояти або ходити по салону. Не можна висовуватися із вікна або виставляти руки у вікно, а також викидати у вікно сторонні предмети або сміття. Не дозволяється відкриття вікон в салоні автотранспортного засобу без попереднього узгодження з супроводжуваними особами. При різкому гальмуванні необхідно триматися за поручні/підлокітники крісел.

Під час руху автобуса зазвичай забороняється розпивати будь-які напої й споживати їжу, адже для цього мають бути передбачені санітарні зупинки.

У разі появи ознак заколисування або нудоти необхідно відразу повідомити про це супроводжуючій особі або екскурсоводу.

Вставати із посадочних місць можна тільки після повної зупинки автобуса або з дозволу супроводжуючої особи, екскурсовода/гіда.

Першим салон автотранспортного засобу залишає екскурсовод (супроводжуючий/гід/керівник групи). При виході із салону автотранспортного засобу не потрібно створювати юрбу, виходити потрібно акуратно по одному.

Вихід із салону автотранспортного засобу проводиться через передні двері або через двері, зазначені супроводжуваними особами. Після виходу із автобуса екскурсанти мають не розходитися, зібратися в зазначеному місці та слідувати вказівкам екскурсовода/гіда.

При переході через проїжджу частину дотримуватися правил дорожнього руху, чітко виконуючи вказівки супроводжуючої особи/екскурсовода. Не можна самостійно виходити на проїжджу частину і перебігати вулицю.

Залежно від тривалості екскурсійного обслуговування, тривалості переїзду (трансферу) до місця проведення екскурсії, екскурсантам може надаватися харчування (ланч-бокс із сухим пайком). Під час надання екскурсійного обслуговування неповнолітні екскурсанти мають право купувати напої та продукти харчування тільки після попереднього узгодження з керівником групи/супроводжуючим.

### **Права й обов'язки водіїв під час екскурсії**

Взаємини водія і супроводжуючого повинні будуватися виключно в діловому стилі. Водії екскурсійних автобусів повинні виконувати всі вимоги екскурсовода/гіда, пов'язані з виконанням програми туру/екскурсії. Супроводжуючий не має права змушувати водія відхилитися від графіка маршруту, включати в нього додаткові об'єкти. Водії не є контактним персоналом для екскурсантів, тому всі проблемні питання мають вирішуватися через екскурсовода. Водій не має права публічно критикувати програму туру, коментувати дії супроводжуючого. У разі виникнення спірних ситуації забороняється залучати до конфлікту туристів. Графік руху маршрутом у тривалих поїздках здійснюється з відповідними перервами для водія. У разі порушення пасажиром правил поведінки в автобусі, правил дорожнього руху, громадського порядку супроводжуючий і водій узгоджено приймають рішення про зупинку автобуса, а в разі непокори пасажирів вимогам – вилучають його з автобуса і складають відповідний акт.

У разі виявлення поломки обладнання водій повідомляє про це супроводжуючому. Факт поломки фіксується в спеціальному акті. Якщо виявлено особу, яка вчинила псування устаткування, його особисті дані вказується у відповідному акті. Вимагати відшкодування збитків безпосередньо під час поїздки не рекомендується, за виключенням добровільного бажання відшкодувати збиток з боку винного.

### **Правила поведінки під час пішохідних екскурсій/прогулянок**

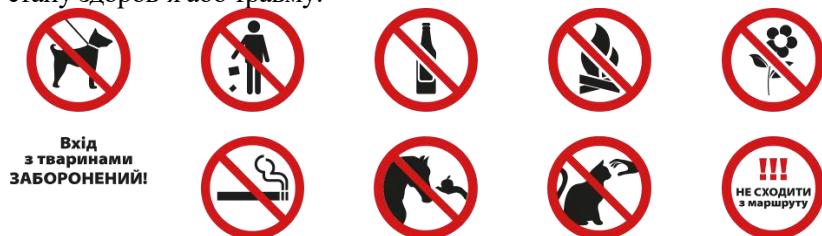
До пішохідних екскурсій допускаються екскурсанти у такій формі одягу, що залежить від погодних умов і місця проведення екскурсії. Екскурсантів просять мати відповідно до обставин зручне закрите взуття, головний убір, при необхідності довгі штани і сорочки

(кофти) із довгими рукавами, сонцезахисні окуляри, захисний крем від сонця, засіб від комарів, парасольку або плащ-дошовик тощо.

При проведенні пішохідної екскурсії рух здійснюється організованою компактною колоною, при русі забороняється заважати усім іншим учасникам дорожнього руху. Необхідно суворо виконувати вказівки екскурсовода та супроводжуваних осіб.

Під час екскурсії потрібно перебувати зі своєю екскурсійною групою та не відставати від неї. Не дозволяється відходити від маршруту (стежки, доріжки), підходити до електропроводів, неогороджених країв ярів чи високих стін, обривів тощо. Також потрібно чітко виконувати усі вимоги та правила, що діють у місці проведення екскурсії (рис. 23).

Необхідно своєчасно повідомити екскурсовода про погіршення стану здоров'я або травми.



**Рис. 23. Правила перебування у Парку природи Беремиське (подано за сайтом <https://beremytske.com.ua/uk/pravyla-vidviduvannya-parku/>)**

### **Правила дотримання хронометражу екскурсії**

Екскурсанти повинні вчасно прибувати до місця початку екскурсії, а також до місць збору та відправки групи під час екскурсії. Чекати екскурсантів, що спізнюються, екскурсоводи чи супроводжувачі не зобов'язані.

Таке очікування група може розглянути як покарання, оскільки усі заплатили за екскурсію, до того ж прийшли вчасно. Завжди потрібно заздалегідь повідомляти екскурсантам, у скільки їм обійдеться запізнення або відставання від групи.

Загальна тривалість екскурсії та усіх переїздів на маршруті вказується в описі конкретної екскурсійної програми. Темп екскурсії диктується екскурсоводом, у зв'язку із цим екскурсанти зобов'язані підкорятися його вказівкам, поважати усіх учасників екскурсійного процесу і робити максимум зусиль, щоб уникнути затримок.

При цьому не можна перевтомлювати екскурсантів, навіть екскурсійна програма під час туру також має свої обмеження. Впродовж одного дня доцільно проводити не більше 2 екскурсій загальною тривалістю пізнавального процесу до 5 академічних годин. Найчастіше після сніданку проводиться одна екскурсія, а після обіду – інша.

### **Манери екскурсовода**

Манери екскурсовода знаходять вираження в спілкуванні з екскурсантами, які звертають увагу на все: як екскурсовод вперше входить до автобуса, як він вітається з групою, як розмовляє з водієм, як тримає мікрофон, яким тоном робить зауваження. Це має велику силу впливу на екскурсантів, так задається алгоритм поведінки з іншими людьми. Удосконалюючи екскурсійну майстерність, потрібно позбавлятися від поганих звичок: надмірне жестикулювання, різкі вирази і крик, грубі зауваження, зухвала поведінка, надмірне використання косметики чи недоречний одяг. Екскурсовод постійно турбується про зовнішній ефект власних вчинків і висловів. Неприпустимо застосовувати до екскурсантів образливі слова, уїдливі чи ворожі зауваження.

### **? Питання для самоконтролю за розділом:**

1. Перелічте обов'язки екскурсовода.
2. Що з обов'язані робити екскурсанти під час екскурсії?
3. Яких правил має дотримуватися екскурсовод під час проведення екскурсії?
4. Яких правил мають дотримуватися екскурсанти під час автобусної екскурсії?
5. Яких правил мають дотримуватися екскурсанти під час пішохідної екскурсії?
6. Яких правил мають дотримуватися водії екскурсійних маршрутів?
7. Чому важливо дотримуватися хронометражу екскурсії?
8. Вкажіть правила супроводу дитини батьками під час екскурсії.
9. Чому екскурсанти мають дотримуватися правила громадської поведінки?
10. Як манери екскурсовода впливають на екскурсантів?

## Розділ XI Правові основи організації екскурсійної роботи

Організація екскурсійного обслуговування в правовому полі відбувається з урахуванням широкого кола питань. Вони включають дотримання:

- міжнародних правових актів регулювання туристичної діяльності та відповідних стандартів;
- загальних положень правової бази регулювання туристичної діяльності;
- правового статусу туриста і екскурсанта (порядок в'їзду/виїзду і перебування);
- страхування та медичної допомоги;
- забезпечення безпеки;
- дотримання прав і обов'язків екскурсантів;
- організації туристичного підприємництва.

Усі суб'єкти, що здійснюють туристичне обслуговування в Україні, мають керуватися Конституцією України, Законом України «Про туризм», «Державною програмою розвитку туризму в Україні», а також Загальною резолюцією Конференції ООН щодо міжнародного туризму та подорожей (1963); Манільською декларацією зі світового туризму (1980); Хартією туризму (1985); Гаазькою декларацією з туризму (1989); Глобальним етичним кодексом туризму (1999); Осакською декларацією тисячоліття (2001).

Під час проведення екскурсій з дітьми і молоддю, що навчається в Україні, потрібно дотримуватися Наказу Міністерства освіти та науки України від 02.10.2014 № 1124, яким затверджено Інструкцію щодо організації та проведення екскурсій і подорожей з молоддю, що навчається (див. додаток В), яка визначає основні вимоги для проведення таких заходів навчальними закладами та органами управління освітою України.

Також під час проведення екскурсії з дітьми потрібно мати Дозвіл на перевезення організованої групи учнів пасажирським автомобільним транспортом: за межі області або у межах області, Наказ про перевезення організованих груп дітей пасажирським автомобільним транспортом, якщо екскурсія була замовлена навчальним закладом.

## Сертифікація екскурсійної діяльності в Україні

У 2004 р. набуло чинності «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу», затверджене Наказом Державної туристичної адміністрації № 83. Цей документ установив порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу.

До квітня 2014 р. такий дозвіл повинні були отримувати гіді-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу.

Але згідно з п. 27 Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення кількості документів дозвільного характеру» від 25.04.2014 р., відбулися зміни щодо Закону України «Про туризм» та, відповідно, скасовано видачу дозволів фахівцям на право здійснення туристичного супроводу. Також було відмінено і так звані дозволи на проведення екскурсійної діяльності. Припинили в усіх регіонах роботу акредитаційні комісії при місцевих органах самоврядування, що видавали такі дозволи на місцевому рівні.

Зміни на законодавчому рівні в Україні, з метою дерегуляції туристичного ринку, скасували обов'язкову дозвільну систему для екскурсоводів і гідів-перекладачів. Якщо відсутні офіційні вимоги, то багато екскурсоводів перестали вчитися і підвищувати кваліфікацію. З того часу і по сьогоднішній день практично будь-яка людина «з вулиці» може проводити екскурсії.

У квітні 2016 р. відбулися парламентські слухання про туризм в Україні та щодо прийняття Євростандарту EN 15565:2008, який регулює навчання, підвищення кваліфікації та стандарти роботи туристичних гідів та екскурсоводів. У результаті плідної співпраці технічного комітету зі стандартизації ТК 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові» (функції секретаріату виконує Київський національний торговельно-економічний університет), Департаменту туризму та курортів Мінекономрозвитку та Українського Агентства зі Стандартизації з 01 вересня 2016 року в сфері туризму набула чинності норма EN 15565:2016 «Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів» (EN 15565:2008, IDT) як стандарт. Водночас вона є рекомендацією від ЄС. Нею визначено

600 годин на підготовку екскурсодів і предмети, які вони мають вивчати. Питання щодо контролю діяльності екскурсодів та надання їм ліцензій поки на стадії обговорення. Найперспективнішим є бажання створити національний реєстр екскурсодів на основі регіональних списків. Щоб до нього потрапити, необхідно буде подати пакет документів, а серед них також сертифікат про наявні 600 годин підготовки.

### **Системи державного регулювання екскурсійної діяльності у різних країнах світу**

Кожен екскурсод за кордоном повинен отримати ліцензію, і в кожній країні ця процедура носить свій індивідуальний характер. У багатьох туристичних центрах світу від екскурсодів вимагають докази легальності їхньої роботи. Екскурсод, гід-інтерпретатор чи гід-перекладач зобов'язаний мати при собі дієву ліцензію на право екскурсійної діяльності. Провадження екскурсійної діяльності без ліцензії загрожує штрафом.

Навіть не варто говорити про те, що ліцензований приватний екскурсод набагато краще непрофесійного супроводу. Ліцензія гарантує високу якість екскурсії.

В **Італії** основою роботи екскурсодою є «професійна кваліфікація», яка має на увазі наявність ліцензії гіда. Її отримують шляхом успішного складання відповідних іспитів. Іспити є періодичними (проводяться раз на два роки), їх дати встановлює влада регіонів або автономних областей. Щоб дізнатися, коли буде наступний іспит, необхідно зайти на сайт регіону за місцем проживання.

Іспит екскурсодою також складається з письмової та усної частини. Зазвичай перший етап відсіває 70-80 % учасників процесу, оскільки тести складні. Екскурсоди показують свої знання із п'яти обов'язкових предметів – археологія Риму чи певного регіону, історія мистецтв, географія регіону, туристичне законодавство і як мінімум одна іноземна мова. Іспит складається італійською, і для іноземців не роблять жодних послаблень. Крім того, кожен кандидат повинен успішно скласти практичний іспит, під час якого моделюється огляд будь-якого екскурсійного об'єкта екскурсійною групою.

Після успішного складання іспиту кандидат має право бути включеним до національного реєстру практикуючих екскурсодів

Італії. Цей реєстр складається Міністерством туристичної спадщини і культури Італії.

Якщо у вас вже є ліцензія гіда, отримана в іноземній державі, ви можете запросити її визнання. Для цього необхідно направити письмовий запит до Міністерства туристичної спадщини і культури Італії, заповнивши відповідний бланк і надавши відповідні підтверджувальні документи.

На сайті Міністерства можна знайти всю необхідну документацію для проведення процедури конвертації ліцензії та список авторизованих в Італії екскурсоводів, які мають громадянство країн, що не входять до ЄС.

У **Франції** ситуація з ліцензією має інший вигляд. Тут екскурсоводи діляться на два види – національні і регіональні. Національні приватні екскурсоводи мають більшу вагу в даній професії, оскільки мають університетську освіту за спеціальністю мистецтвознавство або історія. Що ж стосується регіональних гідів, то вони не зобов'язані мати вищу освіту. Їм лише потрібно скласти іспит з історії, культури і на знання державного устрою Франції. Однак цей іспит ініціюють зрідка, тільки в тих випадках, коли не вистачає регіональних гідів. І ще одне але – регіональний гід зобов'язаний постійно проживати саме в тому регіоні, де він має намір проводити екскурсії.



Рис. 24. Ліцензовані «сині значки» у Великій Британії (подано за сайтом <https://www.dgatours.com>)

Згідно із законодавством **Великої Британії**, екскурсоводу не обов'язково мати ліцензію для проведення пішохідних оглядових екскурсій. Головне в цьому випадку з точки зору британського законодавства – платити податки. Тобто ви можете спокійно гуляти з уподобаним вам неліцензованим гідом по вулицях в надії на те, що вам розкажуть все без помилок і нададуть гарний сервіс.

Ситуація кардинально змінюється, якщо ви хочете відвідати з екскурсоводом різноманітні британські пам'ятки – музей, палац, собор, замок тощо. Куратори найпопулярніших культурних об'єктів у Великій Британії ретельно стежать за рівнем послуг, тому дозволяють проводити екскурсії лише екскурсоводам вищої кваліфікації, яка в Британії називається «Синій значок» – Blue Badge Guide (рис. 24).

Відповідно тільки ліцензовані екскурсоводи, що мають «Синій значок», мають право проводити екскурсії в Лондонському Тауері, Вестмінстерському Абатстві, Соборі Святого Павла, Віндзорському Замку та інших значних культурних пам'ятках країни. У всіх ліцензованих британських гідів є іменний значок, на якому відзначений регіон, в якому гід має право проводити екскурсії. Значок синього кольору отримують гіді, які отримали спеціалізацію по цілому регіону, як, наприклад: Лондон і його околиці, або Південно-Східний регіон Англії, або Единбург і Південний Схід Шотландії.

Щоб отримати ліцензування у Великій Британії, потрібно навчатися не менше двох років. І цей процес припиняється, коли значок отримано. В якості постійної умови членства екскурсоводи з синім значком повинні проходити безперервне навчання і стежити за особистісним розвитком, проходячи спеціалізовані курси та складаючи іспити.



**Рис. 25. Значок австрійських ліцензованих екскурсоводів (подано за сайтом [https://needguide.ru/view\\_guide.php?user\\_id=5738](https://needguide.ru/view_guide.php?user_id=5738))**

В Австрії для отримання ліцензії потрібно пройти курс навчання, який триває в середньому 1,5-2 роки в залежності від певної області. Zeugnis (диплом) видається на основі проходження трьох модулів курсу і складання іспитів за тематикою екскурсій і з основ підприємницької справи. Кожний австрійський екскурсовод має посвідчення – Ausweis та іменний відмітний знак із реєстраційним

номером (рис. 25). Його обов'язково потрібно носити при проведенні екскурсій. Тільки за наявності цих атрибутів можна зареєструвати індивідуальну діяльність у якості екскурсовода. Вартість послуг екскурсовода в Австрії рекомендується гільдією екскурсоводів, і цих цін дотримується більшість.

**У Греції** існують приватні школи гідів, які допоможуть вам ознайомитися з цією професією. Але ці школи не дозволять вам отримати офіційну ліцензію гіда-екскурсовода. Тобто після такого навчання ви не будете мати офіційного права працювати на значущих культурних об'єктах.

До державної школи екскурсоводів, яка дозволить вам отримати ліцензію гіда-екскурсовода, ви зможете вступити тільки в одному із наступних випадків:

- ви – громадянин Греції;
- ви народилися в будь-якій країні (не є громадянином Греції і навіть не маєте тимчасової посвідки на проживання), але можете документально довести грецьку національність (можливо, ваш батько/мати – грек/грекinya);
- ви – громадянин Євросоюзу.

### **Договір на екскурсійне обслуговування**

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством. Підприємство або особа-підприємець, 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.

Відповідно до договору на екскурсійне обслуговування (див. додаток А) 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 готелю. Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо

інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання. Договір на екскурсійне обслуговування групи передбачає:

- визначення виду екскурсійної послуги (екскурсійний супровід, стандартна оглядова екскурсія, тематична екскурсія, екскурсія за спеціальною програмою на замовлення, екскурсійне обслуговування з гідом-перекладачем тощо);

- мінімальну та максимальну кількість екскурсантів у групі;

- порядок оплати послуг туристсько-екскурсійного підприємства;

- терміни проведення екскурсії;

- місця початку і закінчення екскурсії;

- місця зустрічі та повернення (висадки) групи;

- зазначення мови екскурсійного обслуговування;

- відповідальність сторін за відмову від надання/отримання екскурсійного обслуговування та терміни ануляції замовлення;

- терміни очікування транспорту та екскурсантів у разі запізнення і відповідні дії керівника екскурсійної групи, екскурсовода;

- форс-мажорні обставини.

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.

Згідно з діючим туристським законодавством, під час надання екскурсійних послуг екскурсійна організація має укласти договір на екскурсійне обслуговування і забезпечити обов'язкове страхування екскурсантів (медичне й від нещасного випадку). Страхування екскурсантів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховими організаціями. Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги й відшкодування їхніх витрат у разі настання страхового випадку безпосередньо в місці тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома екскурсантів до укладення договору на екскурсійне обслуговування.

Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

### **Порядок ануляції екскурсії та повернення коштів**

Екскурсійне обслуговування може бути анульовано в разі:

- недобору екскурсійної групи;
- несприятливих погодних, метеорологічних умов, несприятливої дорожньої обстановки, інших факторів, які загрожують безпеці екскурсантів.

У разі анулювання екскурсійного обслуговування із зазначених причин, екскурсійне обслуговування переноситься або на більш пізній термін, або скасовується зовсім. У разі прийняття рішення про скасування екскурсійного обслуговування, туристам повертаються раніше сплачені кошти.

Турист має право відмовитися від заброньованого і сплаченого екскурсійного обслуговування, попередньо повідомивши представників екскурсійного бюро/туристичної фірми про відмову від послуги. При цьому вартість екскурсійного обслуговування має бути повернута туристу за вирахуванням фактично понесених витрат.

У разі відмови від екскурсійного обслуговування більш ніж за 36 годин до моменту проведення екскурсії, екскурсанту повертаються кошти повною мірою.

У разі відмови від екскурсійного обслуговування менш ніж за 36 годин до моменту початку екскурсії в разі захворювання (знаходження в стаціонарі, ізоляторі), за умови підтвердження зазначених обставин відповідними медичними документами, екскурсанту повертаються кошти у повній мірі.

Якщо на екскурсію передбачався виїзд одного із батьків (опікунів) неповнолітньої дитини, законний представник неповнолітнього екскурсанта має право відмовитися від екскурсійного обслуговування в разі свого захворювання або через захворювання неповнолітньої дитини. У даному випадку екскурсантам повертаються кошти. Також, у разі захворювання батьків (законного представника), що супроводжує, неповнолітній турист має право скористатися послугою екскурсійного обслуговування за умови додаткового погодження з представниками фірми, що здійснила продаж екскурсійної послуги.

У разі відмови від екскурсійного обслуговування менш ніж за 36 годин до моменту початку екскурсії без поважної причини туристу гроші не повертаються.

### **? Питання для самоперевірки за розділом**

1. Якими нормативно-правовими актами регулюється надання екскурсійних послуг?
2. В чому полягають основи правового регулювання в сфері надання екскурсійних послуг?
3. Зазначте перешкоди в розвитку підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг.
4. Подумайте, як отримати дозвіл на право здійснення екскурсійної діяльності за кордоном?
5. Визначте функціональні напрямки роботи з організації надання екскурсійних послуг в туристичних підприємствах.
6. Вкажіть на недоліки (на Вашу думку) нормативних актів щодо контролю за наданням екскурсійних послуг суб'єктами підприємництва.
7. Якими нормативно-правовими актами регулюється надання екскурсійних послуг?
8. Назвіть пункти, які передбачає договір на надання екскурсійного обслуговування.
9. За яких обставин екскурсія може бути скасованою?
10. Яким чином повертаються кошти, якщо екскурсант заздалегідь відмовився від екскурсії?

## Розділ XII Професійні вимоги до екскурсовода

Робота екскурсовода характеризується низкою особливостей. Крім глибоких теоретичних знань вона вимагає певних практичних навичок і умінь, а також містить конкретні вимоги до екскурсовода як особистості. Він повинен володіти такими характерними рисами: інтелектуальністю, індивідуальністю, відповідальністю, особистою гідністю, активною життєвою позицією.

**Екскурсовод** – фахівець, під керівництвом якого відбувається процес пізнання навколишньої дійсності відповідно до вимог методики проведення екскурсії.

### Посадові обов'язки екскурсоводів

До посадових обов'язків екскурсовода відносять:

- добре знання контрольного тексту екскурсій і шляхової екскурсійної інформації;
- володіння методикою проведення екскурсій відповідно до контрольного тексту та технологічної картки екскурсії;
- підготовка до екскурсії, складання індивідуального тексту, інших методичних матеріалів;
- своєчасне оновлення при проведенні екскурсій даних, внесення змін і доповнень у контрольний текст екскурсії;
- участь в розробці нових тем і маршрутів екскурсії;
- освоєння нових тем і варіантів екскурсій для різних груп населення;
- участь у роботі методичних секцій і творчих груп екскурсоводів, конференціях, семінарах;
- участь у прослуховуванні екскурсоводів на маршруті, рецензування текстів екскурсій;
- підготовка виступів про роль екскурсій, пропагування і рекламування екскурсій;
- дотримання маршруту екскурсії;
- інформування екскурсантів про правила поведінки під час екскурсії;
- дотримання правил і техніки безпеки під час екскурсій;
- оформлення згідно з чинним законодавством документів на екскурсійне обслуговування.

Екскурсовод повинен **володіти**:

- основами протоколу та етикету;

- граматиною та стилістикою української та іноземної мови;
- теорією міжособистісних комунікацій;
- технікою публічних виступів;
- основами таких наук, як психологія, педагогіка, логіка, конфліктологія;
- основами культури організації виробництва.

#### Екскурсивод **зобов'язаний:**

- постійно вдосконалювати знання та навички з професійної майстерності;
- виконувати Правила внутрішнього трудового розпорядку;
- виконувати Правила і норми охорони праці.

#### **Здібності екскурсивода у професії**

Величезна роль в освоєнні професії екскурсивода відводиться таким якостям характеру: інтелектуальним (гнучкість розуму, спостережливість), волевим (самовладання, рішучість, наполегливість), емоційним (чуйність).

В освоєнні професії екскурсивода важливими є наступні види здібностей: конструктивні, організаторські, комунікативні.

**Конструктивні здібності** знаходять своє відображення в умінні відібрати і правильно оформити екскурсивий матеріал, вміло і в доступній формі донести його до слухачів з урахуванням диференційованого підходу до екскурсивного обслуговування.

**Організаторські здібності** визначаються умінням поєднувати майстерність екскурсивода із керівництвом екскурсивною групою. Проводити організацію пересування за маршрутом екскурсії.

**Комунікативні здібності** виражаються в умінні екскурсивода організувати процес проведення екскурсії так, щоб між усіма партнерами з екскурсії, як то водії, працівники музеїв, виставок, закладів харчування тощо, відбулися взаємодія і взаєморозуміння. Здатність до спілкування завжди була найважливішою людською якістю. Екскурсивод має легко вступати в контакти та вміти викликати прихильність до себе, симпатію. Екскурсиву потрібно розглядати як творчий процес спілкування. Тому вміла передача екскурсиводом ідей, образів, думок і почуттів має бути направлена на встановлення взаємозв'язків і співпрацю людей.

На ефективність екскурсії також впливають такі якості, як привітність, увага до людей, життєрадісність, оптимізм,

невимушеність, індивідуальність. Якщо гості висловлюють претензії екскурсовода, найважливіше – зберігати спокій. Цьому потрібно швидко вчитися. Які б дивні питання люди не ставили, щоб вони не вимагали – на обличчі у професійного екскурсовода не має здригнутися жоден м’яз. Посміхатися екскурсовод має за будь-яких обставин.

### **Індивідуальність екскурсовода**

Вона формується в процесі освоєння ним майстерності екскурсовода, вироблення і вдосконалення індивідуальних особливостей: мови, жестів, міміки, стилю викладу матеріалу, використання своїх улюблених прийомів та манери ведення екскурсії в цілому.

У розповіді кожного екскурсовода можна вловити індивідуальну манеру викладання матеріалу. Адже зупинка на деталях, наведення прикладів, використання приказок вносить певну специфіку, разом з використанням жестів і посмішки. Відмінностей може бути дуже багато. Один екскурсовод любить посилатися на мемуари, другий – читає на екскурсії вірші, третій – цитує документи, четвертий – уміло використовує паузи.

В екскурсоводів, що мають великий стаж роботи, виробляється своя індивідуальна манера ведення екскурсії. Вона полягає в тому, що кожний з них має свої улюблені прийоми, якими володіє в досконалому й із задоволенням їх використовує як окремо, так і в поєднанні з іншими прийомами.

**Авторитет екскурсовода** – це поняття має пряме відношення до проблеми особистості, заснований на його знаннях, уміннях, навичках, моральних достоїнствах, практичному досвіді. Його авторитет являє собою сукупність декількох сторін:

- авторитет керівника, що очолює групу екскурсантів і керує їхньою діяльністю;
- авторитет його наукових знань;
- авторитет умінь, який створює досвід екскурсовода під час екскурсії, практичні навички у використанні методики й техніки проведення екскурсії;
- авторитет культури мови й невербальних засобів впливу;
- авторитет взаємин з екскурсантами, уміння створити потрібний мікроклімат у групі.

Проведення екскурсії вимагає від екскурсовода імпровізації, енциклопедичної підготовки та володіння усім розмаїттям методичних прийомів. Враховуючи особливість сучасного туристичного ринку та нові підходи до розвитку внутрішнього туризму, організації екскурсійної діяльності, народження нових туристично-екскурсійних маршрутів, нового погляду на екскурсійне обслуговування, майбутній фахівець сфери повинен бути готовий та пристосований до нетрадиційних ситуацій, керувати як власним емоційним станом, так і забезпечувати сталі взаємини в середині екскурсійної групи.

Робота екскурсовода носить сезонний характер. 90 % екскурсій починаються до світанку, але можуть закінчуватися і після заходу сонця. Робочий день екскурсовода може тривати 12-14 годин. З цього часу годину-дві йде на те, щоб вранці доїхати до пункту збору та зібрати екскурсантів. Ще годину – щоб ввечері попрощатися з екскурсантами і повернутися додому.

Число робочих днів залежить від того, скільки екскурсій реально купили. Зазвичай екскурсовод працює 5-6 днів на тиждень. У пік сезону буває по 10-15 екскурсій підряд без вихідних. В інші місяці, наприклад взимку, екскурсоводи сидять без роботи тижнями. Такі умови праці змушують екскурсоводів об'єднуватися за професійною ознакою.

### **Професійні організації екскурсоводів**

Сезонність роботи екскурсоводів, напруженість професійної діяльності викликають потребу у професійних союзах як на регіональному рівні, так і в світовому масштабі.

**Світова федерація асоціацій туристичних гідів** (далі WFTGA) виникла у результаті пропозицій, висунутих на першій Міжнародній конвенції туристичних гідів у лютому 1985 року. Федерація була офіційно зареєстрована як некомерційна організація відповідно до австрійського законодавства після проведення другої Конвенції у Відні в 1987 році. На кожній міжнародній конвенції WFTGA росла, і сьогодні до її складу входять члени з більш ніж 70 країн, що представляють більше 200 000 індивідуальних туристичних гідів.

Саме WFTGA ініціювала створення професійного дня екскурсоводів. Міжнародний день туристичного гідів відзначається

щороку 21 лютого, починаючи з 1990 року. Святкування спрямоване на підвищення обізнаності громадськості про те, що туристичні гіді є справжніми **Послами культури міст і регіонів**, які вони представляють. На сьогодні це єдина глобальна організація для туристичних гідів з усього світу, яка об'єднує індивідуальних учасників, а також асоціації туристичних гідів, навчальні заклади та туристичних партнерів.

**Європейська федерація асоціацій туристичних гідів** (далі FEG) об'єднує професіоналів своєї справи у Європі. Її члени є професійними, кваліфікованими туристичними гідями. Вони віддані якості та стандартам екскурсійної справи. Федерація пропагує діяльність екскурсиводів як таку, що вона допомагає оживити кожне місце і опирається на **Кодекс поведінки і Хартію якості**.

В Україні 2014 року, після впровадження децентралізації туристичної діяльності, група ентузіастів зібралась і вирішила, що на часі створити професійний союз екскурсиводів. Результатом їхніх зусиль на початку 2016 р. на Парламентських слуханнях із питань туризму було внесено пропозицію внести до українського законодавства європейську норму EN 15565:2008 – стандарт, який регулює підготовку та підвищення кваліфікації туристичних гідів. У травні 2016 р. Громадська спілка **«Всеукраїнська Асоціація гідів»** (далі ВАГ) офіційно зареєструвалася як всеукраїнське професійне об'єднання. ВАГ розробила Кодекс етики і професійної практики. ВАГ представляє Україну у двох міжнародних професійних спільнотах – Європейській федерації асоціацій туристичних гідів (FEG) та Всесвітній федерації асоціацій туристичних гідів (WFTGA).

Основні напрями діяльності ВАГ: платформа для постійного підвищення якості роботи гідів, вдосконалення їх компетентностей; неформальні зустрічі, курси навчання та підвищення кваліфікації; тренінги, семінари, воркшопи, майстер-класи, участь у виставках, рекламних турах; міжнародна співпраця. ВАГ визнана організацією, яка провадитиме всі офіційні екскурсії для делегацій вищого рівня в Україні, в тому числі на рівні лідерів країн.

Також з 2019 р. в Україні існує **ГО «Гільдія професійних екскурсиводів та гідів-перекладачів»**, яка об'єднує на добровільних та волонтерських засадах представників туристичного бізнесу – екскурсиводів та гідів-перекладачів. Першочерговим завданням цієї

організації є створення загальноукраїнського реєстру професійних екскурсоводів, що можуть надавати послуги за європейськими стандартами. Вона прагне об'єднати професіоналів екскурсійної справи, посприяти їхній професійній діяльності, захисту економічних, юридичних і професійних прав та інтересів. Гільдія прагне займатися просвітницькою, науковою та освітньою діяльністю для розвитку, популяризації та просування України та її туристичних об'єктів на внутрішньому та світовому рівні.

У Закарпатській області 2016 р. утворено **Асоціацію фахівців туристичного супроводу Закарпатської області**. Крім цього, утворено ініціативну групу із розробки пропозицій до нормативних документів, які будуть регламентувати діяльність фахівців туристичного супроводу (екскурсоводів, гідів-перекладачів) на території Закарпатської області та відносини з органами виконавчої влади та місцевого самоврядування. Асоціація виступила зі зверненням до уряду України щодо врегулювання на законодавчому рівні питання підготовки фахівців у сфері екскурсійної діяльності.

#### **Навчання та підвищення кваліфікації екскурсовода**

Сьогодні підвищення кваліфікації є важливим і необхідним чинником успішної діяльності екскурсоводів. Існують різні форми підвищення кваліфікації екскурсоводів. Розглянемо деякі з них. По-перше, це семінари, які можуть бути організовані центрами зайнятості, державними органами, факультетами підвищення кваліфікації при ЗВО, окремими суб'єктами туристичної індустрії. Тематика таких семінарів – нагальні питання екскурсійної діяльності, наприклад, етика спілкування з екскурсантами і туристами, безпека на екскурсіях, інклюзія в екскурсіях, проблеми складання договорів на екскурсійні послуги, відповідальність сторін (екскурсійних бюро, музеїв, транспортних підприємств) за порушення договору. У таких семінарах беруть участь, як правило, екскурсоводи з досвідом роботи. Тривалість таких семінарів – один-два дні.

Друга форма – курси підвищення кваліфікації екскурсоводів (20-70 академічних годин протягом 3-4-х місяців). До програми навчання входить, як правило, вивчення нових екскурсійних маршрутів, нових тем, програм індивідуальних турів.

По-третє, курси підготовки екскурсодів для початківців. Обсяг курсів для початківців – не менше 600 академічних годин. Навчання закінчується отриманням свідоцтва.

В Києві підвищенням кваліфікації екскурсодів і гідів-перекладачів займається Державне підприємство «Навчально-консультаційний центр по туризму». У його складі працюють досвідчені екскурсоды-методисти. Багато з них навчалися у широковідомого київського екскурсодо-методиста Леонори Рахліної і прагнуть передати свій досвід наступним поколінням. Як, наприклад, Ольга Шамрай, що тепер провадить навчальні екскурсії для початківців (рис. 26).



**Рис. 26. Методист Ольга Шамрай проводить навчальну екскурсію (подано за <https://www.facebook.com/ukctour/photos/pcb.1125764464207800/1125764130874500/>)**

У кожній програмі навчання передбачена практика або стажування, певний work-shop за участю досвідчених екскурсодів. По закінченні курсової підготовки слухачі готують самопрезентацію і проводять власну екскурсію.



**Рис. 27. Група з підвищення кваліфікації екскурсоводів у Харкові за ініціативи ВАГ (подано за <https://www.facebook.com/ukctour/photos/a.473626179421635/1157635504354029/>)**

Наразі функції всеукраїнського центру підвищення кваліфікації екскурсоводів і гідів-перекладачів перебирає на себе Всеукраїнська асоціація гідів, яка намагається організувати курси підготовки екскурсоводів у різних регіонах України (рис. 27).



**Рис. 28. Зразок бейджу екскурсовода, виданий Всеукраїнською асоціацією гідів (подано за сайтом <https://ladya-tour.com/services/gid-po-kievu>)**

Усвідомлюючи актуальність формування українського ринку якісних екскурсійних послуг шляхом підвищення кваліфікації екскурсоводів і гідів, професійні спільноти України, в першу чергу Всеукраїнська асоціація гідів (ВАГ), у партнерстві і за підтримки Федерації європейських гідів (FEG) та Всесвітньої федерації асоціацій туристичних гідів (WFTGA), вже пропонують кваліфікаційні програми підготовки українських гідів за європейськими і світовими стандартами (рис. 28).

У Львові підвищенням кваліфікації екскурсоводів займається Львівська асоціація розвитку туризму. Дочірнє підприємство ЛАРТ Туристично-інформаційний Центр починаючи із 2002 р. проводить серію щорічних ліцензованих професійних курсів з підготовки екскурсоводів. Також завдяки центру «Мандри-Плюс» з 2000 р. щорічно можуть отримувати сертифікати екскурсоводи та гіді-перекладачі. Наразі на Львівщині здійснюють свою діяльність 6 курсів з підвищення кваліфікації екскурсоводів та гідів-перекладачів та 2 курсові підготовки гірських провідників та гідів пішохідного туризму.

Комунальне підприємство «Туристичний інформаційний центр м. Одеси» під егідою Департаменту культури і туризму Одеської міської ради запрошує на постійно діючі курси навчання та підвищення кваліфікації екскурсоводів і гідів-перекладачів із подальшою акредитацією в муніципалітеті Одеси.

Навчання проходить за програмою, яка розрахована на 100 годин аудиторного навчання і практики впродовж чотирьох місяців. Складовими програми є теоретичні та практичні заняття, проведення яких забезпечують кваліфіковані викладачі, провідні практикуючі екскурсоводи Одеси, через систему лекцій, майстер-класів, тренінгів. Особам, які успішно пройшли атестацію за професійною програмою, видаються сертифікати встановленого зразка та бейджі, дані яких вносяться до «Єдиного реєстру екскурсоводів та гідів-перекладачів Одеси». Потрібно зазначити, що це єдиний повний реєстр екскурсоводів і гідів-перекладачів певного регіону, що реально діє в умовах децентралізації в Україні.

Підвищенню професійної майстерності екскурсовода сприяють також навчально-тренувальні екскурсії (без участі групи під керівництвом досвідченого методиста), навчально-показові екскурсії

(проводяться досвідченими методистами чи екскурсоводами), виїзні заняття безпосередньо біля об'єкта показу, спеціальні вправи на розвиток пам'яті, спостережливості.

Підвищення кваліфікації – вкрай необхідна частина роботи екскурсовода, оскільки деякі досвідчені екскурсоводи отримали кваліфікацію ще за часів СРСР і вважають екскурсію частиною ідеологічної пропаганди, інші просто мають брак знань. Такі собі екскурсоводи без жодних докорів сумління закладають у мозок туристів усе, що вважається нагальним і правильним, і взагалі не зважають на наслідки сказаного. Виправдовують вони це тим, що реагують на певний запит ринку – кажуть те, що їхні «замовники» хочуть почути. Інший варіант – брак кваліфікації та знань і заміна всього цього відвертим ерзацем, оскільки для якісної екскурсії потрібно перечитати томи історичної літератури та ще й уміти подати прочитане. А це велика робота. Тому простіше дофантазувати, подавши це під розважальним кутом.

Виходячи з цього, екскурсійний бізнес в Україні потребує певної системи заходів щодо вдосконалення й упорядкування, а саме:

- розширення нормативно-правової бази з чітким закріпленням і відокремленням понять «Гід» і «екскурсовод» та інших фахівців туристичної галузі;
- посилення і структуризація кваліфікаційних вимог до посади «екскурсовод»;
- поновлення механізму ліцензування екскурсійної діяльності суб'єктів туристської діяльності та сертифікації екскурсійних послуг задля забезпечення надання якісних екскурсійних послуг;
- використання диференційованого підходу при підготовці фахівців екскурсійної справи та обов'язкове практичне стажування після закінчення підготовчих курсів;
- прискорення налагодження роботи акредитаційних комісій із надання бейджу екскурсовода і створення методичних рад при підрозділах Державної служби туризму і курортів України при обласних державних адміністраціях і наділення їх достатніми повноваженнями для вирішення питань туристично-екскурсійної роботи.

Екскурсовод є працівником контактної зони. З перших кроків на екскурсійному маршруті він вступає у взаємини з екскурсантами.

Багато що в успішному виконанні екскурсійної послуги залежить від особистості екскурсовода, його індивідуальних якостей, прояву педагогічного такту, ввічливості, терпимості, витриманості, уміння стримати себе в конфліктній ситуації, сприяють створенню спокійної ділової обстановки в екскурсійній групі. Добррозичливість і самовладання екскурсовода, використання нейтралізуючих фраз під час спілкування з екскурсантами дозволить уникнути негативних ситуацій. Уміння ладнати з аудиторією створить умови для встановлення психологічного клімату в колективі.

Велике місце в роботі екскурсовода займає вироблення навичок етикету. Цій важливій проблемі екскурсійні працівники приділяють велику увагу. Саме поняття «етикет» означає встановлений порядок поведінки, зовнішнього прояву ставлення до людей. У цей порядок входять поведіння з оточуючими людьми, поведінка в громадських місцях, невербальні форми спілкування.

Безумовно екскурсанти хочуть, щоб екскурсія виправдала витрачені гроші та час. Але кожному потрібно своє: хтось хоче весело провести час, а хтось – дізнатися в деталях про історію краю. Хороший екскурсовод знайде баланс і проведе екскурсію так, що задоволеним залишиться кожен із членів групи.

Екскурсовод завжди знає, як справити особливе враження на відвідувачів. Інколи люди самі люблять говорити і купують послугу не для того, щоб його слухати, а щоб просто не заблукати в місті та провести час у приємній компанії. Навіть за таких умов екскурсовод швидко стає тим, кого шукає людина.

Бути екскурсоводом значить ділитися позитивною енергією. Хороший екскурсовод – це грамотний оповідач, а ще трохи психолог, актор, ерудит, компаньйон, вчитель, надійний провідник, терплячий наставник і навіть дитячий аніматор. Він може підібрати індивідуальний підхід до кожного клієнта. Це ціле мистецтво визначити характери й інтереси екскурсантів і правильно розставити акценти в розповіді, показати саме те, що вразить відвідувачів.

### **? Питання для самоконтролю за розділом**

1. Назвіть кваліфікаційні вимоги для екскурсоводів.

2. Схарактеризуйте законодавче регулювання екскурсійної діяльності щодо надання дозволу на проведення екскурсійної діяльності в Україні.

3. Які головні вимоги надання дозволу на право здійснення екскурсійної діяльності за кордоном?

4. Перелічте складові професійної майстерності екскурсовода.

5. Розкрийте поняття «індивідуальність екскурсовода».

6. З чого складається авторитет екскурсовода?

7. У чому полягає складність сезонної роботи екскурсовода?

8. Назвіть головні здобутки Світової федерації асоціації туристичних гідів.

9. Яке завдання ставить перед собою Європейська федерація асоціацій туристичних гідів?

10. Назвіть українські організації, що об'єднують професійних екскурсоводів України.

11. Укажіть шляхи підвищення кваліфікації фахівця екскурсійного обслуговування.

### **Розділ XIII Проведення екскурсій для різних груп**

Для успішного проведення екскурсії та ефективного спілкування екскурсовод повинен урахувати соціально-психологічні особливості туристів, їхні інтереси, потреби, мотиви поведінки, емоції, настрої, звички, звичаї, традиції. Крім того, що матеріал потрібно викладати в доступній формі, він має бути адаптований до конкретної аудиторії.

Здебільшого учасники екскурсій беруть участь в екскурсіях для загалу, вони допомагають їм розширити кругозір. Ця частина екскурсантів складає більшість. Рідше створюються спеціалізовані групи, що можуть складатися виключно із молоді, дітей, міських або сільських жителів, відпочиваючих в оздоровчих закладах чи осіб, які подорожують за певними туристичними маршрутами тощо.

Комплектування екскурсійних груп здійснюється виключно за бажанням самих учасників і носить добровільний характер. Важливо врахувати при цьому різницю у віці, що впливає насамперед на освітній рівень та життєвий досвід екскурсантів, оскільки потрібно, щоб екскурсійний матеріал спирався на знання екскурсантів. Від цього залежатиме розповідь екскурсовода, адже відомості мають бути доступні й водночас не пересічні, оскільки тоді зацікавленість викликати буде важче. Нові відомості повинні лягати на ґрунт знань, що сформовані набутою освітою та попереднім життєвим досвідом.

Таким чином категорія споживачів екскурсійного обслуговування визначає підхід до проведення екскурсії. Наприклад, оглядова краєзнавча екскурсія для місцевого населення вимагає особливої подачі матеріалу, розкриття багатьох сторінок історії краю, питань краєзнавства, економіки, демографії, перспектив розвитку. Екскурсії для приїжджких екскурсантів повинні бути яскравими, атрактивними, візуально запам'ятовуватися, чітко надавати інформацію про те, що відрізняє дану місцевість від інших. Екскурсії для іноземців ґрунтуються на показі тільки найбільш значущих об'єктів на тлі коротких довідок про країну загалом.

#### **Екскурсії для дошкільнят і дітей молодшого шкільного віку**

У кожному дитячому садочку передбачено проведення екскурсій для дошкільнят з дотриманням відповідних правил і техніки безпеки (додаток Б). Дошкільний вік є найважливішим періодом

установленні особистості, в ньому закладаються передумови громадянських якостей, розвиваються уявлення про людину, суспільство, культуру. Саме в цьому віці прищеплюється почуття патріотизму. Характерною особливістю даного віку є розвиток пізнавальних і розумових психічних процесів: уваги, мислення, уяви, пам'яті, мови. Усі види екскурсій розвивають увагу дошкільнят, тому що їх психічна діяльність спрямовується і зосереджується на якомусь певному об'єкті або явищі. Завданнями при проведенні екскурсій з дошкільнятами є направити і сконцентрувати їх увагу на конкретному досліджуваному об'єкті.

Екскурсійну роботу дуже важливо проводити для дітей починаючи з дитячого садка, адже саме в цьому віці закладаються виховні основи любові, почуття гордості та поваги до рідного міста, рідної країни. Якщо в екскурсіях для дорослих значне місце займають загальноосвітні елементи, то в екскурсіях для дітей повинно бути більше виховних моментів. Саме акцент на знання історії свого народу, його культури допоможе в подальшому з повагою й інтересом ставитися до культурних традицій інших народів. Розповідь екскурсовода може містити багато витягів з творів художньої літератури, порівнянь, віршів. Особливу увагу звертається на наочні посібники із «портфеля екскурсовода» – вони мають бути атрактивними та цікавими.

Діти шостого року життя відрізняються великими фізичними і психічними можливостями. У дітей потрібно сформувані уявлення про навколишній світ через ознайомлення з традиціями «свого» соціального середовища – місцевими історико-культурними, національними, географічними, природними особливостями регіону. У цей період закладаються основи взаємодії з природою, суспільством, за допомогою дорослих дитина починає усвідомлювати ціннісні категорії.

### **Особливості навчальних екскурсій для старших школярів**

Участь в екскурсії є невід'ємною частиною навчально-виховного процесу. Потрібно згадати, що перші екскурсії практикувалися як продовження навчального процесу. Навчальні екскурсії допомагають розкрити теми, передбачені навчальним планом. Зазвичай це проведення навчального заняття в умовах виробництва, природи, музею з метою спостереження та вивчення

учнями різних об'єктів і явищ. Екскурсійна діяльність допомагає учням охопити зміст навчання ширше. Вона може показати взаємозв'язок досліджуваного на уроках із життєвою ситуацією, тому навчальна екскурсія в більшій мірі, ніж будь-яка інша форма навчання, сприяє реалізації міжпредметних зв'язків. На екскурсії учні не тільки засвоюють нові знання або поглиблюють, розширюють наявні, а й набувають вміння і навички їх застосування. Складність організації і проведення екскурсії, значні відмінності її від уроку, необхідність спеціальної підготовки екскурсії нерідко відлякує вчителів від цієї ефективної форми навчання. Проведення екскурсії для школярів має свої вимоги щодо організації техніки безпеки (див. додаток Б).

Включення екскурсій до плану навчально-виховного процесу дозволяє встановити взаємозв'язок між їх вмістом і матеріалом, пройденим на попередніх уроках. Отримані в ході екскурсії уявлення і знання, результати спостережень можуть бути використані на багатьох наступних уроках, а також у позаурочній роботі і на позакласних заняттях.

Зміст екскурсії повинен мати безпосередній зв'язок з пройденим на попередніх уроках матеріалом, і в той же час отримані уявлення, результати спостережень будуть використовуватися на багатьох наступних уроках. До того ж на екскурсії учні відчувають емоції естетичного характеру, що сприяють навчальному процесу.

Особливе значення має підготовка учнів до екскурсії. Необхідно передбачити необхідне для екскурсії спорядження. Але головне збудити пізнавальну активність учнів. Потрібно, щоб вони заздалегідь знали, що треба побачити, розглянути, довідатися.

Екскурсії для дитячої аудиторії діляться на дві групи – шкільні та позашкільні. Відрізняються вони один від одного за своїми завданнями, тематикою, змістом і методикою проведення. Шкільні екскурсії мають три види: урочні, що проводяться в навчальний час; позаурочні, проведені до або після занять в класі, і позакласні – факультативні. Екскурсії урочні та позаурочні мають навчальний характер, їх зміст пов'язано з навчальною програмою відповідного класу школи. Проводять ці екскурсії зазвичай педагоги загальноосвітніх шкіл відповідно до плану роботи з певного предмета. Є типові плани екскурсій за різними предметами, які рекомендує

проводити під час уроків Міністерство освіти і науки України. Основна мета шкільних екскурсій – допомогти учням засвоїти шкільну програму.

У позашкільних екскурсіях для дітей передбачається спостереження різноманітних об'єктів, а от розповідь про пам'ятки історії та культури буде більш короткою. Під час екскурсії для школярів частіше використовуються елементи психологічної розрядки – проводяться ігри, вікторини, міні-квести.

Крім екскурсій, пов'язаних із уроками за певними темами освітніх програм, найчастіше проводяться екскурсії позакласного характеру, але вони відрізняються за своїми цілями і формам організації і зазвичай проводяться кваліфікованими екскурсоводами.

### Особливості проведення екскурсії для молоді

Екскурсія для молоді є формою навчально-виховної роботи, яка дозволяє організувати спостереження та зміни предметів, об'єктів та явищ у природних умовах. Екскурсії є найбільш ефективним засобом комплексного впливу на формування особистості. Екскурсії можуть стати активними і змістовними засобами гармонізації особистості, її духовного зростання в новій демократичній Україні. Вони є джерелом нової інформації, нових вражень і відчуттів.



Рис. 29. Афіша екскурсії на сігвеях у м. Маріуполь (подано за сайтом <https://shotam.info/u-mariupoli-turystam-vlashtuiut-ekskursii-na-sihveikh/>)

При організації спеціальних екскурсій для молодіжної аудиторії виходять з того, що у молоді є свої специфічні особливості, екскурсія вимагає більш активної форми проведення. У навчальних закладах організація подібних екскурсій також вимагає ознайомлення з технікою безпеки (додаток Г).

До особливостей екскурсій для молоді належить розповідь у формі бесіди, питання до аудиторії із метою зосередити увагу на певній проблемі, завдання – самостійно провести спостереження за тим або іншим об'єктом і сформулювати свою думку із підтеми. У молодіжних екскурсіях рекомендовані більш активні способи пересування на маршруті, швидкий темп ходьби. Доречно з молоддю провадити велосипедні екскурсії, екскурсії на роликах, гіроскутерах, моноколесах, скейтах, сігвеях (рис. 29).

Пізнавальний інтерес, потреба отримувати нові знання формуються, якщо постійно дбати про розширення кругозору молоді особи – прогулянки, знайомства з пам'ятними місцями. Правильна організація спостережень сприяє формуванню таких важливих якостей, як спостережливість і увага, які сприяють збагаченню знань про навколишній світ. Екскурсія як жива, безпосередня форма спілкування розвиває емоційну чуйність, закладає основи моральності.

### **Особливості змішаних груп під час екскурсії**

Дітям тривала розповідь швидко набридає. Їхню увагу досить складно утримати, адже для них екскурсія – це насамперед «калейдоскоп вражень». Екскурсії для молодшого шкільного віку і старшокласників істотно різняться між собою за текстом, глибиною аналізу, тривалістю розповіді, розважальністю. Дорослі легше зосереджуються на об'єктах показу та сприймають вербальну інформацію. Вони готові вислухати значно довше, ніж діти, до того ж вони намагаються розібратися в почутому. Літні люди чутливі до фізичних навантажень – вони швидко втомлюються й не можуть долати значні відстані пішки. Висхідною позицією при розробці екскурсій для дорослих є те, що група складається із людей різних професій із середнім рівнем знань, так званий «загал». Такі екскурсії набули найбільшого поширення.

Загалу протиставляються фахові групи, сформовані з представників певної професії. Зокрема для них бажано і потрібно

включити до оглядової екскурсії містом підтему, дотичну до їх професійних інтересів. На передній план виходить фаховість групи тоді, коли, наприклад, для архітекторів проводиться однойменна тематична екскурсія. Такі випадки дуже поширені на різноманітних конференціях – прийнято у якості додаткової програми проводити близькі за тематикою екскурсії з відповідного фаху.

Якщо екскурсанти місцеві, то більшість об'єктів показу їм уже знайома, вони знають планування міста та децю з його історії, тобто значно краще за туристів підготовлені до сприйняття краєзнавчої інформації. Певний обсяг знань про рідний край дозволяє на таких екскурсіях не починати з «нуля». Можна зекономити час на загальних відомостях і більше зосередитися на розкритті внутрішнього змісту об'єктів, подій, пов'язаних із ними. З іншого боку, на екскурсіях для місцевих жителів важко досягти ефекту першого враження. Прийом попереднього огляду, коли перед показом групі перед розповіддю дають можливість самостійно ознайомитися з об'єктом, для місцевих жителів не застосовується.

При організації екскурсійного обслуговування відпочиваючих чи гостей екскурсіводи повинні виходити з того, що більшість туристів приїжджає в незнайомі для них місця, бажаючи дізнатися про них багато нового, побачити цікавинки, познайомитися з визначними пам'ятками.

В екскурсіях для немісцевих екскурсантів треба виходити з того, що вони в цьому місці вперше і погано знають край, в якому знаходяться, його історію, природу, пам'ятки. У розповідь вводиться більш докладна інформація про дестинацію, передбачається показ тих об'єктів, які не є «відкритими» для них.

У роботі з екскурсійного обслуговування готелів/санаторіїв виходять з того, що люди прибули на лікування, зміцнити здоров'я, і для них необхідно виконувати рекомендації лікаря. У багатьох санаторіях лікуючий лікар, поряд з медичними призначеннями, вказує в особливій графі, чи дозволяється відпочиваючому брати участь в екскурсіях, якщо так, то зазначається, в яких саме – міських, приміських, пішохідних, автобусних, і якої тривалості.

### **Екскурсії для людей із інвалідністю**

Безумовно більш рентабельними, пріоритетними є туристичні групи (чим більша група – тим краще), для яких пропонуються вже

апробовані стандартні туристичні маршрути та які дають бажаний прибуток агенції. Інклюзивні екскурсії не вважаються актуальним напрямом з багатьох причин.

При наданні екскурсійних послуг для людей із інвалідністю необхідно вивчити особливості кожної з нозологій (а їх 132), щоб визначитись з напрямками, які, на думку туроператора, будуть більш перспективними в плані безпеки проведення туристичних подорожей і з точки зору фінансової рентабельності для певного регіону.

Інклюзивні туристи потребують особливої уваги, за необхідності – супроводу, присутності сурдоперекладачів, реабілітологів чи спеціалізованих медичних працівників. За кількісним складом дані туристичні групи формуються відповідно до нозологій майбутніх туристів та рівня необхідного обслуговування (від 3 до 19 осіб), що не дає необхідної кількості показників для отримання прибутку.

Окремим питанням є транспортні послуги для групи інклюзивних екскурсантів, які можуть потребувати особливих умов транспортного переміщення. Наприклад, для людей з проблемами опорно-рухового апарату необхідний спеціально облаштований транспорт, для людей, що погано бачать, – супровід, для людей із надмірною вагою – габаритний транспорт, для людей похилого віку – комфортний транспорт тощо.

Тривалість таких екскурсій вельми коротка, адже спостерігається швидка втомлюваність, ніж у звичайних екскурсантів. Тому маршрут формується таким чином, щоб екскурсанти мали змогу частіше відпочивати. Але таким чином загальний час екскурсії потрібно збільшити за рахунок перерв. При цьому повинні бути враховані фізичні, психологічні та фізіологічні особливості екскурсантів.

Усі екскурсійні об'єкти, заклади дозвілля і харчування, що відвідуються під час екскурсії, повинні мати максимально комфортні умови інклюзії та архітектурну доступність середовища.

Для людей з ментальними розладами потрібно адаптувати мову екскурсовода, зробити її простою. Наразі для спілкування з такими людьми використовується термін «ясна мова» або «легке читання». Легке читання – це спосіб подання інформації для полегшення розуміння людям, які мають труднощі з засвоєнням інформації. Легко

сприймається у реченні не більше десяти-п'ятнадцяти слів, причому кожне речення має лише одне уявлення та одне дієслово. Активні речення використовуються замість пасивних речень. «Ясна мова» включає не тільки мовленеві процеси, це ще й невербальні. Тому елементами «ясної мови» виступають піктограми, малюнки чи інші позначення. Вони є невід'ємною частиною спілкування для людей, які, наприклад, не вміють читати. Для таких людей це єдиний спосіб сприйняти інформацію.

Здебільшого інклюзивні туристи – це особи різних соціальних груп, що мають низьке державне пільгове грошове забезпечення. Це також зменшує бажання турагенцій розраховувати екскурсійні послуги, виходячи з потреб групи. Можливості таких людей на отримання високоякісних туристичних послуг також обмежені. Єдиним правильним шляхом у даному випадку є залучення іноземних інклюзивних туристів до української сфери екскурсійних послуг. Але це складний напрям розвитку, оскільки Україна не високого рівня якості туристичного обслуговування. Одним із важливих недоліків є відсутність спеціалізованого туристичного транспорту (рис. 30).



**Рис. 30.** Автобус, оснащений підйомником для перевезення людей з інвалідністю (подано за сайтом <https://avtouslugi.org/>)

## Особливості організації екскурсій для іноземців

Безумовно групи внутрішніх туристів та іноземців вельми відрізняються. Іноземці також потребують інклюзії, екскурсія для іноземців повинна проводитися їхньою рідною мовою. Використання перекладача має деякі ризики. Адже час екскурсії за рахунок перекладу зростає удвічі, при цьому потрібно розраховувати, що інформація може втратися через нефаховий переклад. Тому краще використовувати екскурсовода, що вільно володіє відповідною іноземною мовою. Неабияке значення має країна походження туристів, адже її та місце проведення екскурсії може пов'язувати спільна історія. Наприклад, у Харкові за часів перших п'ятирічок було втілено багато проектів і новацій зі США. Тому для туристів зі США найцікавішим буде саме цей період в історії Харкова. Для туристів з Ізраїлю значний інтерес у Харкові становитимуть «єврейські адреси», місця, пов'язані із холокостом, іудейські святині. Це означає, що навіть звичайна оглядова екскурсія містом повинна мати декілька варіантів, відповідно до того, чи місцеві туристи, чи іноземці, а також залежно від того, з якої вони країни. Наприклад, з американцями потрібно бути відкритими, ввічливими і важку для них історичну інформацію про незнайому країну давати виключно вибірково. Також для них важливими є жарти та відкриті посмішки.

Для представників азійських країн історія буде цікава не всім, але екскурсовод має показати найкращі ресторани, сувенірні лавки. І, бажано, в подробицях уміти розповісти, що і чому варто купити як сувенір. Швидше за все, з вами захоче сфотографуватися кожен член групи, тому гарний настрій і широка посмішка вам на допомогу.

Українці хочуть знати все! І історію, і міфи, і легенди, скільки заробляє екскурсовод, який навчальний заклад закінчив, скільки коштує нерухомість в історичному центрі міста. Тому ви просто зобов'язані мати знання і інформацію абсолютно про все, але видавати її за потреби або на вимогу.

Важливе значення під час проведення екскурсії для іноземців приділяється міжкультурному спілкуванню. Треба знати, як спілкуватися з туристами з різних країн, що може образити гостей із країн Азії, а що європейців? Які жести, звичні для українців, не можна використовувати під час проведення екскурсій з іноземними групами, навіть які квіти не рекомендується дарувати гостям із певних країн

тощо. Тому потрібно індивідуально ставитися до кожної такої екскурсії та заздалегідь готуватися до прийому гостей.

У цьому контексті постає проблема попередньої підготовки до зустрічі з іноземним відвідувачем. Основною проблемою наразі є донесення до іноземців правди про минуле та сьогодення України, про її внесок у досягнення перемоги над нацизмом, яку тривалий час замовчували або спотворювали. Завдання екскурсії для іноземного відвідувача – розкрити потенціал країни, донести правдиву історію українського народу – і минулу, і сучасну. Наприклад, про те, що нині відбувається на Сході України.

Екскурсовод, що працює з іноземцями, має уникати експресії у стосунках, строго дотримуватися етичних правил поведінки. Екскурсовод має сприяти налагодженню контактів між країнами, бути фахівцем із міжкультурної комунікації. Зауважимо, що іноземець, потрапляючи до чужої лінгвокультури, екстраполює власні уявлення на різноманітні ситуації в іншомовному культурному контексті. Екскурсовод повинен дивитися на події очима іноземця, весь час пам'ятати про таке явище, як культурний шок.

Також зазначимо основні вимоги до гίδα-перекладача:

- знання великого фактичного матеріалу та вміння змінювати пропонований текст відповідно до особливостей контингенту туристів, їх віку та соціального складу;
- творчий підхід до своєї роботи, вміння «заразити» своєю любов'ю до рідного краю всіх екскурсантів;
- систематична робота над вдосконаленням професійних умінь і рівнем іноземної мови;
- дотримання встановлених норм і правил поведінки, коректність у взаємовідносинах із іноземцями;
- добре знання і строге виконання правил прийому і обслуговування іноземних туристів;
- повний супровід групи туристів під час поїздки, починаючи від першого і закінчуючи останнім пунктом програми;
- забезпечення усного перекладу під час проведення всіх запланованих організаторами туру заходів;
- строгий контроль за виконанням адміністраціями об'єктів розміщення і системи харчування вимог обслуговування іноземних туристів;

➤ систематична самоосвіта і наукова діяльність з опанування методик і написання нових текстів екскурсій.

При призначенні гίδα-екскурсовода на роботу з конкретною іноземною групою йому видається перепустка в готель, де розміщені туристи, а також план поїздки з вказівками дат, часу і місця проведення запланованих заходів.

При зустрічах або проводах групи в обов'язки гίδα входять: надання допомоги туристам при проходженні митного або прикордонного контролів, інформування туристів про правила в'їзду в державу (особливо митні правила і обмеження), про порядок обміну валюти, фотографування і кінозйомки на території держави, організація отримання багажу тощо.

При розміщенні туристів гід-перекладач повинен: представитися працівникам готелю і повідомити про приїзд групи, надавати допомогу адміністрації готелю з метою швидкого розселення туристів (наприклад, наперед з'ясувати, хто і з ким проживатиме в одному номері), проконтролювати заповнення реєстраційних карток і допомогти туристам скласти списки із зазначенням їх готельних номерів, наперед розповісти про програму на весь час перебування в даному пункті, при виселенні з готелю перевірити правильність повернення ключів адміністратору.

При організації харчування екскурсовод зобов'язаний організувати прибуття в ресторан в точно зазначений час, інформувати служби харчування ресторану про прибуття групи, про гастрономічні вподобання і смаки туристів. Наприклад, якщо туристи мусульмани, попередити кухарів про неприпустимість страв зі свинини в меню та наявності продуктів зі знаком халяль.

При виконанні екскурсійної програми гід-перекладач повинен вивчити матеріали технологічної картки маршруту, контрольного тексту екскурсії, знаходитися з групою і вести повний усний переклад упродовж всієї екскурсії.

Досить стримано слід ставитися до жестикуляції під час екскурсії для іноземців. Загалом мову жестів під час екскурсії слід звести до мінімуму, але якщо це неможливо, варто дуже обережно користуватися навіть, на перший погляд, найуніверсальнішими. Необхідно зважати на відмінні особливості розуміння жестів у інших

культурних традиціях. Тому всі нюанси і тонкощі культурних звичаїв і традицій потрібно опановувати і глибоко вивчати.

### **Правила і вимоги для екскурсії під переклад**

Під час екскурсії під переклад тривалість екскурсійної розповіді скорочується вдвічі, оскільки має бути час для роботи перекладача. Потрібно пам'ятати також, що терміни деяких мов перекладаються двома-трьома словами або цілими реченнями, що ускладнює переклад і затягує час екскурсії. Це треба мати на увазі, розраховуючи час проведення екскурсії. Цей фактор має урахувати екскурсовод.

В екскурсійній розповіді під переклад потрібно уникати розлогих художніх образів, нагромадження зайвих цифр, прізвищ, дат. Винятком із правила є синхронний переклад під час так званих «протокольних» екскурсій. Зазвичай використовується усний послідовний переклад, абзацно-фразовий, тому ретельно відібраний матеріал має вирішальне значення. Зазвичай текст такої екскурсії, підготовлений екскурсоводом для перекладу, надається перекладачеві перед синхронним перекладом. Синхронний переклад, безумовно, допомагає здолати мовні та культурні бар'єри, але під час екскурсії перекладач виконує суто технічну функцію, а пріоритетна роль у розстановці змістових акцентів належить екскурсоводу. Ретельно підготовлений текст екскурсії під переклад – основа успіху.

Науково-популярний стиль тексту екскурсії передбачає збереження в ньому відповідної наукової термінології, проте в обмеженому обсязі, зручному для відтворення. Про це має пам'ятати і екскурсовод, і перекладач. Ще раз зауважимо, що викривлення термінології в екскурсії призводить до спотворення враження від неї. Під час екскурсії для іноземців під переклад слід ретельно підбирати слова, чітко та точно давати визначення, уникати образної мови, обережно ставитися до прислів'їв, цитат, крилатих висловів. Це допоможе перекладачеві правильно і адекватно перекласти текст.

Дотримання синтаксичних норм, порядку слів у реченні, недвозначність зв'язків між членами речення і окремими реченнями мають бути предметом особливої уваги екскурсовода. Він має досконало володіти рідною мовою, дотримуватися всіх норм, правильно тлумачити алюзії, зберігати відтінки висловлювань. Як

уже зазначалося, факторами, що ускладнюють роботу під переклад, є недбалість мови, надмірна кількість термінів, цифр, власних назв, прізвищ, недомовки та натяки.

Деякі методики рекомендують «працювати» на перекладача. Вважаємо, що це помилковий підхід. Варто мати контакт безпосередньо з групою іноземців, що відвідують екскурсію. Для утримання уваги слухачів неабияке значення має психологічний і зоровий контакт, чистота мови оповідача, його дикція, тембр голосу, міміка. Як відомо, увага окремої особи і групи загалом спадає на 14, 25 і 34-й хвилини і далі за таким же алгоритмом. Щоб посилити ступінь концентрації уваги, доцільно використовувати такі методичні прийоми:

- новизни, коли йтиметься про зовсім незнайомі для аудиторії факти і явища;
- порівняння, тобто зіставлення явищ чи процесів в одній країні з аналогічними в іншій;
- проблемної ситуації, коли висловлюється пропозиція обговорити її з відвідувачами тощо.

Головне завдання таких екскурсій полягає в тому, щоб донести до іноземного слухача інформацію про найбільш яскраві сторінки історії країни, а також ознайомити з сучасністю, самобутністю й автентичністю всього, що вони споглядають.

Отже, збереження власної гідності, атмосфера гостинності, пропагування власної історії, культури і традицій, а також повага до культури і звичаїв екскурсантів – головна мета екскурсорова.

### **?Питання для самоперевірки за розділом**

1. Для чого потрібна типологія екскурсійних груп?
2. У чому особливість формування груп за віковими особливостями?
3. Які особливості екскурсій з дошкільнятами?
4. Назвіть особливості навчальних екскурсій.
5. Які головні вимоги екскурсійного обслуговування молоді?
6. В чому полягає інклюзія під час екскурсій?
7. Які перепони можуть виникати у споживачів послуг безбар'єрного туризму?
8. Схарактеризуйте головні вимоги екскурсії для іноземців.
9. У чому полягають особливості екскурсії під переклад?

## **Розділ XIV Створення та просування екскурсійної послуги**

Екскурсійна послуга розглядається завжди через призму економічних категорій. Вона має власну споживчу вартість, виступає товаром на туристичному ринку.

### **Вимоги до надання екскурсійних послуг**

**Екскурсійне обслуговування** – це комплексне проведення екскурсій для групи екскурсантів або індивідуально. Якість екскурсійного обслуговування залежить від багатьох складових:

- якісного транспортного обслуговування;
- підготовки екскурсантів і сприйняття ними теми екскурсії;
- якісно підготовленої технологічної карти екскурсії;
- професійної майстерності екскурсовода;
- дотримання вимог диференційованого підходу до обслуговування різних груп екскурсантів.

До рекомендованих вимог екскурсійного обслуговування відносяться:

- комфортність;
- безпечність;
- комплексність;
- ергономічність;
- етичність;
- привабливість.

Дотримання усіх перелічених вимог сприяє якісному рівню надання екскурсійних послуг. В якості основної послуги виступають послуги екскурсовода/гіда з безпосереднього ведення екскурсії, в якості додаткових – послуги з підготовки та організації екскурсій, а також післяекскурсійна робота.

Якість екскурсійної послуги багато в чому визначається вибраними об'єктами показу, текстом екскурсії й атрактивними матеріалами «портфеля екскурсовода».

### **Етапи створення екскурсійної послуги**

Розглянемо етапи просування цього товару на ринок туристичних послуг. Перший етап – творчий, він охоплює період від зародження ідеї нової екскурсії до розробки та затвердження її тексту, включаючи вибір маршруту, вивчення об'єктів показу, збір та обробку інформації щодо об'єктів, складання індивідуального тексту екскурсії, формування екскурсійного пакету, затвердження

маршруту, підготовку контрольного тексту екскурсії і «портфеля екскурсовода», розробки технологічної карти екскурсії, проведення контрольного «прогону екскурсії». Після останнього етапу затверджується керівником фірми контрольний текст нової екскурсії та технологічна карта.

Другий етап – організаційний. Він включає укладення договорів із партнерами (музеями, виробництвами, транспортними підприємствами тощо), розрахунок вартості екскурсії, визначення заходів по просуванню і продажу екскурсії. Результатом другого етапу є визначення вартості екскурсії і формування максимуму і мінімуму екскурсійної групи. При цьому на якість екскурсійної послуги впливають визначення маршруту екскурсії, транспортних засобів та заходів по просуванню екскурсії.

Третій етап – контактний-інформаційний, включає адаптацію тексту для різних екскурсійних груп, ознайомлення групи з технікою безпеки на маршруті, розповідь і показ екскурсійних об'єктів безпосередньо на маршруті.

### **Проблеми ефективної діяльності екскурсійних установ**

**Екскурсійним бюро** може виступати як юридична особа, так і приватний підприємець, що здійснюють екскурсійну діяльність, як то планування, організація, просування і реалізація комплексної екскурсійної послуги. Реалізація включає безпосереднє проведення екскурсій, а також надання інших послуг, пов'язаних з їхньою організацією. Організація, що просуває екскурсійні послуги, повинна розробити інструкції, що встановлюють правила забезпечення безпеки і журнали проведення з водіями, супроводжувачами і екскурсоводами відповідних інструктажів.

Організація автобусної екскурсії передбачає наявність інструкції водієві щодо забезпечення безпеки, правил поведінки екскурсантів при знаходженні в автобусі, договорів із транспортними підприємствами або індивідуальними підприємцями на надання транспортних послуг.

Екскурсійні фірми зазвичай укладають договір з туроператорами, що спеціалізуються на організації турів. Цей договір містить інформацію про:

- перелік розроблених екскурсійною фірмою екскурсій із зазначенням маршруту, виду транспортного забезпечення по маршруту, об'єктів показу;
- усі варіанти вартості пропонованих екскурсій;
- за який мінімальний період часу можна замовити бажану екскурсію;
- відповідальності за зрив екскурсії, зазначається мінімальний термін відмови від проведення екскурсії без штрафних санкцій, розмір штрафних санкцій за порушення терміну.

Екскурсійне бюро також потребує чіткої стратегії розвитку підприємства, з розробкою корпоративної місії та зазначенням каналів збуту екскурсійної послуги. Одним із головних напрямів діяльності екскурсійної фірми є підвищення фахового рівня працівників шляхом отримання професійної кваліфікації та набуття досвіду роботи, залучення висококваліфікованих спеціалістів.

Одним з ключових завдань екскурсійної фірми є створення бази даних мультимедійної інформації щодо екскурсійних продуктів, що розміщуються на сайті, соціальних мережах тощо. Просування послуг фірми в режимі он-лайн повинно мати ґрунтовну інформаційну підтримку, оновлюватися і перевірятися.

Через відсутність подібних стратегій, брак кваліфікованих кадрів і складність проведення екскурсійної діяльності за статистикою екскурсійні послуги в Україні надають не більше 5 % компаній від усіх підприємств туристичної сфери.

Складність роботи екскурсійної фірми полягає в тому, що потребує постійного корегування вартості екскурсії залежно від вимог ринку, тарифів і цін на відвідування екскурсійних об'єктів. Необхідно забезпечити екскурсантів залежно від маршрутів усіма необхідними матеріалами рекламно-сувенірного характеру, спеціальним спорядженням та інвентарем. Просування послуги завжди має супроводжуватися залученням на маршрути нових екскурсиводів. Кожна екскурсія має супроводжуватися контролем якості обслуговування, мати постійний оперативний зв'язок екскурсиводів із туроператорами, транспортними підприємствами, установами сфери культури і громадського харчування для своєчасного вирішення виникаючих питань.

Екскурсійним бюро керує його менеджер, до складу персоналу входять методисти-екскурсоводи, екскурсоводи, гіді-перекладачі, розробники екскурсій, керівники туристичних груп. Заявки на екскурсії з відповідними позначками про усі етапи її проведення мають фіксуватися у спеціальному журналі.

### **Договір про надання екскурсійних послуг**

У різних країнах законодавство передбачає обов'язкове укладення письмової угоди – договору на надання екскурсійних послуг між замовником і виконавцем (див. додаток А). Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними чинним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

Загальні положення договору на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання. Договір визначає зобов'язання сторін і усі нюанси надання послуг, що надаються, а саме:

- екскурсійний супровід, оглядова екскурсія, тематична екскурсія, анімована програма тощо;
- найменування та місце знаходження екскурсійного бюро;
- прізвище, ім'я, по батькові екскурсовода;
- інформація про внесення екскурсовода до державного реєстру (за вимогами певної країни) чи його ліцензія (бейдж);
- тема екскурсії;
- кількість екскурсантів у групі;
- порядок оплати послуг екскурсійного бюро;
- терміни проведення екскурсії;
- заходи щодо забезпечення безпеки екскурсантів на маршруті;
- мова, якою проводиться екскурсія;
- порядок відмови від послуги і порядок повернення коштів.

За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що надає екскурсійну послугу) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода або гіді-перекладача загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана перед укладенням договору на екскурсійне обслуговування надати екскурсанту необхідну та 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.

### **Особливості діяльності приватних екскурсоводів**

Наразі у світі все більшої популярності набувають послуги приватних екскурсоводів. Це зовсім не дивно, адже тут наявні переваги. Приватні екскурсоводи надають послуги більше індивідуального характеру. Екскурсовод намагається у всьому йти назустріч своєму клієнтові, і тому саме його послугам найчастіше віддають перевагу. Програма для таких екскурсій складається «під замовлення клієнта», зазвичай з наданням машини з водієм і послуг екскурсовода.

### **Оцінка якості екскурсійної послуги**

Оцінювати екскурсійну послугу потрібно з позицій як керівництва фірми на предмет оцінювання екскурсійної розповіді, чіткості проведення екскурсії, відповідності вимогам і стандартам, так і екскурсантів з боку відповідності початкових очікувань і загального враження. Оцінка якості цієї послуги з боку екскурсанта повинна мати оцінку екскурсійної розповіді, особистості екскурсовода і враження екскурсанта. Оцінювання екскурсантами послуги зазвичай провадиться методом опитування, але більш дієвим і об'єктивним є метод анкетування (табл. 4). Визначити враження від екскурсії можна також шляхом заповнення книги відгуків.

Після кожної екскурсії потрібно відзвітувати про те, як вона пройшла: чи всі екскурсанти повернулися, як спрацювали усі створювачі екскурсійної послуги, чи не було проблем. Звіт здають у паперовому або електронному вигляді. Роботу самого екскурсовода керівництво оцінює за анкетами, які заповнюють туристи, або

відгуками. Зазвичай гiда оцiнюють на вiдмiнно, але це не показник. Iнколи екскурсантам нiяково поставити низький бал, адже анкети вони вiддають екскурсоводу особисто у руки.

**Таблиця 4**

**Приклад анкети для екскурсантiв пiсля проведення екскурсiї**

Iм'я екскурсовода _____															
Guide's name _____															
Назва екскурсiї _____															
The name of the tour _____															
Iм'я екскурсанта Name of the tourist	Програма екскурсiї			Робота екскурсовода			Автобусне обслуговування			Харчування пiд час екскурсiї			Спiввiдношення цiни i якостi		
	Excursion program			The work of a guide			Bus service			Meals during the tour			Value for money		

**Фактори покращення надання екскурсiйних послуг**

Напрями пiдвищення ефективностi надання екскурсiйних послуг на туристсько-екскурсiйних пiдприємствах певним чином обмеженi й можуть бути сформованi у сiм груп:

1. Пiдвищення якостi екскурсiйних послуг. Якість екскурсiї залежить вiд якостi її виробництва, яка обумовлюється чотирма головними факторами – засоби працi, предмети працi, якість методичної документацiї та професiйної майстерностi виконавця. Для пiдвищення якостi екскурсiйного обслуговування необхідно контролювати i вдосконалювати всi названi вище складовi.

2. Включення до системи вже iснуючих екскурсiйних маршрутiв нових об'єктiв. Традицiйно до структури екскурсiйних об'єктiв включають: природнi об'єкти, експозицiї музеiв, картинних галерей, постiйних i тимчасових виставок, пам'ятники археологiї, пам'ятнi мiсця, пов'язанi з iсторичними подiями, пам'ятники мистецтва, будiвлi й споруди.

Проте залишається ще достатньо широкий пласт об'єктiв, якi з рiзних причин ще не включенi до екскурсiйних маршрутiв через недостатню вивченiсть, погану транспортну доступнiсть, непристосованiсть об'єктiв для показу, незадовiльний стан об'єктiв.

3. Удосконалення транспортного обслуговування на екскурсiйних маршрутах. Полягає, по-перше, у пiдвищеннi

комфортності транспортних засобів, а по-друге, у пошуках можливостей використання в екскурсійній діяльності нетрадиційних транспортних засобів, зокрема й організації екскурсій із використанням екологічних видів транспорту (велосипеди, безмоторні водні види транспорту, сігвеї, гіроскутери тощо), запряжені тварини.

4. Розширення пропозицій екскурсій за тематикою, осучаснення та поглиблення існуючої традиційної класифікації екскурсій. Зокрема до практики організації екскурсій уже увійшли такі теми, як: релігійні, етнографічні, гастрономічні.

Розробка нових тем екскурсії потребує низку додаткових організаційних моментів. Це залучення до роботи нових кадрів, пошук додаткових об'єктів, забезпечення транспортом для доставки нових контингентів людей і, отже, ріст обсягів екскурсійних послуг.

5. Розширення пропозицій екскурсій у різних формах проведення, на яких учасникам екскурсій надається можливість не тільки споглядати, але й взяти участь у певних діях (наприклад, обряд весілля, навчання певним промисловим заняттям – лозоплетіння, писанкарство, гончарство, художній розпис, традиційна кулінарія), костюмованих екскурсій, екскурсій-квестів, екскурсій-презентацій, екскурсій-концертів, екскурсій-прогулянок тощо.

6. Залучення нових категорій екскурсантів. Зокрема це екскурсійне обслуговування специфічних груп екскурсантів, наприклад осіб, відзначених за професійні досягнення (інсентуризм), обслуговування у вечірній час, надання екскурсійних послуг для гостей готелів/курортів як для груп, так і індивідуально.

7. Розвитку екскурсійної роботи сприятиме також розробка циклів екскурсій. Організація варіантів циклів екскурсій за тематикою й змістом для різних вікових категорій із використанням різних форм проведення (пішохідні, транспортні, комбіновані) забезпечує систематичне надання екскурсійних послуг населенню. У процесі реалізації циклу екскурсій доречно використовувати екскурсійний абонемент.

Усі перелічені напрями надають можливість підняти екскурсійне обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах на якісно й кількісно новий рівень.

### **? Питання до самоконтролю за розділом**

1. Назвіть різновиди організацій, які функціонують на ринку надання екскурсійних послуг.
2. Назвіть функціональні напрями роботи з організації надання екскурсійних послуг.
3. Схарактеризуйте значення та особливості застосування екскурсійного маркетингу на туристсько-екскурсійних підприємствах.
4. У чому полягає комунікаційна діяльність туристсько-екскурсійних підприємств?
5. Які пункти має включати договір на екскурсійне обслуговування?
6. Які вимоги потрібно враховувати під час вибору постачальників для здійснення екскурсійних послуг?
7. У чому полягає менеджмент екскурсійної діяльності? Схарактеризуйте його функції.
8. Від яких складових залежить якість екскурсійного обслуговування?
9. Як оцінює якість надання екскурсійної послуги керівництво фірми?
10. Які пункти має містити анкета для опитування екскурсантів?
11. Перелічте напрями підвищення ефективності роботи туристсько-екскурсійних підприємств.

## Розділ XV Просування екскурсійних послуг на ринку

Знання правил розробки екскурсії та методики її проведення не забезпечують вдалий продаж екскурсійного продукту і подальше його просування на ринку. Для прибуткового екскурсійного обслуговування підприємство повинно вести оновлення асортименту екскурсій та вводити до них інноваційні технології в умовах мінливості смаків, технологій, конкуренції тощо.

Основна мета маркетингу в екскурсійній справі – цілеспрямований вплив на формування потреб, попиту, цін, сегментації ринку, розвиток асортименту екскурсійних послуг, їх просування, рекламу і збут.

Досягнення мети і вирішення завдань маркетингу в контексті надання екскурсійних послуг інтерпретуються як:

- створення продукту і послуг (екскурсій) для подальшої пропозиції клієнтам,
- просування екскурсійного продукту і послуг на ринку, реклама;
- збут, організація прямих (персональних) продажів (укладання договорів безпосередньо з клієнтами),
- створення доходу.

Продуктом у сфері екскурсійного обслуговування є послуга, що задовольняє духовні, естетичні інформативні потреби туристів. Її надання відбувається в процесі безпосереднього наочного пізнання навколишнього світу. Через це екскурсійна послуга має особливі ознаки:

➤ **невідчутність.** На відміну від матеріальних товарів послуги неможливо відчутти на смак, дотик, побачити тощо під час покупки. Перед тим, як пройти маршрутом екскурсії в супроводі екскурсовода, екскурсант має тільки квиток (квитанцію, касовий чек) – тобто своєрідну обіцянку бюро обслуговування, що він змістовно і цікаво проведе час, побачить надзвичайну красу місцевості або познайомиться з видатними творами минулого;

➤ **нерозривність виробництва і споживання.** Екскурсійне обслуговування неможливо без того, щоб у певному місці та певний час екскурсовод і клієнт не знаходилися разом. Надання екскурсійних послуг та їх споживання збігаються у просторі та в часі;

➤ **неможливість зберігання послуги**, адже цю послугу не можна накопичувати. Широкий асортимент екскурсійних маршрутів без реального споживача не може вважатися екскурсійною послугою. Ці послуги також мають співвідноситися з можливим і поточним попитом. Це може потягнути за собою втрати від простою, які важко компенсувати. Саме тому в сфері екскурсійних послуг користуються передоплатою.

Будь-який продукт має реалізовуватися на ринку через чітке усвідомлення того, для якого споживача призначений екскурсійний продукт, яким чином він дійде до споживача, як буде відбуватися процес споживання екскурсійних послуг. Особливо це важке завдання в умовах карантинних обмежень, які спонукають створювати і просувати нові види екскурсійного продукту (рис. 31).



Рис. 31. Реклама онлайн екскурсії Одесою під час карантину від фірми «Персональний гід» (подано за сайтом <https://www.personalguide.com.ua/product/onlajn-ekskursiya-obzornaya-po-odesse/>)

### **Маркетинг екскурсійних послуг та мережа Інтернет**

Найбільш дієвим способом у пошуку клієнтів екскурсоводом є пропозиція своїх послуг через мережу Інтернет. Екскурсовод чи

екскурсійна фірма створюють сайт, блок, реєструються у всіх популярних соціальних мережах. Пошук клієнтів приватні екскурсоводи частіше всього здійснюють через реєстрацію на офіційних сайтах із пошуку екскурсоводів. Головною умовою просування своїх послуг є наявність великої кількості відгуків, рекомендацій від задоволених екскурсантів. Через рекомендацію вподобаного екскурсовода своїм друзям і знайомим напрацьовується клієнтська база. Це пов'язано з тим, що споживачі самі шукають за допомогою різних пошукових систем та інноваційних технологій інформацію, тому потрібно прикладати максимум зусиль для отримання відгуків і залучення клієнтів. Потрібно завжди цікавитися при цьому інформацією про потреби екскурсантів та їхні запити.

Екскурсійному бюро потрібно регулярно доповнювати та оновлювати інформацію, яка б привертала увагу клієнтів, – створення блоків відео та фото з екскурсій, що відбулися, опис екскурсійних об'єктів, розповіді про дистинацію. Усе це підсилює інтерес екскурсантів, туристів і місцевого населення до пропонованих екскурсійних продуктів.

### **Спеціалізовані інтернет-ресурси для просування екскурсійних послуг**

Сучасні туристи віддають перевагу самостійному пошуку і придбанню екскурсійних послуг у мережі Інтернет. За останні кілька років з'явилися кілька платформ, які виступають посередниками в пошуку гіда. При організації подорожі ми рекомендуємо вивчити і порівняти пропозицію в потрібному вам місці на декількох сайтах. Якщо вас влаштує екскурсія англійською мовою, ви можете скористатися міжнародними ресурсами.

За останні кілька років з'явилися багато платформ, які виступають посередниками і допомагають знайти екскурсовода майже в кожному туристичному місці. Зазвичай люди користуються не одним, а декількома сайтами одночасно для більш розширеного пошуку інформації.

Використання платформ «Каучсерфінг» і «Тріп Едвайзер» характеризують нову модель споживання екскурсійного продукту і зміну споживчої поведінки туристів:

- [viator.com](http://viator.com);
- [toursbylocals.com](http://toursbylocals.com);

- shiroube.com;
- <http://tourguide.pro>;
- <http://allbestguides.com>;
- Excursiopedia.

Платформу віртуальних екскурсіводів України створила ІТ-компанія AltSolution, робітники якої з жахом виявили, що, об'їхавши чималу частину земної кулі, майже не подорожували рідною країною.

Українська компанія TRIPMYDREAM, заснована Андрієм Буренком та Тарасом Поліщуком (<https://tripmydream.com/>) стала кращим travel-стартапом світу на конкурсі Seedstars Summit 2016. Ця платформа також просуває екскурсії та послуги екскурсіводів у дуже багатьох країнах світу.

Нетиповим є проект Tripster. Його слоган: «Незвичайні екскурсії від місцевих жителів». Сайт пропонує як цілком стандартні оглядові екскурсії, так і дійсно неабиякі пропозиції для мандрівників, яким прогулянка навколо основних визначних пам'яток малоцікава.

### **Соціальні мережі як безкоштовний засіб просування екскурсій**

Соціальні мережі як нові інноваційні ресурси здатні провадити широкомасштабну рекламну компанію та істотно впливати на вибір екскурсантом тієї чи іншої послуги.

Вплив соціальних мереж, travel-блогів і форумів зростає з кожним роком. Більше 25 % опитаних заявили, що соціальні мережі впливають на їхню думку при виборі місця і типу відпочинку. Для 75 % респондентів соціальні канали є основним джерелом туристичної інформації. На вибір потенційних туристів впливають розповіді, яскраві фотографії, відгуки та інший контент, створений іншими користувачами. Для просування екскурсійного продукту потрібно зважати на п'ять найпопулярніших соціальних майданчиків, що стали лідерами у світі.

У даний час серед молоді особливою популярністю користуються соціальні мережі «ТікТок», «Телеграм», «Instagram», тому, на наш погляд, доцільно використовувати в першу чергу ці ресурси. Однак недостатньо просто створити сторінку в соціальній мережі, необхідно постійно підвищувати інтерес до неї, залучати нових передплатників і ділитися з ними свіжими новинами про визначні пам'ятки, екскурсійні послуги, знижки на них, подавати їх

через інновації. У підсумку правильне маркетингове просування екскурсійного продукту в соціальних мережах активізує вірусну рекламу. Безумовно потрібно проводити аналіз статистики активності до тієї чи іншої екскурсії, відповідно з лайками, до кількості відміток за геолокацією та кількості хештегів (#).

Екскурсійна послуга завжди орієнтована як на вік учасників, так і на інформаційні ресурси, які щораз більше сьогодні залежать від діджитал-технологій і платформ у своїй розробці, промоуції та застосуванні, особливо через соціальні мережі. Для просування на ринок власних екскурсійних послуг і вивчення запиту споживачів варто також звертати увагу на ті соціальні мережі, які показують найшвидше зростання: Facebook, медійний Instagram, а також месенджер WhatsApp.

### **Просування екскурсійних послуг через Туристично-інформаційні центри**

**Туристично-інформаційний центр** (далі ТІЦ) – це місце, де надається інформація про туристично-рекреаційні можливості, в тому числі місця, ресурси певного регіону.

Утворення Національної мережі офіційних туристичних інформаційних центрів міститься в законі України «Про туристичні ресурси» (2011 р.). У ньому визначено функції офіційних туристичних інформаційних центрів. Ці функції полягають у забезпеченні інформаційно-консультаційними послугами туристів. Крім того, ТІЦ мають надавати безкоштовну інформацію про місце, поширювати безкоштовні карти, схеми, путівники, довідники, популяризувати сайти і соціальні мережі, де можна познайомитися із місцем, популяризувати музеї, виставкові зали та інші заклади, де можна провести дозвілля, мати список готелів й хостелів, пропонувати аудіогіди для самостійного ознайомлення з місцем. ТІЦ в Україні також надають інформацію щодо послуг професійних гідів-перекладачів, екскурсководів, перекладачів, допомагають замовляти екскурсководів і гідів-перекладачів. ТІЦ рекламують не тільки усталені екскурсійні маршрути, але й екскурсководів, що проводять авторські екскурсії. За замовленням туристичних організацій ТІЦ може проводити маркетингові та соціологічні опитування, анкетування, виконувати роботи щодо збору і систематизації статистичної та іншої

інформації про результати екскурсійної діяльності дестинації. Тому вони і стають центрами, навколо яких об'єднуються екскурсоводи.

В обласних центрах при ТІЦ організуються курси екскурсоводів, вони дбають про постійне підвищення кваліфікації екскурсоводів дестинації. На багатьох сайтах Туристично-інформаційних центрів є розділ «замовлення екскурсії», ця послуга абсолютно безкоштовна.

Першим в Україні, що одержав міжнародне визнання і отримав сертифікат відповідності європейським стандартам туристичної інформаційної діяльності, є ТІЦ у м. Запоріжжя (рис. 32).



**Рис. 32. Туристично-інформаційний центр м. Запоріжжя (подано за сайтом <http://uanews.zp.ua/society/2018/08/27/125139.htm>)**

### **Просування послуг екскурсовода через безкоштовні екскурсії**

Вперше така послуга з'явилася у 2003 р., коли Кріс Сандеман працював гідом в одній із великих туристичних компаній в Берліні і несподівано втратив роботу. Він хотів продовжувати працювати гідом і безуспішно намагався влаштуватися на роботу в інші компанії. Зневірившись, Кріс написав на плакаті «Безкоштовні екскурсії за чайові» і став ходити по центру міста, пропонуючи свої послуги гіда.

Спершу ініціатива Кріса не користувалася попитом, а туристи скося поглядали на молодого чоловіка з дивною табличкою.

Походивши так тиждень, Кріс вирішив змінити тактику і звернувся зі своєю пропозицією до адміністраторів великих готелів. І тут він не помилився! Адміністрація готелів завжди шукає шляхи урізноманітнити послуги для потенційних клієнтів і виділитися серед конкурентів. Відповідно, пропонуючи своїм гостям безкоштовні екскурсії відмінної якості, готель отримував найвищі відгуки.

Коли Кріс почав проводити безкоштовні екскурсії, він виявив дві переваги порівняно з його попередньою роботою. Новий формат екскурсій притягнув нову цільову аудиторію – людей, які хочуть дізнатися про місто в більш неформальній обстановці. Люди, які приходили до нього на екскурсії, були набагато зацікавленішими і відкритішими, ніж ті, з якими він працював у якості гідів великої фірми.



**Рис. 33. Афіша сезону 2021 р. безкоштовних екскурсій в Івано-Франківську (подано за сайтом <https://iftourism.com/news/article/zaproshuyemo-na-bezkoshstovni-ekskursiji-do-ivano-frankivska>)**

Його маршрути стали кращими в місті, адже він сам міг їх змінювати в будь-який момент, ґрунтуючись на реакції своїх клієнтів. На попередній роботі він був зобов'язаний постійно ходити по одному і тому ж маршруту і розповідати одне й те саме.

Кріс був здивований захопленням своїх клієнтів, що мали можливість самостійно встановлювати ціну на екскурсію і платити стільки, скільки кожен вважатиме за потрібне. Люди усвідомлювали, що, передавши їм повноваження формування ціни екскурсії, гід викладається на всі 100 %.

Безкоштовні екскурсії Free Walking Tours тепер можна відвідати практично в будь-якому місті світу. Щоб потрапити на деякі, потрібно обов'язково залишити заявку на участь на конкретну дату, а подекуди досить підійти в вказане місце в зазначений час. У великих туристичних містах групи можуть досягати 50 осіб.

Вільні екскурсії проходять у невимушеній неформальній обстановці, тут можна почути поради та цікаві факти, послуга може бути безкоштовна чи за добровільні пожертви. Найбільше таких екскурсій на рік проводиться у Івано-Франківську (рис. 33).

Їх проводять місцеві ентузіасти – іноді лише строго безкоштовно, а іноді за добровільні чайові. Найчастіше такі екскурсії проводяться з нагоди пам'ятних дат Міжнародного дня туризму, Дня міста і Всесвітнього дня екскурсовода.

### **?Питання для самоконтролю за розділом**

1. Які чинники впливають на формування екскурсійної послуги в умовах ринку?
2. Які особливості має екскурсійна послуга на туристичному ринку?
3. Які переваги має мережа Інтернет у порівнянні з іншими видами поширення інформації?
4. Назвіть поширені інтернет-ресурси, що просувають екскурсійні послуги.
5. Які переваги має послуга просування екскурсій за допомогою Туристично-інформаційних центрів?
6. Яким чином послуга Free Walking Tours стала успішною і поширеною у світовій практиці?
7. Схарактеризуйте послугу Free Walking Tours.
8. Промоніторте наявність безкоштовних екскурсій у вашому рідному місті.
9. Перелічте особливості просування екскурсій в соціальних мережах.

## Розділ XVI Інноваційні технології у галузі екскурсійних послуг

Зростання попиту на організований туризм сьогодні висуває нові вимоги до якості туристично-екскурсійного обслуговування з урахуванням застосування інноваційних технологій. Рамки традиційної оглядової екскурсії вже не задовольняють вибагливих клієнтів. Вони налаштовані на використання нових інноваційних видів і форм проведення екскурсії, впровадження сучасних технологій в екскурсійну діяльність. Попит породжує пропозицію. Тому виробники туристично-екскурсійних послуг активно звертаються до інновацій у сфері екскурсійного обслуговування.

### Місце екскурсії в економіці вражень

Поява нового споживача на ринку екскурсійних послуг обумовлена низкою об'єктивних обставин. Перехід суспільства в епоху інформації та інформаційних технологій привів до серйозних змін в економічній і соціальній сфері. Відбулася якісна зміна цінностей: в аграрній економіці цінністю була сировина, в індустріальній – товар, в постіндустріальній – послуга. Зародилося нове економічне явище – **економіка вражень**. Тепер мало виробити товар або послугу, в тому числі і екскурсійну, треба піднести споживачеві її так, щоб у нього склалося яскраве, незабутнє враження. Саме для закріплення враження в екскурсійній діяльності використовують різноманітні ритуали й забобони. Один із них – потерти щось на удачу. Кожна доступна бронзова скульптура у туристичних місцях тепер натирається до блиску. Наприклад, палець гайдамаки в скульптурній групі пам'ятника Тарасу Шевченку в Харкові (рис. 34). Вважається, що справжній мандрівник обов'язково потре все, що належить, і потримається за все, що потрібно.

Атракція є найважливішим елементом повноцінного відпочинку. Система розваг відіграє вирішальну роль в успішності проведення екскурсії. Люди вирушають у мандри за новими незабутніми враженнями, позитивними емоціями і гострими відчуттями.

**Розваги** – це задоволення, викликане комплексом позитивних емоцій, вражень, які супроводжують процес розваги або є його результатом. Джерелами розваг можуть стати різні види діяльності

суб'єкта, що приносять задоволення і формують позитивний емоційний фон. У сучасному світі більшість таких напрямів стали об'єктами комерціалізації і сформували сучасну індустрію розваг.

Сьогодні індустрія розваг стала однією з найважливіших сфер повсякденного життя суспільства, за допомогою якої людина не просто задовольняє свої духовні потреби, але і формує уявлення про власний добробут і рівень розвитку економіки всієї країни.



Рис. 34. Палець гайдамаки із скульптурної композиції пам'ятника Т. Шевченку в Харкові (подано за сайтом <https://sfw.so/1148920051-pamyatniku-shevchenko-v-xarkove-75.html>)

### **Інтерактивні елементи в екскурсійній діяльності**

Якщо раніше екскурсія більше сприймалася як урок історії, то зараз людина, яка приходить на екскурсію, хоче вражень. І ми цим користуємося, намагаючись запропонувати нашим екскурсантам якомога більше цих самих вражень.

Гарна сучасна екскурсія – це не суха лекція з історії, а скоріше театр одного актора, де від першої до останньої хвилини тримається напруга. «Гід повинен бути посередині між вчителем і клоуном». Тобто поєднувати інформативність і компетентність з віртуозністю та спонтанною веселістю.

Екскурсоводи все частіше стикаються з побажанням туристів і екскурсантів мінімізувати інформацію, обсяг знань, що становлять зміст екскурсії. Це явище отримало назву «швидкоплинний туризм», де головне – зафіксувати на фотографіях пам'ятку чи ландшафт або, що ще важливіше, зробити селфі на тлі відомої або унікальної, незвичайної пам'ятки.

Кожен, вирушаючи в подорож або на екскурсію, жадає нових вражень і емоцій. Якщо туристу сам факт фіксування свого перебування у відомих туристичних центрах, на місцях пам'ятних подій або у інших об'єктів туристичного інтересу приносить позитивні емоції, то екскурсовод повинен це прийняти і відійти від екскурсійної класики в тій мірі, в якій цього вимагає конкретна ситуація. Опитування екскурсоводів з великим стажем і досвідом роботи показало, що для багатьох мінімізація розповіді та демонстрації є психологічною проблемою, далеко не всі готові проводити екскурсію кожен раз по-новому, намагаючись вгадати смаки туристів і екскурсантів.

Інноваційні форми екскурсій можна умовно поділити на два основні напрями:


➤ з використанням **інтерактивних елементів**, в тому числі квест-екскурсій, костюмованих екскурсій, інтерактивних екскурсій тощо;

➤ з використанням **ІТ-технологій** – віртуальні тури, в тому числі 3-D екскурсії, використання доповненої реальності, врахування під час екскурсії кольору, аромату та звуків при розробці маршрутів, роботів-екскурсоводів, VR-окулярів, QR-кодів тощо.

У відповідь на запити сучасних екскурсантів з'явилися всілякі інтерактивні екскурсії та інші пропозиції.

**Інтерактивність** – це характеристика протікання процесу комунікації, яка визначається як відношення поточного комунікаційного повідомлення до попереднього. Характерною рисою інтерактивної взаємодії є необхідність негайної реакції у відповідь на отримання повідомлення або інформації, яка повинна знаходитися в контексті попередніх повідомлень. Інтерактивність розширює і доповнює різноманітні функції комп'ютера здатного оцінити дії користувача і відповісти на запит негайно.

## Інтерактивна карта-путівник по острову Хортиця для пристроїв на платформі Android – незамінний помічник у подорожах



**GPS-навігація**  
Ваше точне місце розташування на карті Хортиці допоможе самостійно досліджувати всю територію острова й не загубитись

**Інтерактивна карта**  
Пам'ятки, зупинки транспорту, автостоянки, готелі, природні та історичні об'єкти – все це чекає на вас на карті

**Ваш мобільний гід**  
Додаток містить у собі докладні ілюстровані розповіді про всі цікаві об'єкти, які ви зустрінете на Хортиці

Чобы активні

**Рис. 35. Карта-путівник на платформі Android, що використовується в Національному заповіднику Хортиця (подано за сайтом <https://hortica.zp.ua/mobile>)**

### Використання аудіо-гіда в екскурсії

Мобільні аудіо-гіди, які отримують все більше поширення, – це додатки, які можуть бути встановлені на смартфони самих відвідувачів і тому не вимагають закупівлі, оренди й обслуговування устаткування (рис. 35). Однак це вимагає відслідковувати, які музеї/заповідники/парки застосовують аудіо-гід і на яких мобільних платформах (Android, iOS, Windows тощо).

Перед початком екскурсії потрібно з'ясувати, чи усі екскурсанти можуть користуватися подібним мобільним аудіо-гідом, що встановлюється на телефон, допомогти їм встановити додатки.

У кожній екскурсії можна запропонувати екскурсантам скористатися аудіо-гідом, що використовує технології GPS і RFID, які автоматично визначають положення слухача або об'єкт, яким він цікавиться, і відтворюють необхідний фрагмент. До того ж такі аудіо-гіди зазвичай також мають додатки різними мовами. Найбільша база наявних в Україні аудіо-гідів наразі міститься на платформі Izi.travel (рис. 36).



**Рис. 36. База даних про екскурсії з аудіо-гідом в Україні (подані на сайті <https://izi.travel/ru/gidy-v-ukraina>)**

Екскурсії проводять і спеціальні машини, що обладнані модулем супутникової системи навігації – GPS або Глобальної навігаційної супутникової системи. Перша в світі машина, яка проводить екскурсії, була створена американською компанією GoCarRental.



**Рис. 37. Оренда мопедів, обладнаних GPS із аудіогідом у м. Порто (подано за сайтом: [https://activities.marriott.com/things-to-do/UOAaUaWnBWgI0d\\*unnE\\*SSSn\\*BWPS\\*77BPLg1gZSB S-go-car-rental-in-porto](https://activities.marriott.com/things-to-do/UOAaUaWnBWgI0d*unnE*SSSn*BWPS*77BPLg1gZSB S-go-car-rental-in-porto))**

Це 3-колісний 2-місцевий мопед, обладнаний модулем GPS і комп'ютером. Він дає інструкції про те, як проїхати до екскурсійних

об'єктів міста Порто (рис. 37), може розповісти про визначні пам'ятки п'ятьма мовами. Даний мопед може проїхати вуличками старого міста, які недоступні для екскурсійних автобусів. Машина здатна перервати екскурсійну програму в будь-якій точці, щоб екскурсант зміг оглянути вподобану атракцію, відвідати кав'ярню або магазин.

### Анімаційні екскурсії

Одним із найпопулярніших інноваційних напрямів в екскурсійній діяльності є **анімація** (від лат. *anima* – душа, життя), що припускає відтворення історичних або літературних персонажів, залучення екскурсантів в події, що відбувалися колись. До анімаційних програм належать:

- музейні, історичні, театралізовані шоу, що відрізняються від звичайної музейної екскурсії з театралізованими елементами і які здебільшого виглядають як театральна постановка. До анімаційних екскурсій упродовж усього часу залучені екскурсанти. Під час подібних шоу експонати музею, наприклад доісторичні тварини, середньовічні лицарі і дами або інші персонажі, «оживають» і «переносять» екскурсантів в ту епоху, уособленням якої вони є;

- костюмовані бали за участю історичних персонажів, дають гостям можливість не тільки відчувати себе в контексті реалій іншої епохи або країни, але і навчитися старовинним танцям, традиційним бальним іграм або світському етикету;

- інтерактивні вікторини, що розроблені з певної теми і полегшують сприйняття історичної або іншої інформації, що робить екскурсію більш яскравою і цікавою. Такі вікторини припускають живе спілкування, можливість проявити себе під час екскурсії, перевірити свої знання і здібності;

- карнавали, спрямовані в основному на розвагу, але які мають певну пізнавальну сутність, будучи живим втіленням історії народу і його культурних традицій;

- фестивалі історичної реконструкції, що залучають до театралізованого дійства гостей і надають їм унікальну можливість не тільки стати учасниками історичної події, а й самим спробувати свої сили, наприклад, в лицарських змаганнях;

- екскурсії тематичними парками, які отримали популярність у багатьох країнах ще наприкінці ХХ ст.;

➤ театралізовані міські екскурсії, проведення яких стало можливим завдяки якісній зміні підходу методистів-розробників до організації та проведення екскурсії. Аніматором може виступати сам екскурсовод, члени творчої групи або учасники різних творчих колективів певної дистинації.

**!Цікавинка!** На театралізованих екскурсіях спеціалізується у Львові екскурсійна агенція «Панські екскурсії» (<https://pangid.in.ua/uk/travelagency/>).

Розробкою і проведенням анімаційних програм займаються аніматори – фахівці, які професійно розважають гостей. Праця аніматорів вимагає певних особистісних якостей і професійних навичок: артистизму, комунікабельності, чарівності, розуміння психології людей, здатності утримувати увагу екскурсантів і знаходити вихід у нестандартних ситуаціях.

### **Костюмовані/театралізовані екскурсії**

З огляду на закордонний досвід, слід зазначити, що екскурсійна справа сьогодні розпочинає свій новий шлях з використанням інноваційних форм та методів проведення екскурсії. Так, все частіше сьогодні користуються популярністю екскурсії, до складу яких входять елементи костюмованого шоу і театрального дійства.

Декілька років тому на ринку екскурсійних послуг почав різко зростати сектор дитячого туризму і, зокрема, стали популярними інтерактивні екскурсії для підлітків і молоді. Як правило, в програму входить не тільки пішохідна прогулянка в історичних костюмах або інсценоване дійство в образах із міфів, мультфільмів або казок, але і відвідування музеїв. Зазвичай інтерактивна екскурсія триває більше 3 годин, тому не підходить для дітей молодшого шкільного віку, які не можуть витримати подібне навантаження.

Справді креативними та новаторськими можна назвати костюмовані тематичні екскурсії, що повертають людей, приміром, до епохи середньовіччя. Найчастіше такі екскурсії проводять в містах України, що мають середньовічну історію, – Львів, Луцьк, Мукачево (рис. 38).

**!Цікавинка!** У Луцьку впровадили нічну театралізовану екскурсію – «Вечірню екскурсію в Луцькому замку». У ній задіяні три екскурсоводи і два асистенти, використовується багато

спеціальних ефектів і аудіотехніки. Усі ці елементи створюють для екскурсантів ефект залученості.



Рис. 38. Відкрита костюмована екскурсія в замку Паланок (подано за сайтом <https://varosh.com.ua/noviny/vidkrita-ekskursiya-zamkom-palanok-nichni-prigodi-u-serednovichchya/>)

### Іммерсивні екскурсії

**Іммерсивні технології** (від англ. *immersive* – створює ефект присутності) – способи занурення глядачів у сюжет на рівних із акторами умовах: глядач відчуває себе не спостерігачем, а частиною дії.

Такі екскурсії проходять у форматі театральної вистави. Іммерсивна вистава – це вистава, у якій глядач максимально занурюється в дію, а іноді навіть може взяти у ній участь. Така форма подання екскурсії фокусується на глядацькому досвіді. Найпоширенішою в Україні є іммерсивна екскурсія від FAROLERO, що перекладається з іспанської як ліхтарник (<https://www.interestny.kiev.ua/excursion/nochnaya-immersivnaya-ekskursiya-farolero/>). Цей персонаж з легенди стає центральною фігурою екскурсії. Ліхтарник стане Вашим особистим провідником на шляху до мрії. Для повного занурення в дію фірма забезпечує екскурсантів аудіогідами з навушниками, казковими плащами, парасольками на випадок дощу і приємними несподіванками. Ці екскурсії можна відвідати в Києві, Львові та Одесі (рис. 39).



Рис. 39. Іммерсивна екскурсія з фаролеро для двох (подано за сайтом <https://farolero.com.ua/ru/home/#city>)

### Екскурсії з елементами гри

Останнім часом як у світі, так і в Україні набирають обертів нові ігрові види екскурсій під назвою «спайгеймс» (spygames) та «геокешинг» (geocaching). **Спайгеймс** – це гра, що складається з ланцюжка завдань. Суть її в тому, щоб, відшукавши на місцевості ті чи інші пункти, в яких знаходиться залишений там знак або предмет, рухатися далі. Що стосується геокешингу, то це захоплююча гра-екскурсія, метою якої є пошук схованок за допомогою GPS-приймачів.

Яскравим прикладом цієї технології є популярна в багатьох країнах на багато користувачів гра «Pokémon go», яка використовує технології геолокації і доповненої реальності. Гравці одержують інформацію про знаходження об'єкта полювання в певній точці ігрового поля, після чого намагаються через камеру смартфона відшукати об'єкт і сфотографувати його, за що отримують бонусні бали. Гейміфіковані туристичні продукти спрямовані вмотивувати купити екскурсію. Отже, навіть за умови, що турист буде починати такий ігровий тур віртуально, для успішного проходження гри врешті-решт буде змушений приїхати в зазначену дистинацію і далі продовжувати гру у форматі AR-туру для проходження наступних рівнів і набору необхідних балів.

Однією з найцікавіших інтерактивних екскурсійних форм є екскурсія у формі рольової гри. У сценарії рольової гри прописані

тільки початкові ситуації, а всі інші кроки залежать від учасників-гравців. Також цікавою інновацією можна вважати рольову гру-тимблдінг від агенції «Тудой-судой» в Одесі (<https://ua.tudoy-sudoy.od.ua/neobychnyi-otdykh/ty-odessit-mishka-a-e-to-znachit/>).

### **Віртуальні екскурсії**

Останнім часом, особливо у період пандемії, набувають все більшої популярності віртуальні екскурсії, оскільки вони доступні людям з обмеженням на пересування, соціально незахищеним верствам населення, здобувачам вищої освіти тощо. Серед переваг віртуальних екскурсій слід виділити доступність, безкоштовність, можливість огляду в будь-який час, варіанти багаторазової «участі» в екскурсії й перегляду текстової інформації, ефект присутності. Серед недоліків віртуальних екскурсій виділяють відсутність комунікації в режимі реального часу, неможливість побачити те, що не включено до екскурсії. Зазвичай віртуальні тури музеями можна запропонувати екскурсантам до початку екскурсії перед відвіданням музеїв та пам'ятних місць.

**!Цікавинка!** Приклад віртуальних турів у Волинській області:

1. Луцькі підземелля. <https://goo.gl/maps/LD5pK96AqAxNwU2E9>
2. Луцький замок. <https://goo.gl/maps/JYTMpCGUhC6LxdpR9>
3. Олицький замок. <https://goo.gl/maps/8uUAYbGcoBmRfktD9>
4. Колегіальний костел Святої Трійці. Олика.  
<https://goo.gl/maps/iss1aKmNL3z9tagN7>
5. Національний парк «Прип'ять-Стохід» у с. Сваловичі.  
<https://goo.gl/maps/Rfts1tiauMZdpdEe8>
6. Озеро Світязь. Шацький національний природний парк.  
<https://goo.gl/maps/rFxafJBcoXFWWKS6>
7. Маневицький краєзнавчий музей. Човен.  
<https://goo.gl/maps/3s6FY9XKfEzrJbNR8>
8. Городище. Стародавній Володимир.  
<https://goo.gl/maps/umPwtuWwgG4nyqGt9>
9. Слов'янський парк. Стародавній Володимир.  
<https://goo.gl/maps/2tp8bgJqQ77qAM5v9>
10. Собор Різдва Христового ПЦУ. Стародавній Володимир.  
<https://goo.gl/maps/wjY9GRVdtGk9koZy9>
11. Костел Іоакима і Анни. Стародавній Володимир.  
<https://goo.gl/maps/kZAHmu6ZmpbYSe5Z9>

12. Успенський собор. Стародавній Володимир.  
<https://goo.gl/maps/SwV127ZQLQbJdZ116>

Проектом віртуальних екскурсій містами інколи вважають сайти панорам, як, наприклад, 360cities.net чи vimeo.com. Але вони не містять повноцінних екскурсій, першою саме міською повноцінною віртуальною екскурсією в Україні можемо назвати «Ворота в Київ. Віртуальна мандрівка» (<https://www.livingcity.kyiv.ua/virtualna-ekskursiya>). Також цікавим є проєкт, що потужно реалізується командою «Ukraine Open. Віртуальні мандрівки містами України» (<https://ukraineopen.com/en>).

Здебільшого віртуальні екскурсії пропонують музеї. В Україні є багато музеїв, що мають на сайтах віртуальні тури своїми стінами. Потрібно відзначити безпрецедентний проєкт «Музей онлайн» газети «День», за допомогою якого було створено вельми привабливі віртуальні тури.

Віртуальний тур Музею Поля полтавської битви дозволяє ознайомитися з великим за обсягом простором музею. Вельми привабливим є проєкт Віртуальний тур українськими музеями просто неба (докладніше <https://museums.authenticukraine.com.ua/ua/>). Також цікавими для екскурсантів є віртуальні тури замками України – Острозьким, Дубенським.

Існує також багато сучасних веб-сервісів для перегляду та створення віртуальних екскурсій. Корисними можуть бути безкоштовні сервіси та додатки, які, зокрема, пропонує команда Google. Познайомимося з деякими з них:

**Google Arts&Culture** (<https://artsandculture.google.com/?hl=uk>) – глобальний освітній онлайн-проєкт, партнерська програма якого об'єднує сотні інституцій по всьому світу та дозволяє користувачам здійснювати віртуальні тури галереями музеїв, знайомитись з фізичною та контекстуальною інформацією про художні роботи та створювати свої власні віртуальні колекції. Функція «walk-through» проєкту використовує технологію Google Street View. За допомогою спеціальної функції можна наблизитися до твору мистецтва, роздивитися його з усіх боків. У рамках даного проєкту також можна побачити і додати в свої закладки рідкісні експонати з музейних архівів, що не виставляються на загальний огляд. Існує багато яскравих прикладів віртуальних екскурсій

(<https://artsandculture.google.com/project/street-view>). Також їх можна створити самостійно відповідно до своїх потреб.

**Сервіс Tour Creator** (<https://arvr.google.com/tourcreator/>) призначений для створення віртуальних турів на базі карт Google. Сервіс дозволяє швидко створити віртуальний тур з використанням фотографій Google Street Map або власних 360-форматних фотографій. Щоб почати роботу в сервісі, необхідний обліковий запис Google, потім робиться опис туру і вставляється фото обкладинки. Також є можливість поділитися створеною роботою через посилання, помістити до блогу або сайту, опублікувати в соціальних мережах.

**Перегляд вулиць в Google Картах** (<https://www.google.com/streetview/>) – це представлення навколишньої дійсності, створене на основі мільйонів панорамних фотографій як від компанії Google, так і від користувачів. Завдяки спільним зусиллям кожен має можливість здійснювати віртуальні подорожі по різних країнах. Слід зазначити унікальність панорамної фотографії, яка дозволяє побачити реальні предмети у тривимірному просторі. Таким чином, споглядач уже підготовлений для майбутнього візиту до того чи іншого об'єкта.

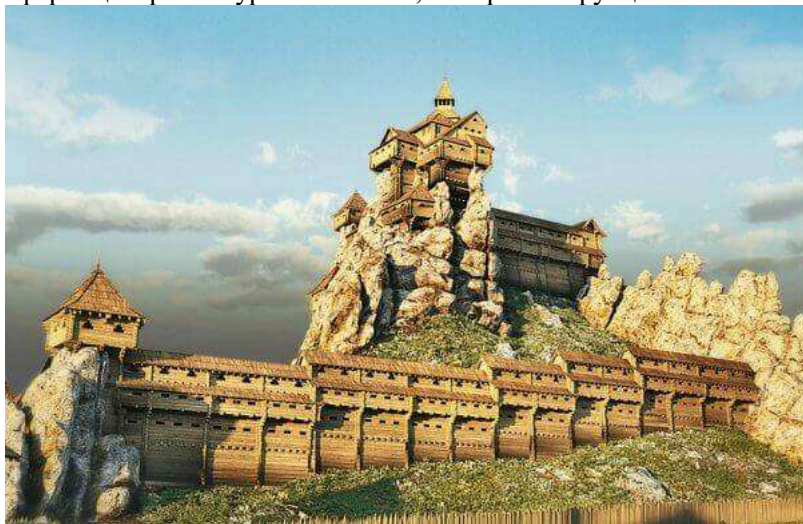
**ThingLink** (<https://www.thinglink.com/>) – сервіс, завдяки якому перетворюються статичні картинки в інтерактивні об'єкти, де для кожного об'єкта на зображенні можна вибрати і встановити посилання на вебсторінку, презентацію, відео тощо. Є можливість колективної роботи зі створення міток для зображення, додавання додатка в блог та зробити вже наявні фотографії, малюнки в ньому інтерактивними.

Отже, створення віртуальної екскурсії – це складний процес, який потребує багато творчих зусиль. Але за допомогою різних веб-сервісів та програм можливе перетворення звичайної екскурсії в більш зручний формат для перегляду в будь-якому місці та в будь-який час.

### **Доповнена реальність в екскурсійній діяльності**

У цьому туристично-екскурсійному продукті (Augment reality, екскурсійні AR-тури) тур по населеному пункту (дистинації) проходить із планшетом або смартфоном, на яких встановлюється програмний продукт, що транслює доповнення до існуючої

реальності. Такими доповненнями можуть бути як довідкова інформація про екскурсійні об'єкти, так і реконструкції.



**Рис. 40.** Доповнена реальність у місті Тустань за допомогою Tustan AR (подано за сайтом <https://tokar.ua/read/22213>)

Наприклад, технологія доповненої реальності Tustan AR допоможе вам побачити у деталях середньовічну дерев'яну будівлю, яка існувала в містечку Тустань упродовж XII–XVI століть (рис. 40). Для цього досить за будь-яких погодних умов просто відкрити додаток у п'яти промаркованих точках колишньої фортеці та навести камеру на місцевість. Крім того, усі реконструкції можна побачити дистанційно.

Додаток безкоштовний і працює безпосередньо на місцевості із конкретних позицій спостерігача, дозволяє роздивлятися фортецю з різних ракурсів, а ще робити селфі на її фоні, робити фотографії і включати вбудовану анімацію. Мобільний додаток завантажується за допомогою Play Market і App Store (докладніше [https://www.youtube.com/watch?v=yKBzzBWqziI&t=131s&ab\\_channel=ZAXID.NET](https://www.youtube.com/watch?v=yKBzzBWqziI&t=131s&ab_channel=ZAXID.NET)).

Для проведення екскурсій у даний час починають використовуватися пристрої, які наділені «почуттям місця» (рис. 41) і дозволяють використовувати абсолютно весь масив геоінформації у мережі Інтернет.



**Рис. 41.** Використання VR окулярів під час екскурсій у Звенигороді (подано за сайтом <https://photo-iviv.in.ua>)

Нещодавно з'явилася нова технологія, яка отримала назву «розширена реальність». Першою загальнодоступною системою для «розширеної реальності» була WikiMe. Це система, що поєднує реальний світ зі світом, генерованим комп'ютером. На крок попереду в розвитку цієї технології наразі Google, який ввів нову послугу Google Googles. Щоб дізнатися більше про об'єкт, досить виконати фотокамерою мобільного телефону його знімок та переслати на сервери фірми Google. На підставі бази фотознімків Google та інформації GIS, що знаходиться системі Google Maps, сервери ідентифікують об'єкт і пересилають його опис на телефон користувача.

Доповнена віртуальна реальність погано сприймається відвідувачами з обмеженими можливостями, наприклад, по зору чи слуху. Це стає проблемою у випадках, коли віртуальна реальність замінює інші засоби інтерпретації. У більшості випадків виробники VR-пристроїв не рекомендують користуватися обладнанням дітям віком до 12 років. У деяких випадках обмеження можуть бути ще суворішими. Пояснити дітям, що це за ефект, досить складно. Це викликає розчарування у сімей із дітьми.

## **Використання в екскурсіях QR-коду**

Зовсім новим напрямком екскурсійної діяльності є QR-екскурсії, в організації яких використовується інноваційний засіб маркування QR-коди. Технологія QR-кодування виникла завдяки фірмі Denso Wave Inc. в 1994 році. Був створений двомірний штрих-код матричного типу, який отримав назву Quick Response (QR). Основна перевага QR-коду полягає в легкому розпізнаванні інформації фотокамерою мобільного телефону і можливість зберігання великого обсягу інформації. Ця властивість QR-коду дозволяє йому стати цінним ресурсом у різних сферах діяльності, в тому числі екскурсійній.

Використання QR-коду в екскурсійній сфері є надзвичайно різноманітним – ними можна оснащувати усі міські екскурсійні об'єкти оглядової екскурсії. У той же час, QR-коди можна застосовувати і в організації квест-екскурсій як найпростіший спосіб отримання інформації без екскурсовода. QR-кодування та інші інформаційні технології активно використовуються в музейній практиці.

В Україні все частіше з'являються таблички з QR-кодом на історичних будівлях, в музеях, архітектурних ансамблях, але темпи впровадження такої технології вельми повільні. Потрібно розуміти, що впровадження і розробка QR-кодів у простір міста знаходиться в компетенції міських адміністрацій, а загальне бажання туристських фірм, гідів та екскурсоводів є лише додатковим рушійним фактором у матеріалізації цього.

## **Особливості квест-екскурсій**

За змістом виділяють такі види квест-екскурсій: оглядова квест-екскурсія, тематична квест-екскурсія (детективна, пригодницька, історична, спортивна). Детективна квест-екскурсія стає дослідженням об'єктів показу, під час якого відбувається вигаданий злочин та розслідування. До пригодницьких квест-екскурсій додають розповідь із вигаданими героями та подіями, за допомогою яких учасники досліджують об'єкти показу. Історична квест-екскурсія складається з історичних об'єктів показу з вигаданими сюжетами або заснованими на реальних подіях. Спортивна квест-екскурсія може мати елементи спортивного орієнтування, проходження маршруту на швидкість.

Квест-екскурсія може включати в себе риси як квесту, так і екскурсії:

- наявність індивідуальних екскурсантів або групи (до 50 осіб);
- значна тривалість за часом;
- поєднання в екскурсії елементів гри і екскурсії: цікавий цей вид екскурсійної діяльності тим, що в цій формі не передбачається традиційна участь гіда-екскурсовода і, здавалося б, традиційні об'єкти постають в дещо іншому ракурсі;
- конкретна тематика екскурсії з чітко вибудованою сюжетною лінією, яка визначається стрижнем огляду;
- знайомство з об'єктами відбувається до процесу гри і виконання певних завдань, пропонованих екскурсоводом;
- визначення мети, до якої повинні прийти учасники квесту;
- наявність завдань-перешкод, які інтегрують учасників і змушують переживати квест спільно всім колективом. Іноді квест-екскурсійні маршрути використовують в деяких тренінгах тимблдінга саме через ту складову, яка сприяє колективному співпереживанню і командоутворенню.

У школярів популярністю користуються тематичні квест-екскурсії пригодницького характеру з елементами детективу.

**!Цікавинка!** У Харкові туристичною фірмою «Навігатор-Україна» пропонується авторська квест-екскурсія для школярів зі смартфоном «Легенди старого міста».

Професійні колективи обирають детективні квест-екскурсії або історичні з елементами детективу. Групи екскурсантів, що мають потребу в активному дозвіллі, віддають перевагу квест-екскурсіям із спортивними елементами.

За формою квест-екскурсії можна поділити на квест-екскурсію з участю екскурсовода та безособову квест-екскурсію (мобільний квест та квест-маршрут). Квест-екскурсії з участю екскурсовода – ті, в яких всі завдання виконуються за допомогою екскурсовода. У безособовій квест-екскурсії учасники відразу знайомляться з усім маршрутом. У мобільних квест-екскурсіях учасники отримують завдання за допомогою смартфона або планшета чи проводять пошук певної точки за допомогою GPS-навігатора. Основною характерною

рисою квесту є те, що учаснику гри наперед видається маршрутний лист із текстом та завданнями.

Груповий квест може проходити у вигляді екскурсії – біля кожного об'єкта показу група виконує певне завдання. Можливо провести частину екскурсії у вигляді змагання – на початку учасники отримують завдання і повинні під наглядом або за допомогою екскурсовода шукати різні символи й архітектурні особливості міста.

У результаті впровадження елементів квесту як інноваційної форми екскурсії підвищується якість і конкурентоспроможність екскурсійних послуг, а також забезпечується розвиток нових форм екскурсійних послуг.

Задані від самого початку умови гри, що містять в собі завдання та відповіді, а також наявність сюжетної лінії складають основу інноваційності даного виду екскурсії. Головною перевагою квест-екскурсії є самостійне вивчення об'єктів показу за допомогою сюжетної гри, що викликає зацікавлення учасників.

#### **?Питання для самоперевірки за розділом**

1. Як працює економіка вражень?
2. Що таке інтерактивність? Для чого вона потрібна в екскурсійній діяльності?
3. Назвіть особливості імерсивної екскурсії.
4. У чому полягає особливість проведення екскурсії з рольовими іграми?
5. Що ви знаєте про ігрові екскурсії?
6. Які фактори впливають на якісну анімаційну екскурсію?
7. Як потрібно використовувати віртуальні тури в екскурсійній діяльності?
8. Які IT-технології в екскурсійній діяльності ви знаєте?
9. Як можна використовувати QR-кодування під час екскурсійного обслуговування?
10. Яка роль екскурсовода під час квест-екскурсії?

## **Практичні заняття за курсом «Організація екскурсійної діяльності»**

**Практичне заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання здобувачем вищої освіти сформульованих завдань. Воно включає постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю усіх учасників навчального процесу, розв’язування завдань із їх обговоренням, вирішення поставлених завдань, їх перевірку, оцінювання.

### **Практична робота № 1 Створення карти знайомства**

Кожен здобувач/ка має створити свою власну візитівку, прив’язавши її до свого населеного пункту на інтерактивній карті України за допомогою додатка <https://www.google.com/maps>. Потрібно підписати візитівку своїм ім’ям та прізвищем, додати фото і вказати після нього ваші хобі. Поставити відповідний вашому настрою стікер.

### **Практична робота № 2 Найцікавіша екскурсія в місті**

Кожен здобувач/ка отримує за жеребом назву обласного центру, в якому знаходить найцікавішу екскурсію і робить її повну класифікацію й опис у вигляді презентації. Увага! Не можна описувати тури.

Файл презентації має бути підписаним за зразком Артеменко Надія\_УТ-21\_найцікавіша (місто)... Презентація має містити список джерел, що оформлюються за зразком <http://aphd.ua/pryklady-oformlennia-bibliohrafichnoho-opysu-vidpovidno-do-dstu-83022015/>

Мультимедійна презентація – набір слайдів і спецефектів, текстових пояснень, що зберігаються в одному файлі. Для її створення найлегше користуватися PowerPoint OpenOffice. Дотримуйтесь інструкцій щодо роботи з цими програмами для користувачів «Як створити презентацію (довідкові матеріали)». – URL: [http://www.slideshare.net/makeeva\\_o/power-point-2003-15230760?related=3](http://www.slideshare.net/makeeva_o/power-point-2003-15230760?related=3), а також можете переглянути навчальні фільми «Як працювати в Power Point». URL:

<https://www.youtube.com/watch?v=MP4RLUgsHdI>, «Як додати звук в PowerPoint». URL: [https://www.youtube.com/watch?v=yi\\_Zg7HKi6U](https://www.youtube.com/watch?v=yi_Zg7HKi6U). Також можна використовувати різні сервіси для створення презентацій як то Prezi, Canva, Keynote, Piktochart, за умов, що її можна зберегти і подати на оцінювання у форматі PDF. Докладніше про ці сервіси можна прочитати тут: В якій програмі роблять презентацію: 10 найкращих сервісів. URL: [https://www.moyo.ua/ua/news/v\\_kakoy\\_programme\\_delayut\\_prezentatsi\\_yu\\_10\\_luchshikh\\_servisov.html](https://www.moyo.ua/ua/news/v_kakoy_programme_delayut_prezentatsi_yu_10_luchshikh_servisov.html).

Презентація повинна мати 7-10 слайдів, на яких розкривається головна проблематика питання з метою презентації на загал характеристики проблеми та висновків. По можливості презентація має супроводжуватися максимальною кількістю ілюстративного матеріалу. Потрібно строго слідкувати, щоб подані ілюстрації відображали тему, відповідну подію. Також доречно посилатися в презентаціях на аудіо- та відеодокументи, подаючи презентацію у класрум/аудиторію разом із файлами, з яких були запозичені відповідні матеріали.

Перед тим, як почати робити презентацію, ви повинні володіти всіма необхідними матеріалами. Назбирайте якомога більше інформації, що наявна за проблематикою питання. Накидайте тези, скопіюйте фотографії, аудіо- та відео в одну теку. Переконайтеся, що всі дані підкріплені джерелами, посиланнями на наукову літературу.

### **Поради з технічного оформлення презентації**

Дотримуйтесь єдиного стилю оформлення. Шрифти: для заголовків – не менше 36, для інформації – не менше 24. Текстові блоки мають подаватися одним шрифтом для усієї презентації. Наприклад, писати заголовки шрифтом Arial, а основний текст подавати шрифтом Times New Roman не можна. Заголовки повинні привертати увагу аудиторії. Використовуйте короткі слова і пропозиції. Найбільш важлива інформація повинна розташовуватися в центрі екрана. Ключові поняття доцільніше відображати по одному на кожному окремому слайді. Не варто зловживати різними анімаційними ефектами. Анімація має бути тільки там, де доречно, краще уникати великої кількості анімаційних ефектів. Фон повинен бути єдиним для усієї презентації, текст на даному тлі повинен бути видимим навіть з великої відстані.

Список використаних друкованих і електронних джерел подається в передостанньому слайді за вимогами <http://aphd.ua/prykłady-oformlennia-bibliohrafichnoho-opysu-vidpovidno-do-dstu-83022015/>.

На останньому слайді ви маєте подякувати аудиторії за увагу. Презентація має бути подана завчасно до класрум вашої групи у вигляді файлу. Назва файлу має відображати прізвище автора, групу та повну назву. Наприклад, Черніков Руслан\_УТ-21\_екскурсія Дніпро. Презентації, які містять плагіат (копіювання з презентацій інших осіб, вікіпедії, рефератів), перевіритися не будуть.

### **Зразок оформлення титульного аркуша презентації**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА  
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ  
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ ТА КРАЇНОЗНАВСТВА

# Найцікавіша екскурсія Чернівцями

Виконав/ла студент/ка  
Групи УТ-21/22  
Лимаренко Є.

© 2015. Всі права захищено. Використання без дозволу  
заборонено. Додаток 1

## **Практичне заняття № 3 Найкращі екскурсійні містечка України**

Кожен здобувач/ка готує презентацію за темою «Раджу відвідати маленьке, але екскурсійне містечко ...» на основі рекламних матеріалів, відгуків відвідувачів, попиту серед населення, повідомлень блогерів, журналістських оглядів тощо.

## **Практичне заняття № 4 Підготовка «портфеля екскурсовода»**

Кожен здобувач/ка відшукує в мережі Інтернет фото вулиці м. Харків, назву якої отримує за жеребом, і створює презентацію слайдів, що одночасно містять старовинне фото та фото, зроблене

з того ж ракурсу самостійно з датою на ньому певної історичної вулиці/узвозу міста Харків.

### **Практичне заняття № 5 Картка екскурсійного об'єкта**

Кожен зі здобувачів за жеребом отримує назву об'єкта за яким готує паспорт-картку об'єкта в електронному вигляді файл Word.

Паспорт-картка екскурсійного об'єкта містить ряд характеристик, які необхідно чітко описати і подати за наступною схемою у вигляді таблиці.

1. Назва пам'ятки (попередня, усї, які існували, сучасна).
2. Місцезнаходження об'єкта, адреса (район розташування, орієнтація за іншими об'єктами). До картки додається фотографія об'єкта (якісне фото сучасного вигляду пам'ятки та ретро-фото).
3. Опис пам'ятки (автор, дата спорудження, з яких матеріалів виготовлено; подати характеристику візуального зображення, символічного навантаження пам'ятника, текст меморіального напису).
4. Історична подія, з якою пов'язаний об'єкт, дата цієї події (лаконічно описати, вшануванню якої події чи якої особи присвячений пам'ятник).
5. Джерела відомостей про пам'ятку (зазначити використану літературу, архівні матеріали, усні перекази).
6. Збереження пам'ятки (стан об'єкта та прилеглої території, дата останнього ремонту і реставрації).
7. Охорона пам'ятки (на кого покладена, яким рішенням). Потрібно перевірити це у переліках, що додаються.
8. У яких екскурсіях пам'ятка використовується як об'єкт показу (здійснити моніторинг екскурсій міста, що пропонуються різними туристичними фірмами, та зазначити, в яких екскурсіях використовується пам'ятник як основний чи допоміжний об'єкт показу; якщо ж не використовується – запропонувати власну версію залучення його до екскурсійних маршрутів).
9. Дата складання картки, П.І.П та посада особи, яка склала картку.

Увага! Список джерел має бути складений особисто. Матеріали з Вікіпедії чи інших популярних джерел не зараховуються.

## **Практична робота № 6 Створення технологічної карти екскурсії**

Кожен/а здобувач/ка подає технологічну карту екскурсії за маршрутом, що побудований під час практичної роботи № 6 у вигляді таблиці альбомним розворотом А4 за обраною самостійно темою. Зразок оформлення подано у додатку Д.

## **Практичне заняття № 7 Нанесення маршруту екскурсії на карту Google Maps**

Кожен/а здобувач/ка виходячи із теми обраної для розробки екскурсії підбирає 6-8 об'єктів показу, наносить їх на інтерактивну карту <https://www.google.com/maps> та додає до кожної мітки, що відповідає характеру пам'ятки, фото об'єкта показу та його короткий опис, потім прокладає маршрут між ними, керуючись вказівками «Як створити власні карти в Google Maps з нанесенням міток і маршрутів» <https://cutt.ly/DzhiV8c>. До класрум потрібно надіслати скріншот карти, а також електронне посилання на неї у коментарях до свого завдання, попередньо відкривши доступ для перегляду.

## **Практична робота № 8 Створення чат-боту екскурсійного маршруту**

Потрібно створити чат-бот із поширення інформації про умовну тематичну екскурсію, маршрут якої ви створили під час підготовки до практичного заняття № 6 за допомогою сервісу @Manybot. Це безкоштовний сервіс, що поєднується з Telegram. Чат-бот має надавати інформацію щодо різноманітної інформації для екскурсантів щодо налаштування на екскурсію, місця зустрічі, хронометражу екскурсії, маршруту екскурсії, опису кожного із об'єктів показу, вартості та відгуків екскурсантів. Користуйтеся вказівками «Як створити Телеграм-бота за допомогою Manybot?» // <https://www.youtube.com/watch?v=N4GD22cJwF4>.

До класрум потрібно подати презентацію, у якій послідовно показати етапи створення власного чат-боту та презентувати переписку клієнтів і зібрані відгуки. В особистих коментарях до цього ж завдання в класрум потрібно подати посилання на створений чат-бот для оцінки.

## **Практична робота № 9 Засоби підготовки екскурсантів до екскурсії**

Кожен здобувач/ка через наповнює створений у практичній роботі чат-бот рекомендаціями-нагадуваннями як підготуватися учасникам до екскурсії: за умов дощу, за умов спеки, якщо вони йдуть з дітьми, якщо вони мають якісь хронічні захворювання, як організувати хронометраж екскурсії, правила поведінки екскурсантів в автобусі, правила поведінки під час пішохідної екскурсії тощо. В класрум подаються скріншоти відповідних рекомендацій. В особистих коментарях до завдання в класрум потрібно подати посилання на дієвий чат-бот для оцінювання.

## **Практична робота № 10 Техніка безпеки під час екскурсії на виробництво**

Скористайтесь безкоштовним сервісом LearningApps.org і створіть вікторину «Техніка безпеки під час екскурсії на виробництво» із варіантами відповідей, що саме потрібно і не потрібно робити під час екскурсії на виробництві (не менше 10 запитань з 4 варіантами відповіді на кожне). Усі питання потрібно будувати виходячи з реального підприємства. Принцип створення подібної вікторини можна подивитися тут: <https://learningapps.org/6609510>.

## **Практична робота № 11 Покращення дикції екскурсорода**

Кожен/а здобувач/ка підбирає комплекс із 10 вправ на розвинування дикції. Приклади вправ можна знайти за посиланнями:

Дикція: вправи для покращення чіткості вимови. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=frB13B11MFY>

Вправи для покращення дикції від Наталки Пазюк. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=6Vdu73pICj0>

Вправи на дикцію та розучування скоромовок. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=UOwISLHGx0>

Як покращити дикцію і артикуляцію? Дієві вправи для чіткої вимови URL: <https://www.youtube.com/watch?v=DaYfTBKD4Xc>

Кожна особа особисто демонструє засвоєння вправ – не менше 5 разів для кожної вправи на відео. Відео, відзняте за допомогою

відеокамери телефона чи комп'ютера, необхідно подати в Classroom у форматах MP4 або AVI без архівування.

### **Практична робота № 12 Особистісні якості екскурсовода**

Кожен здобувач/ка має створити презентацію-огляд про найцікавіших екскурсоводів, що працюють у обласному центрі, який вам випав за жеребом. Створіть власний рейтинг і шкалу оцінювання їх діяльності, спираючись на відгуки екскурсантів та їхні власні соціальні мережі та сайти, журналістські репортажі та підкасти, наприклад:

- Найкреативніший екскурсовод
- Найдосвідченіший екскурсовод
- Екскурсовод з почуттям гумору
- Найпохмуріший екскурсовод
- Екскурсовод-аніматор
- Екскурсовод-трудоголік
- Найкращий дитячий екскурсовод
- Найпопулярніший екскурсовод
- Найсмішніший екскурсовод

### **Практична робота № 13 Просування послуг екскурсовода на ринку**

Кожен/а здобувач/ка має створити презентацію-огляд про просування на ринок авторських екскурсій професійного екскурсовода на території України (за власним вибором) за наступними питаннями:

1. Якими соціальними сторінками користується екскурсовод?
2. На яких туристичних сайтах є інформація щодо його діяльності?
3. Чи наявний власний сайт у екскурсовода?
4. Яким чином відбувається просування нових авторських екскурсій цієї особи?
5. Як відбувається просування екскурсій у соціальних мережах.
6. Проаналізуйте відгуки про авторські екскурсії – які у цієї особи є беззаперечні переваги над іншими?
7. Чи представлений цей екскурсовод на сайті Tripadvisor?

8. Подайте скріншоти матеріалів, які використовує екскурсивод для просування свого продукту, оцініть їх.

9. Ваші висновки.

### **Практична робота № 14 Інклюзія в екскурсійній діяльності**

Кожен/а здобувач/ка має створити презентацію-огляд щодо наявності інклюзивних екскурсій для людей з особливими потребами в Україні. Один слайд – одна екскурсія, він має містити реальні фото або/і відео, які потрібно шукати в повідомленнях обласних засобів масової інформації. Також потрібно в кінці вказати список джерел, які допомогли вам створити презентацію. Потрібно віднайти не менше 7 прикладів. Увага! Не усі екскурсанти мають бути людьми з інвалідністю. Відео впорядковується номерами у порядку перегляду і підписується за зразком 10\_Екскурсія в Кропивницькому. Кожне з відео потрібно надіслати у вигляді окремих файлів, як і файл презентації.

### **Практична робота № 15 Діяльність екскурсійної організації**

Кожен здобувач/ка має створити презентацію-огляд про діяльність туристично-екскурсійної організації України (за власним вибором) за наступними питаннями:

1. Назва організації та логотип, презентація сайту.

2. Ступінь розробленості маршрутів екскурсій, що пропонує туристам агенція (наявність вичерпної інформації щодо вартості, хронометражу, об'єктів показу).

3. Наявність реклами усіх екскурсій на соціальних сторінках агенції, подати перелік та скріншоти сторінок.

4. Оцініть привабливість наявних звітів і оглядів про проведені екскурсії та фото з них.

5. Чи має фірма досвід використовувати враження від екскурсій екскурсантами у якості реклами?

6. Ваші власні висновки.

Увага! Не можна моніторити організацію, що не пропонує власні екскурсії. Не оцінюються роботи, що містять огляд фірми, що продає тури.

## **Практична робота № 16 Інновації в екскурсійній діяльності**

Кожен здобувач/ка створює мультимедійну презентацію з власним рейтингом 10 цікавих інноваційних екскурсій у світі (на кожному слайді одна екскурсія), зі списком джерел презентація підписується за зразком Васильченко Анатолій\_УТ-22\_інновації в екскурсії. Не можна включати до рейтингу квести та театралізовані екскурсії, а лише ті, що використовують інноваційні технології та програми. Звукоредавачі та підсилювачі до цієї категорії не відносяться.

## Самостійна робота з курсу «Організація екскурсійної діяльності»

**Самостійна робота** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачем вищої освіти самостійно під методичним керівництвом викладача.

**Завдання № 1** Застосування прийомів показу екскурсійного об'єкта

Кожен здобувач/ка знімає на відео, як особисто проводить показ об'єкта із застосуванням одного із прийомів екскурсійного показу. Об'єкт показу – місце історичної події, будівля, джерело, сквер, пам'ятник, набережна, дерево, міст, скульптура, мурал тощо. Потрібно знайти про нього цікаву інформацію для екскурсантів, обрати прийоми показу і розповіді та продемонструвати це у відео.

Спочатку ви маєте привітатися, назвати себе і сказати декілька слів про об'єкт показу, а потім свою розповідь підтвердити одним із прийомів показу, застосовуючи відповідні жести та портфель екскурсовода. Відеофайл подається у форматі MP4.

Приклад тексту розповіді: *Радо вас вітаю! Я, Івненко Ігор, здобувач вищої освіти 2 курсу спеціальності «Туризм», буду вашим екскурсоводом і розповім про американки в селищі заводу ХТЗ. Так називають чотириповерхові будинки для родин працівників заводу, що зводилися на принципах організації нового побуту. Себто без кухонь. В основу було покладено німецький проект дешевого житла Ернеста Мая (показуємо із «портфеля екскурсовода» фото архітектора та його будівель). Але саме сюди поселили в першу чергу родини інженерів зі США, які координували будівництво і налагоджували виробництво. Звідси й назва, що живе майже століття. Зверніть увагу – проект типовий, такі собі хрущівки самого початку 1930-х, але вони мають певні відмінності і не позбавлені шарму: просторі кімнати, великі вікна, високі стелі, поєднання балконів та лоджій. Вдалося знайти навіть незахарачені балкончики, звідки можна співати. А взагалі балкони дуже... eee... різноманітні. Придивіться – тут є закладене місце для переходів між будинками, які планував Павло Альошин, але на які не знайшли коштів у радянській державі...*

## **Завдання 2.** Відвідування екскурсії Харковом

Кожен зі здобувачів вищої освіти відвідує тематичну або оглядову екскурсію Харковом (за власним вибором). Увага! Відвідування музейних екскурсій не зараховується. Під час екскурсії здобувач/ка вищої освіти робить критичний огляд-звіт із надання екскурсійних послуг в електронному вигляді за наступними запитаннями:

1. Назва екскурсії та тема екскурсії.
2. Організація, що її проводить, ім'я та прізвище екскурсовода.
3. Чи повністю під час екскурсії була розкрита її тема?
4. Чи дотримувався екскурсовод під час екскурсії тайм-менмежменту?
5. Якими методичними прийомами була досягнута мета екскурсії?
6. Подайте фото найцікавіших об'єктів, що були задіяні в екскурсії.
7. Яким чином реагував екскурсовод на запитання екскурсантів?
8. Які виховні аспекти піднімалися в екскурсії Харковом?
9. Чи викликала екскурсія почуття гордості за місто/країну?
10. Сфотографуйтеся разом з екскурсоводом біля об'єкта, що вам найбільше сподобався.

## Перелік запитань до іспиту з курсу «Організація екскурсійної діяльності»

1. Предмет і завдання дисципліни «Організація екскурсійної діяльності».
2. Поняття екскурсія, тлумачення терміна.
3. Екскурсія як один з видів туристичних послуг.
4. Основні функції екскурсії.
5. Основні ознаки екскурсії.
6. Додаткові ознаки для різних видів екскурсій.
7. Екскурсійний метод, його значення, мета та завдання.
8. Особливості екскурсійного методу в порівнянні з іншими методами пізнання.
9. Класифікаційні ознаки екскурсій, їх розгорнута характеристика.
10. Особливості проведення тематичних екскурсій.
11. Особливості проведення оглядових екскурсій.
12. Основні етапи в підготовці екскурсії.
13. Різниця між темою і назвою екскурсії. Вимоги до формулювання назви екскурсії.
14. Призначення картки об'єкта, її наповнення.
15. Різниця між контрольним текстом та індивідуальним текстом екскурсії.
16. Логічні переходи в екскурсії, їх види та призначення.
17. Що таке технологічна картка екскурсії, її призначення.
18. Перелік документів, необхідних для проведення екскурсії.
19. Сутність та парадоксальність екскурсійного показу.
20. Умови для показу.
21. Послідовність показу.
22. Методичні прийоми показу.
23. Розповідь на екскурсіях, вимоги до неї.
24. Особливості розповіді на екскурсіях.
25. Методичні прийоми розповіді.
26. Взаємодія розповіді та показу в екскурсіях.
27. Характеристика особливих методичних прийомів та їх застосування.
28. Підготовка екскурсантів до екскурсії: правила і поради.
29. Вміст поняття «техніка ведення екскурсії».
30. Правила підготовки екскурсантів до екскурсії.

31. Технічне забезпечення під час проведення екскурсії.
32. Обов'язки екскурсовода під час екскурсії.
33. Обов'язки водія на маршруті.
34. Загальні правила поведінки екскурсантів.
35. Взаємодія екскурсовода та водія під час проведення транспортних екскурсій.
36. Особливості розташування групи біля об'єкта показу.
37. Робота з технологічною карткою екскурсії на маршруті.
38. Хронометраж екскурсії, особливості дотримання.
39. Фотографування під час екскурсії, роль екскурсовода.
40. Використання вільного часу в екскурсії.
41. Ораторське мистецтво в екскурсійній діяльності.
42. Невербальні засоби комунікації, їх роль у спілкуванні екскурсовода з групою.
43. Типологія жестів екскурсовода.
44. Манера поведінки екскурсовода.
45. Особливості стилю мови екскурсовода.
46. Головні фактори безпеки проведення екскурсійного обслуговування.
47. Травмонебезпека під час екскурсій.
48. Специфічні фактори ризику під час екскурсій.
49. Інструктаж перед екскурсією.
50. Професійні вимоги до екскурсовода.
51. Складові професійної майстерності екскурсовода.
52. Спеціалізація екскурсовода, його індивідуальність.
53. Шляхи підвищення професійної майстерності екскурсовода.
54. Професійні організації екскурсоводів в Україні.
55. Діяльність Всеукраїнської асоціації гідів.
56. Професійні спільноти екскурсоводів у світі.
57. Виховний потенціал екскурсії.
58. Патріотичне виховання в екскурсійній діяльності.
59. Педагогічні прийоми при проведенні екскурсії.
60. Особливість формування груп за віковими особливостями.
61. Особливість проведення екскурсій для дошкільнят.
62. Особливості проведення екскурсії для підлітків.
63. Особливості проведення навчальних екскурсій.
64. Проведення екскурсій для людей з інвалідністю.

65. Інклюзія в екскурсійній діяльності.
66. Головні вимоги екскурсії для іноземців.
67. Особливості екскурсії під переклад.
68. Характеристика нормативно-правових і програмних документів загальнодержавного рівня, які регулюють екскурсійну діяльність.
69. Характеристика існуючих систем державного регулювання екскурсійної діяльності у різних країнах світу.
70. Сертифікація екскурсійної діяльності у туризмі у різних країнах світу.
71. Правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні.
72. Екскурсійна організація. Екскурсійні бюро. Особливості менеджменту.
73. Специфіка організації екскурсійної діяльності на туристсько-екскурсійних підприємствах.
74. Екскурсійне обслуговування, вимоги і особливості.
75. Перелік документів, необхідних для проведення екскурсії в світовій практиці.
76. Складові договору на екскурсійне обслуговування.
77. Порядок ануляції екскурсії та повернення коштів.
78. Основні види комерційної діяльності екскурсійних організацій.
79. Схема основних функціональних напрямів роботи туристсько-екскурсійного підприємства.
80. Особливості рекламування екскурсій і просування нових екскурсій.
81. Робота екскурсовода як фріланс, її реклама.
82. Послуга Free Walking Tours.
83. Особливості просування екскурсій у соціальних мережах.
84. Інноваційні форми проведення екскурсій.
85. Роль розваг під час екскурсій.
86. Призначення аудіогіда в екскурсійній діяльності.
87. Правила і особливості проведення квестів під час екскурсії.
88. Особливості імерсивних екскурсій.
89. Особливості театралізованих екскурсій.
90. Доповнена реальність в екскурсійній діяльності.

## Висновки

В сьогоднішні екскурсії стали невід’ємними елементами будь-якого якісного туристичного продукту. Самі по собі екскурсії також є цілісним продуктом індустрії розваг. Від того, наскільки кваліфіковано він створений і на якому рівні втілюється у життя, залежить враження від країни в цілому або певної дестинації. Екскурсії є реальною можливістю для ознайомлення з історією, культурою, звичаями, духовними і релігійними цінностями нашої країни та її щирим народом. Тому тільки правильність побудови роботи, наявність чіткого контролю і координації діяльності кожного зі співробітників, а також висока кваліфікація екскурсоводів може надати високий результат.

На відміну від інших видів туристичної діяльності до екскурсій висувається низка вимог, що визначають їх значимість, наукову цінність. Ці вимоги торкаються повноти і достовірності інформації, поданої під час екскурсії, культурно-пізнавальної значимості об’єктів показу, закінченості та вивіреності композиції проведення екскурсії, задоволення естетичних і морально-психологічних потреб екскурсантів та дотримання безпеки.

Головною метою екскурсійного обслуговування є надання цієї послуги в умовах найменших ризиків з великою долею задоволення попиту екскурсантів.

Під час екскурсійного процесу екскурсовод має виконати низку завдань, щоб допомогти їм отримати враження. Перше, що він допомагає екскурсантам, – побачити об’єкти, що присвячені темі екскурсії. По-друге, він розповідає про ці об’єкти необхідну інформацію. По-третє, надає можливість «відчути» значення історичної події чи певного явища. По-четверте, він дозволяє оволодіти практичними навичками самостійного спостереження і аналізу екскурсійних об’єктів. Тому головною вимогою до будь-якої екскурсії є наявність висококваліфікованих фахівців.

Тільки професійна майстерність екскурсовода, що подає матеріал так, що екскурсанти починають аналізувати побачене і почуте, робити необхідні висновки, робить цей процес одночасно розважальним і виховним. Саме екскурсовод є головною дієвою особою в екскурсійному обслуговуванні.

Проблема розвитку внутрішнього туризму України за умов пандемії та її наслідків, сучасний рівень надання екскурсійних послуг актуалізує важливе завдання – потребу у становленні і вдосконаленні системи професійної підготовки майбутніх фахівців екскурсійної діяльності. Саме від них залежить ефективність проведення екскурсійного обслуговування у складних умовах.

Маємо відзначити наступні особливості екскурсійного туризму:

- сезонність надання екскурсійних послуг;
- дефіцит кваліфікованих екскурсоводів і гідів-перекладачів, які здатні забезпечити високу якість проведення екскурсій;
- зростання кількості «темних» екскурсоводів із низькою якістю обслуговування.

Споживачі туристичного продукту в Україні все частіше бажають задовольнити під час подорожі свої пізнавальні інтереси, познайомитися з історією, культурою. З року в рік збільшується кількість туристів, що надають перевагу туристичному продукту, що формується за принципом «allinclusive», тому потрібно до програми таких пакетів включати хоча б ознайомчу екскурсійну програму, яка б давала можливість підігріти цікавість до інших видів екскурсійних послуг регіону. Найбільш відвідуваними серед них є екскурсії, що знайомлять з атрактивними об'єктами, культурними й історичними пам'ятками дистионації. Наразі ми спостерігаємо появу нового окремого виду туризму – екскурсійного туризму.

У сучасних умовах екскурсійна діяльність як складова туристичної індустрії України направлена забезпечувати зростання потенціалу національної економіки. Організація екскурсійної діяльності як пріоритетний напрям індустрії туризму формує певною мірою економічну, науково-культурну, освітню галузі економіки України.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ap J., & Wong K.K.F. Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*. 2001. 22, 551-563.
2. Black R., Sam H. Improving the quality of tour guiding: Towards a model for tour guide certification. *Journal of Ecotourism* 2005. 4.3, 178-195.
3. Buhalis, D. *Tourism: Information Technology for Strategic Tourism Management*. Harlow, Essex: Pearson Education Ltd. 2003
4. Cohen, E. The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*. 1985. 12(1), 5-29.
5. Collins V. R. *Becoming a Tour Guide «The Principles of Guiding and Site Interpretation»*. London: Thomson Learning. 2005
6. Cooper C. Fletcher, J. Fyall, A. Gilbert, D. Wanhill, S. *Tourism: Principles and Practice* (3rd edition). Harlow, Essex: Pearson Education Ltd. 2005
7. Dale G. *Travel and Tourism* (BTEC National Book 1). Oxford: Heinemann Educational Publishers. 2005
8. Hall C. Michael. Heritage, heritage tourism and climate change. *Journal of Heritage Tourism*, 2016, 11:1, 1-9.
9. *How to Start a Tour Guiding Business*, by The GEM Institute of Travel Career Development 2010. 298 p.
10. Wong, A. Satisfaction with local tour guides in Hong Kong. *Pacific Tourism Review*. 2001. 5(1), 59-67.
11. Альтгайм Л. Б. Виховний аспект в організації екскурсійних послуг, його мета і завдання, закономірності і методи реалізації. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка*. Серія : Географія. 2014. № 1. С. 152-157. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NZTNPUg\\_2014\\_1\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NZTNPUg_2014_1_21) (дата звернення: 14.11.2021).
12. Альтгайм Л. Б. Основне значення та принципи організації екскурсійних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*. Серія: Економічні науки. 2014. № 6(1). С. 215-219.
13. Белоусова Н. В. Аналіз готовності туристичних агенцій України до роботи з інклюзивними туристами. *Географія та туризм*. 2018. Вип. 46. С. 43-47.
14. Булаєнко В. О. Екскурсійна діяльність як елемент навчально-виховного процесу. *Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету ім. Івана Огієнка*. Сер. : Бібліотекознавство. Книгознавство. 2013. Вип. 3. С. 254-258. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nrkprnuibk\\_2013\\_3\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nrkprnuibk_2013_3_44) (дата звернення: 14.11.2021).
15. Верес К. О. Інноваційні технології в екскурсійному супроводі. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitst> (дата звернення: 14.11.2021).

16. Волчецький Р. В. Роль туристичних інформаційних центрів у сучасній індустрії туризму. *Наукові праці. Державне управління*. 2012. Вип. 182. Т. 194. С. 126–128.
17. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2016. 248 с.
18. Грицай Н. Б. Методика проведення біологічних екскурсій у природу. Харків : Вид. група «Основа», 2011. 110 с.
19. Гуцол А. В. «Організація екскурсійних послуг» як навчальна дисципліна та невід’ємна складова професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму. *Науковий вісник Донбасу*. 2015. № 1 (29),
20. Дашевська І. М. Інтерпретація нематеріальної культурної спадщини як важлива складова професійної підготовки туристичних гідів. *Нематеріальна культурна спадщина як сучасний туристичний ресурс: досвід, практики, інновації* : тези доповідей II Міжнар. наук.-практ. конф.-фестиваль, Київ, 25-26 жовт., 2018 р. / М-во освіти і науки України, М-во культури України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Київ. ун-т культури, Ф-т гот.-ресторан. і турист. бізнесу. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2018. С. 37-40.
21. ДСТУ 28681.1-95 Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристських послуг.
22. ДСТУ 28681.2-95 «Загальні вимоги».
23. ДСТУ 28681.3-95 Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів.
24. ДСТУ EN 15565:2016 «Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів» (EN 15565:2008, IDT). URL: [http://www.me.gov.ua/Documents / Detail?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a9313a63f64e2310&title=Galuzevi Standarti](http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a9313a63f64e2310&title=Galuzevi Standarti) (дата звернення: 14.11.2021).
25. Дюжник О. В. Екскурсійна діяльність як важлива складова популяризації культурно-історичної спадщини України. (На прикладі об’єктів садово-паркового мистецтва АРК). *Культура народів Причорномор’я*. 2014. № 266. С. 135-137. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/handle/123456789/92844> (дата звернення: 14.11.2021).
26. Загорянська О. Л. Екскурсійна діяльність як перспективний напрям розвитку туристичної галузі. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2020. №3. С. 72-76.
27. Зінченко В. А. Екскурсологія як туризмологічна наука. *Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права*. Серія: філософські науки. 2010. Випуск 8. С.211-223.
28. Іванунік В. О., Явкін В. Г. Атрактивність рекреаційно-туристичних територій. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2012. 248 с.

29. Кисельова О. Б., Кондратьєва Л. О. ІТ-інструменти розробки віртуальних екскурсій. *Сучасні тенденції організаційно-методологічного забезпечення підготовки фахівців: проблеми та шляхи їх вирішення в умовах глобалізації та євроекономічної інтеграції*: Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-методичної інтернет-конференції з проблем вищої освіти і науки (18 листопада 2019 р.) Харків, ХНАДУ, 2019. С. 323-327.
30. Кобржицький В. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Основи екскурсійного обслуговування» (для бакалаврів). Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 17 с.
31. Коваленко О. В. Сучасні проблеми підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 5 : Педагогічні науки : реалії та перспективи : зб. наук. праць. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. Вип. 60, т. 1. С. 211-214.
32. Козловський С. В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2016. 272 с.
33. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі: Навчально-методичний посібник. Чернівці: ЧНУ, 2016. 144 с.
34. Король О. Д. Методичні підходи до розробки маршруту та програми екскурсійного туру на прикладі Буковини. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи»* (18–19 квітня 2019., м. Суми). *Збірник наукових праць*. Суми: ФОП Цьома С. П., 2019. С. 25-29.
35. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с
36. Летуновська Н. Є., Люльов О. В. Маркетинг у туризмі : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с.
37. Лисюк Т. В., Терещук О. С., Дмитрук О. О. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 28(1). С. 175-178. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses\\_2018\\_28\(1\)\\_37](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_28(1)_37) (дата звернення: 14.11.2021).
38. Лук'янов В. О. Мунін Г. Б. Маркетинг туристичного бізнесу: навчальний посібник / друге видання, перероблене і доповнене. Київ : Кондор, 2012. 336 с.
39. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи з дисципліни «Організація екскурсійних послуг» (для студентів 4 курсу денної та 5 курсу заочної форм навчання за напрямом підготовки «Туризм») / Харк.

нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: М. М. Покоłodна. Харків : ХНАМГ, 2012. 27 с.

40. Методичні рекомендації з дисципліни «Організація екскурсійної діяльності» для студентів галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», спеціальності 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» для студентів II курсу/ Укладач Р. В. Корсак. Ужгород, 2017. 47 с.
41. Музиченко-Козловська О. В. Туристично-інформаційний центр як елемент інноваційної інфраструктури туризму. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Проблеми економіки та управління. 2013. № 754. С. 47-52. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPP\\_2013\\_754\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPP_2013_754_9) (дата звернення: 14.11.2021).
42. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг. навчально-методичний посібник. Одеса : Астропринт, 2011. 216 с.
43. Панченко Т. Ф. Туристичне середовище: архітектура, природа і інфраструктура. Київ : Логос, 2009. 176 с.
44. Піскунова Ю. О. Квест-екскурсія як інноваційна форма екскурсійної діяльності. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України»* (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.). Одеса : ОНЕУ, 2019. С. 853-856.
45. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
46. Полутренко У. Б. Методика оцінки історико-культурних туристичних об'єктів. *Сучасні проблеми архітектури та містобудування: наук.-техн. збірник Київського національного університету будівництва та архітектури*. 2015. Вип. 39. С. 112-118.
47. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету міністрів України від 16.03.2017 № 168-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-r#Text> (дата звернення: 14.11.2021).
48. Сабол Д. М. Психологічні аспекти підготовки екскурсодів та лекторів шкільних музеїв. *Інституційний репозитарій Київського національного університету імені Бориса Грінченка*. 2010. 22 (82). С. 19-23. URL: <http://elibrary.kubg.edu.ua/3364> (дата звернення: 14.11.2021).
49. Славітська Л. А. Організація екскурсійної діяльності : економічний вектор. *Ефективна економіка*. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=5596> (дата звернення: 14.11.2021).
50. Смоян Е. А., Сокол Т. Г. Краєзнавчі екскурсії як важлива складова популяризації внутрішнього туризму. *Держава, регіони,*

- підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: матеріали міжнародної конференції* (м. Київ, 21-22 листопада 2019 р.). Київ : Університет «КРОК», 2019. С. 715-717.
51. Сокол Т. Г., Кудряшов Є. О., Лесіна М. Д. Екскурсійна діяльність: пошуки сучасної тематики. Екскурсія «Ностальгія за радянським Києвом». *Актуальні питання сучасної науки та практики: матеріали науково-практичної конференції* (м. Київ, 15 листопада 2018 р.). Київ : Університет «КРОК», 2018. С. 756-758.
52. Сокол Т. Г., Плиська І. І. Інноваційні способи і форми екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України. *Вчені записки Університету «КРОК»*. Серія «Економіка». 2017. Вип. 47. С. 165-170.
53. Сокол Т. Г. Проблеми професійної підготовки кадрів екскурсоводів і гідів-перекладачів для сфери туризму України. *Географія та туризм*. Випуск 34. К.: Вид-во КНУ ім. Шевченка, 2015. С. 42-48.
54. Сокол Т. Г. Професійна підготовка туристичних гідів в Україні в світлі європейських вимог. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Туризм. 2019. № 2. С. 157-163.
55. Сокол Т. Г., Семенюк М. М. Сучасний стан розвитку екскурсійної справи в Україні. *Актуальні питання сучасної науки та практики: матеріали науково-практичної конференції* (м. Київ, 15 листопада 2018 р.). Київ : Університет «КРОК», 2018. С. 769-771.
56. Федоров О., Афоніна Ю. Найновіші досягнення інформаційних технологій і туризм : нові виклики і можливості. *Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету*. Серія : Педагогічні науки. 2011. Вип. 107. С. 218-227.

## ДОДАТКИ

Додаток А

**Зразок договору на екскурсійне обслуговування**  
(подано за сайтом <https://andreolli.com.ua/wp-content/uploads/2018/02/Dogovir-Zamost.pdf>)

Договір на екскурсійне обслуговування

№ \_\_\_\_ / \_\_\_\_ - \_\_\_\_

м. Львів

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Туристична компанія «Прем'єр Круїз» (ТМ «Андреоллі-тур»), (код ЄДРПОУ 37880222, Ліцензія Державного агентства України з туризму та курортів серія АГ № 581327 від 18.09.2012 року), в особі Директора Чернеги Олени Михайлівни, що діє на підставі Статуту, надалі Виконавець, з однієї сторони, та Громадянина(ки)

\_\_\_\_\_, паспорт громадянина України для виїзду за кордон \_\_\_\_\_, що діє на підставі особистого волевиявлення у власних інтересах та/або інтересах третіх осіб (туристів): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, надалі – Замовник, з іншого боку; разом іменовані як Сторони, дійшли згоди і уклали цей Договір про наступне:

### 1. Предмет договору

1.1. Виконавець за встановлену цим Договором плату зобов'язується надати за Заявкою Замовника обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

1.2. Замовник зобов'язується дотримуватися усіх умов цього Договору та усіх додатків до нього. Усі додатки до Договору є невід'ємною частиною цього Договору та мають рівну з даним Договором юридичну силу.

### 2. Порядок надання послуг та їх обсяг

2.1. Сторони, підписуючи цей Договір, погодили між собою такий План Туру: • 06:30 – виїзд з Головного залізничного вокзалу м. Львова (м. Львів, пл. Різні). Проходження кордону по таймінгу – орієнтовно 3 години\*. • Прибуття до м. Замость, оглядова екскурсія, 1 год. 30 хв. • Вільний час для обіду – 1,3-2 год. • Прибуття до польського м. Холм, оглядова екскурсія, 30-40 хв. • Вільний час на закупи (при можливості і швидкому перетині кордону) – до 1 год. • 20:30 – орієнтовно виїзд до м. Львова • 00:00 – 00:30 – орієнтовне прибуття до м. Львова.

\* Якщо кордон швидше перетинається – група має більше вільного часу або швидше повертається. Якщо навпаки – програма корегується або за рахунок зменшення часу на шопінг, або вільного часу. Вирішується на місці керівником групи або гідом. Туроператор не несе відповідальності за роботу митноприкордонних служб.

2.2. Сторони, підписавши цей Договір, погодилися на те, що План Туру в ході його проведення може бути змінений за взаємною згодою сторін та Туроператор залишає за собою право змінювати порядок відвідування об'єктів.

### 3. Права та обов'язки Сторін

3.1. Замовник зобов'язаний:

3.1.1. Надати письмово або на електронну адресу Заявку на екскурсійне обслуговування Виконавцю;

3.1.2. Оплатити надані екскурсійні послуги Виконавцю відповідно до умов даного Договору;

3.1.3. Мати з собою: діючу Шенгенську візу або біометричний паспорт, злоті для вхідних квитків, обіду та особистих витрат, воду та перекус в автобусі.

3.2. Замовник має право:

3.2.1. Отримувати детальну інформацію про екскурсійне обслуговування: час, місце, транспорт, назва екскурсії та інше.

3.2.2. Ознайомлюватися із Планом екскурсії при оформленні заявки або у режимі відкритого доступу на веб-сайті Виконавця за адресою: <https://andreolli.com.ua/ekskursijnitury/avtobusni-tury-vid-1-3-dniv/zamost-i-holm.html>.

3.2.3. Змінити дату проведення екскурсійного обслуговування, за умови, що до початку проведення залишилося не менше ніж 72 години.

3.3. Виконавець зобов'язаний:

3.3.1. Надати послуги, передбачені п.1.1 даного Договору;

3.3.2. Забезпечити безпеку під час екскурсійного обслуговування Замовника;

3.3.3. Надавати інформацію про екскурсійне обслуговування Замовника;

3.4. Виконавець має право:

3.4.1. Отримати кошти за надані послуги від Замовника;

3.4.2. Відмовити в наданні послуг Замовнику, за умови, що до початку проведення екскурсії залишилося не менше ніж 48 годин. Якщо залишається менше ніж 48 години – 100 % штраф за послуги.

#### 4. Вартість та порядок розрахунків

4.1. За отримання послуг, передбачених п. 1.1 цього Договору, Замовник зобов'язується сплатити на користь Виконавця 650 грн 00 коп.

4.2. Оплата послуг здійснюється з підписанням цього Договору, якщо інше не встановлено домовленістю Сторін, що оформлюється окремим письмовим правочином і додається до цього Договору.

4.3. Виконавець не несе відповідальність по відшкодуванню грошових витрат Замовнику за оплачені екскурсійні послуги, якщо Замовник в період обслуговування за своїм розсудом чи у зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма або частиною замовлених послуг.

4.4. У вартість послуг входить:

- Транспортне обслуговування (автобус/мікроавтобус);
- Туристичний супровід гідом-екскурсоводом по маршруту;
- Групове туристичне страхування для громадян України.

4.5. У вартість послуг не входить:

➤ Харчування (комплексний обід – орієнтовно 20 зл/ос);

➤ Сума коштів в еквіваленті до 500 зл. до 3-х днів перебування на території Польщі.

➤ Додаткові витрати (сувеніри, шоппінг).

#### 5. Форс-мажорні обставини

5.1. У разі виникнення непередбачених (форс-мажорних) обставин, які призупиняють або роблять неможливим виконання

зобов'язань за Договором, Сторони відкладають виконання умов Договору до моменту усунення форс-мажорних обставин або моменту припинення їх дії. В такому разі Сторони не несуть відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором протягом дії форс-мажорних обставин.

5.2. Факт настання та дії форс-мажорних обставин повинен бути документально підтверджений компетентним державним органом або визнаний Сторонами фактичними обставинами.

## 6. Відповідальність сторін

6.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання та / або неналежне виконання зобов'язань за Договором у відповідності до умов Договору та чинного законодавства України.

6.2. Виконавець не несе відповідальності за збереження особистого багажу, цінностей і документів та іншого майна Замовника протягом всього періоду поїздки.

6.3. Виконавець за жодних умов і обставин не несе відповідальності за погіршення стану здоров'я, отримання фізичних травм, отримання тілесних ушкоджень будь-якого ступеня тяжкості, смерть Замовника, необхідність сплати за його медичне обслуговування, ліки, репатріацію останків тощо.

6.4. Відповідальність за наслідки, які викликані несвоєчасним прибуттям Замовника до місця початку реалізації Туристичного Продукту (виїзду), покладається на Замовника. При цьому нез'явлення Замовника до місця початку реалізації Туристичного Продукту в належний час вважається відмовою від Туристичного Продукту.

6.5. Замовник несе одноособову відповідальність за достовірність наданих про себе відомостей та інформації, за дійсність та чинність наданих ним документів.

## 7. Термін дії Договору

7.1. Цей Договір вступає в дію з моменту підписання Сторонами і діє до повного виконання договірних зобов'язань по ньому.

## 8. Порядок вирішення спорів

8.1. Всі спори, які виникають між Сторонами, вирішуються шляхом переговорів, а у випадку недосягнення згоди – в судовому порядку, згідно з чинним законодавством України.

## 9. Прикінцеві та перехідні положення

9.1. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов Договору і не врегульовані ним, регулюються нормами чинного законодавства України.

9.2. Якщо після укладення Договору з'ясується, що будь-яка із Сторін не мала права його укладати і його дія має бути припинена, то винна Сторона зобов'язана відшкодувати іншій Стороні усі витрати, які та понесла у зв'язку з укладенням та виконанням Договору, а також спричинені такій Стороні збитки.

9.3. Замовник та Виконавець підтверджують, що однаково розуміють значення та умови Договору, його правові наслідки, дійсність намірів при його укладанні, а також те, що цей Договір не вчинений під впливом помилки, обману, у результаті зловмисної домовленості Сторін та не є фіктивним або удаваним.

9.4. Сторони засвідчують, що всі умови даного Договору їм зрозумілі та не потребують додаткового тлумачення.

9.6. Усі Додатки до даного Договору, підписані Сторонами, є його невід'ємною частиною.

9.7. Цей Договір укладено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної Сторони Договору, українською мовою.

### Реквізити сторін

ВИКОНАВЕЦЬ:

ТОВ «ТК «Прем'єр Круїз» (ТМ «Андреоллі-тур») Адреса: 79008, м. Львів, вул. Римлянина, 1, офіс № 47. Тел. +38-068-822-32-32; +380322479559; +380661189444 Електронна адреса: <https://andreolli.com.ua> Р/р 2600901777296 Банк ПАТ «Кредобанк», м. Львів МФО 325365 Код ЄДРПОУ 37880222 Ліцензія АГ, № 581327  
Директор: \_\_\_\_\_ Чернега О.М.

ЗАМОВНИК:

П.І.Б. \_\_\_\_\_

Паспортні дані: \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

**Типова інструкція з охорони праці при проведенні  
екскурсій у дошкільних закладах України**

(подано за сайтом <https://osvita-docs.com/node/32>)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ**

\_\_\_\_\_

(посада керівника)

\_\_\_\_\_

(скорочене найменування закладу  
освіти)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ № \_\_\_\_\_

(число, місяць, рік)

**Інструкція  
з охорони праці № \_\_\_\_\_  
при проведенні екскурсій**

**1. Загальні положення інструкції з охорони праці**

1.1. До участі в екскурсіях допускаються діти дошкільного навчального закладу, які пройшли інструктаж з охорони праці, ознайомилися з інструкцією з охорони праці при проведенні екскурсій і не мають яких-небудь протипоказань за станом здоров'я.

1.2. Об'єкт для екскурсії повинен бути вибраний такий, на якому забезпечується повна безпека її проведення.

1.3. Вихователь несе персональну відповідальність за охорону життя дітей, за дотримання інструкції з охорони праці при проведенні екскурсій, а також правил техніки безпеки.

1.4. Керівник екскурсії повинен вести постійне спостереження за дітьми, які беруть участь в екскурсії.

1.5. Не дозволяється проводити екскурсію в разі погіршення природних умов: настання грози, під час дощу, туману та в темний час доби.

1.6. Під час проведення екскурсії в обов'язковому порядку повинна бути медична аптечка, повністю укомплектована набором усіх необхідних медикаментів і перев'язувальних засобів, призначена для термінового надання першої невідкладної медичної допомоги потерпілим при травмах.

1.7. Усі діти зобов'язані під час проведення екскурсії суворо дотримуватися правил протипожежної безпеки, положень інструкції з охорони праці при проведенні екскурсій вихованців.

1.8. Під час екскурсії групу дітей повинні супроводжувати двоє дорослих.

1.9. Про кожний нещасний випадок потерпілий або очевидець зобов'язаний терміново доповісти керівнику екскурсії, який у свою чергу повинен негайно надати першу невідкладну медичну допомогу потерпілому, за необхідності транспортувати потерпілого до найближчого медичного закладу, повідомити про подію адміністрацію навчального закладу.

1.10. Під час екскурсії діти повинні суворо дотримуватися правил поведінки, не порушувати встановленого порядку проведення екскурсії, а також дотримуватися правил особистої гігієни.

1.11. При проведенні екскурсії на природу можливий вплив на дітей наступних небезпечних і шкідливих факторів:

отримання травм при пересуванні без взуття, а також без відповідного одягу (штанів, панчох чи колготок);

укуси отруйних тварин і плазунів (змій, павукоподібні, багатонігі тощо);

зараження інфекційними хворобами в разі укусу їх переносниками (гризуни, кліщі, комахи тощо);

харчові отруєння отруйними рослинами, плодами та грибами;

зараження різними кишковими інфекціями при вживанні води з відкритих неперевічених водойм.

2. Вимоги безпеки перед початком екскурсії

2.1. Перед кожною екскурсією діти повинні бути ознайомлені із загальною характеристикою об'єкта екскурсії, з інструкцією з охорони праці при проведенні екскурсії, її маршрутом і правилами безпеки, яких слід дотримуватись під час проведення екскурсії.

2.2. Кількість дітей, які одночасно беруть участь в екскурсії, не повинна перевищувати 25 осіб.

2.3. Вирушаючи на екскурсію з дітьми, педагог повинен мати при собі дорожню медичну аптечку першої невідкладної допомоги, перевірити її укомплектованість всіма необхідними лікарськими засобами та перев'язувальним матеріалом.

2.4. Допущені до екскурсії діти повинні бути одягнені у відповідний одяг, не мати при собі предметів, що створюють небезпеку під час проведення екскурсії.

2.5. Перед початком проведення екскурсії необхідно зробити перекличку і перевірити всіх присутніх дітей відповідно списку.

2.6. Перед проведенням екскурсії на природу її керівник повинен ретельно обстежити ту ділянку місцевості, куди будуть виведені діти, вибираючи місця, де відсутні небезпеки для життя і здоров'я дітей, а також безпечні маршрути пересування.

2.7. Необхідно одягнути одяг і взуття, які відповідають сезону та погоді. Для запобігання травм і укусів ніг, слід надіти брюки, панчохи або колготки. Щоб уникнути натирання ніг, взуття повинно бути підібране за розміром.

3. Вимоги безпеки під час екскурсії

3.1. Другу перекличку і відмітку присутніх на екскурсії дітей слід провести після прибуття на місце екскурсії.

3.2. У разі доставки дітей до місця екскурсії громадським транспортом, посадку слід здійснювати групами під керівництвом супроводжуючого працівника навчального закладу. При цьому в транспортні засоби входять спочатку діти, а потім керівник екскурсії. У такому ж порядку необхідно здійснювати висадку з транспортного засобу. Допускається доставляти дітей до місця екскурсії також на спеціально виділених транспортних засобах. Для цієї мети дозволяється використовувати шкільні автобуси.

3.3. Перевозити дітей на відкритих вантажних машинах категорично заборонено.

3.4. Під час екскурсій суворо заборонено розводити багаття, щоб уникнути виникнення пожежі та отримання дітьми опіків.

3.5. Категорично забороняється під час екскурсії пити воду з відкритих водойм. Слід заздалегідь підготувати і взяти з собою питну воду.

3.6. Під час екскурсії дітям суворо заборонено знімати взуття і ходити босоніж.

4. Вимоги безпеки після закінчення екскурсії

4.1. Після завершення екскурсії, перед відправленням у зворотній шлях, керівник екскурсії повинен вивести всіх дітей з об'єкта екскурсії і перевірити наявність їх за списком.

4.2. Після повернення з екскурсії, відповідальний вихователь повинен ще раз перевірити всіх дітей за списком.

4.3. Після екскурсії всім дітям необхідно вимити руки з милом.

5. Вимоги безпеки в аварійних ситуаціях

5.1. У випадку аварійної ситуації на місці екскурсії, відповідальний супроводжуючий, призначений наказом по дошкільному навчальному закладу, повинен вивести всіх дітей у безпечне місце.

5.2. При нещасному випадку всіх дітей виводять у безпечне місце, а потерпілому негайно надають першу невідкладну долікарську допомогу, при необхідності організують його транспортування до найближчого медичного закладу і, в обов'язковому порядку, повідомляють про те, що трапилося, батькам та адміністрації дошкільного навчального закладу.

5.3. У разі укусу отруйними плазунами або комахами, слід негайно відправити потерпілого до найближчого медичного закладу і доповісти про це адміністрації ДНЗ, поставити до відома батьків.

Інструкцію розробив

---

УЗГОДЖЕНО:

Керівник (спеціаліст)  
служби охорони праці закладу

З інструкцією ознайомлений (а)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

---

(підпис)

---

(підпис)

---

(підпис)

Типова інструкція з охорони праці при проведенні  
екскурсій у шкільних закладах України  
(подано за сайтом: <https://osvita-docs.com/node/32>)

Погоджено

Голова профкому

Затверджено

Наказ по

ЗОШ I-III ступенів

№ від 20\_\_ р.

Директор школи

ІНСТРУКЦІЯ З ОХОРОНИ ПРАЦІ №  
під час проведення екскурсій

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ БЕЗПЕКИ

1.1. Вибирають такий об'єкт для екскурсій, на якому забезпечується повна безпека її проведення.

1.2. Керівники (учителі) відповідають за дотримання правил техніки безпеки та охорону життя учнів.

1.3. Керівники екскурсії повинні вести постійний нагляд за учнями.

1.4. Забороняється проводити екскурсії на відкритих і закритих розподільних пристроях при настанні грози, під час дощу, туману і в темний час доби.

1.5. Адміністрація школи зобов'язана:

- видати наказ по школі про проведення екскурсії, призначити керівника та заступника, затвердити склад учасників;

- ознайомити керівника та заступника керівника з їхніми обов'язками згідно з «Правилами проведення туристських походів, експедицій і екскурсій з учнівською і студентською молоддю України», про що вони розписуються в журналі з техніки безпеки;

- видати керівнику необхідні документи, підписані і завірені печаткою.

## 2. ВИМОГИ БЕЗПЕКИ ПЕРЕД ПОЧАТКОМ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

2.1. Перед кожною екскурсією учнів ознайомтесь із загальною характеристикою об'єкта екскурсії, її маршрутом і правилами безпеки, яких необхідно дотримуватися під час проведення екскурсії.

2.2. Кількість учнів, які одночасно беруть участь в екскурсії, не повинна перевищувати 25 осіб.

2.3. Вирушаючи на екскурсію з учнями, учитель повинен мати при собі дорожню аптечку першої допомоги.

2.4. Допущені до екскурсії учні повинні бути ВІДПОВІДНО одягнені, не мати при собі предметів, що створюють небезпеку під час проведення екскурсії.

2.5. Перед проведенням екскурсії роблять перекличку учнів і відмічають присутніх.

## 3. ВИМОГИ БЕЗПЕКИ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

3.1. Другу перекличку і відмітку присутніх учнів проводять після прибуття на місце екскурсії.

3.2. Якщо для доставки учнів до місця екскурсії використовується громадський транспорт, посадку здійснюють групами під керівництвом вчителя. Про цьому у транспортні засоби входять спочатку учні, а потім особа, яка ними керує. У такому самому порядку здійснюється висадка учнів із транспортного засобу. Можна доставляти учнів до місця екскурсії також на спеціально виділених транспортних засобах. Для цього дозволяється використовувати автобуси і закриті вантажні машини.

3.3. Перевозити дітей на відкритих вантажних машинах забороняється.

3.4. Під час екскурсії забороняється розпалювати багаття, щоб уникнути пожеж та опіків учнів.

3.5. Забороняється під час екскурсії пити воду з відкритих водойм. Необхідно заздалегідь запропонувати взяти із собою (з дому) питну воду у пляшці.

3.6. Під час екскурсії учням забороняється знімати взуття і ходити босоніж.

3.7. Під час руху переходити дороги тільки на перехрестях на зелене світло світлофора.

3.8. Під час ходьби дивись під ноги, щоб не спіткнутися і не травмуватися на гострі предмети.

3.9. Не пробуйте жодної із зібраних рослин на смак, пам'ятайте, що це може призвести до отруєння, а також зараження шлунково-кишковими хворобами.

3.10. Для ознайомлення з живими об'єктами водоймища користуйтеся сачками на довгих палках, не заходячи у воду.

3.11. При знаходженні вибухонебезпечних та незнайомих предметів, зброї – не торкатися і не зрушувати їх з місця. Про місце знаходження терміново повідомте керівника.

#### 4. ВИМОГИ БЕЗПЕКИ ПІСЛЯ ЗАКІНЧЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

4.1. Після закінчення екскурсії, перед відправленням у зворотній шлях, учителі виводять усіх учнів з об'єкта екскурсії і перевіряють наявність їх за списком.

4.2. Після повернення з екскурсії ще раз перевіряють учнів за списком.

#### 5. ВИМОГИ БЕЗПЕКИ В АВАРІЙНИХ СИТУАЦІЯХ

5.1. У випадку аварійної ситуації на місці екскурсії учителі виводять учнів у безпечне місце.

5.2. При нещасному випадку учнів виводять у безпечне місце, а потерпілому надають першу долікарську допомогу.

Інструкцію розробив учитель \_\_\_\_\_

Узгоджено

Керівник служби охорони праці \_\_\_\_\_

заступник директора з навчально-виховної роботи \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Інструкція щодо організації та проведення екскурсій і подорожей з учнівською та студентською молоддю**

(подано за сайтом <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1341-14#Text>)

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства освіти  
і науки України  
02.10.2014 № 1124

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
27 жовтня 2014 р.  
за № 1341/26118

**ІНСТРУКЦІЯ**

щодо організації та проведення екскурсій і подорожей  
з учнівською та студентською молоддю

**I. Загальні положення**

1. Ця Інструкція розроблена з метою збереження життя і здоров'я вихованців, учнів, студентів під час проведення навчальними закладами, які перебувають у сфері управління Міністерства освіти і науки України, та органами управління освітою екскурсій, подорожей.

2. Дія цієї Інструкції поширюється на навчальні заклади, що перебувають у сфері управління Міністерства освіти і науки України, та на органи управління освітою, що організують та проводять екскурсії, подорожі з вихованцями, учнями, студентами (далі – учасники).

3. Навчальні заклади під час підготовки та проведення екскурсій, подорожей керуються Конституцією та законами України, іншими нормативно-правовими актами та цією Інструкцією.

4. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:  
дальня екскурсія, подорож – екскурсія, подорож за межі Автономної Республіки Крим або області, на території якої знаходиться навчальний заклад, орган управління освітою, що організують та проводять екскурсію, подорож;

екскурсія – колективне відвідування тривалістю до 24 годин з вихованцями, учнями, студентами визначних місць з освітньою, навчально-виховною, науковою, пізнавальною чи розважальною метою у складі організованої групи під керівництвом осіб, призначених у порядку, встановленому цією Інструкцією;

місцева екскурсія, подорож – екскурсія, подорож, що проводяться в межах Автономної Республіки Крим або області, на території якої знаходиться навчальний заклад, орган управління освітою, що організують та проводять екскурсії, подорожі. Для навчальних закладів, розташованих у місті Києві та місті Севастополі, та відповідних органів управління освітою, що організують та проводять екскурсії, подорожі, місцевими вважаються також екскурсії, подорожі територією відповідно Київської області та Автономної Республіки Крим;

подорож – колективне відвідування тривалістю більше 24 годин вихованцями, учнями, студентами визначних місць з освітньою, навчально-виховною, науковою, пізнавальною чи розважальною метою у складі організованої групи під керівництвом осіб, призначених у порядку, встановленому цією Інструкцією.

II. Повноваження керівника навчального закладу, органу управління освітою, що організовує та проводить екскурсію, подорож

1. Керівник навчального закладу, що організовує та проводить екскурсію, подорож, приймає рішення про її проведення без погодження з органами управління освітою.

2. У разі прийняття рішення про організацію та проведення екскурсії, подорожі керівник навчального закладу, органу управління освітою зобов'язаний:

1) сприяти підготовці та проведенню екскурсії, подорожі;

2) видати наказ про проведення екскурсії, подорожі, у якому: визначити мету, строк проведення, призначити керівника групи, що проводить екскурсію, подорож, його заступника (заступників), затвердити склад учасників та маршрут екскурсії, подорожі;

3) провести інструктаж з питань охорони праці та безпеки життєдіяльності під час екскурсії, подорожі з керівником групи, що проводить екскурсію, подорож, його заступником (заступниками) згідно з вимогами Положення про організацію роботи з охорони праці учасників навчально-виховного процесу в установах і навчальних

зкладах, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 01 серпня 2001 року № 563, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 20 листопада 2001 року за № 969/6160;

4) видати керівнику групи копію наказу про проведення екскурсії, подорожі та список учасників екскурсії, подорожі, засвідчені у встановленому законодавством порядку;

5) контролювати своєчасне повернення групи, що перебуває на екскурсії, у подорожі;

6) у разі неповернення групи, що перебуває на екскурсії, у подорожі, у встановлений час терміново встановити зв'язок з керівником групи, з'ясувати причини затримки та потребу в наданні допомоги. У разі необхідності або при неможливості зв'язатися з групою, встановити зв'язок з територіальними органами управління освітою, органами внутрішніх справ, відповідною аварійно-рятувальною службою для з'ясування місцезнаходження групи та надання їй за потреби допомоги;

7) після завершення екскурсії, подорожі заслухати інформацію керівника групи про їх результати.

### III. Формування груп, що здійснюють екскурсію, подорож

1. Групи, що здійснюють екскурсію, подорож, формуються з числа учасників, які об'єднуються на добровільних засадах за спільними інтересами. До складу групи включаються тільки учасники, які придатні за станом здоров'я для участі у запланованій екскурсії, подорожі.

2. Кількісний склад групи, що здійснює екскурсію, подорож, визначається керівником групи спільно з навчальним закладом, який організовує та проводить екскурсію, подорож. До складу групи, що здійснює екскурсію, подорож, може входити від 10 до 40 учасників віком від 6 років.

При проведенні автобусних екскурсій, подорожей кількісний склад групи, що здійснює екскурсію, подорож, визначається з урахуванням кількості місць для сидіння в автобусі.

3. Вік керівників та заступників керівників групи, що проводить екскурсію, подорож, повинен бути старше 18 років.

4. Керівник та/або заступник керівника групи повинен вміти надавати першу домедичну допомогу.

5. Фахівець туристичного супроводу, який не є працівником навчального закладу, що проводить екскурсію або подорож, повинен відповідати кваліфікаційним вимогам, визначеним 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.

6. При проведенні екскурсій (крім автобусних) у межах населеного пункту, де проживають або навчаються учасники екскурсії, призначення заступника керівника екскурсійної групи не є обов'язковим.

При проведенні екскурсій, подорожей з використанням будь-яких видів транспорту (крім автомобільного), пов'язаних з виїздом за межі населеного пункту, де проживають або навчаються учасники групи, керівний склад групи призначається із розрахунку: один керівник та один заступник керівника на кожні 25 учасників та додатково один заступник керівника на кожні наступні 10 учасників.

При проведенні автобусних екскурсій, подорожей керівний склад групи призначається згідно з вимогами Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18 лютого 1997 року № 176 (зі змінами).

7. Кількість заступників керівника групи визначається керівником навчального закладу, що організовує та проводить екскурсію, подорож.

8. Керівник групи може призначити помічників з числа учасників групи для допомоги керівнику у проведенні цього заходу.

9. Учасники групи, що перебувають під час екскурсій, подорожей на території заповідників, заказників, національних парків, у прикордонній зоні тощо, зобов'язані дотримуватися порядку перебування на цих територіях відповідно до законодавства України.

IV. Права та обов'язки керівника та заступника керівника групи, що проводять екскурсію, подорож

1. Керівник групи та його заступник (заступники) під час проведення екскурсії, подорожі відповідають за життя та здоров'я її учасників згідно із законодавством України.

2. Керівник групи, його заступник (заступники), що проводять екскурсію, подорож, зобов'язані:

1) при організації підготовки екскурсії, подорожі:

забезпечити комплектування груп учасниками відповідного віку та стану здоров'я;

ознайомити учасників екскурсії, подорожі з планом та затвердженим маршрутом їх проведення, історичними та географічними особливостями території, об'єкта (об'єктів), де буде проходити екскурсія, подорож;

провести цільовий інструктаж з учасниками з питань охорони праці та безпеки життєдіяльності під час екскурсії, подорожі згідно з вимогами Положення про організацію роботи з охорони праці учасників навчально-виховного процесу в установах і навчальних закладах, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 01 серпня 2001 року № 563, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 20 листопада 2001 року за № 969/6160;

отримати копію наказу про проведення екскурсії, подорожі та список групи;

провести збори батьків учасників екскурсії, подорожі (для дальніх екскурсій, подорожей учасників віком до 18 років);

забезпечити під час екскурсії, подорожі додержання учасниками належного громадського порядку, виконання правил дорожнього руху, правил пожежної безпеки, безпеки життєдіяльності;

провести інформування учасників екскурсії, подорожі про фактори ризику в запланованій екскурсії, подорожі (за їх наявності) і про відповідні заходи щодо запобігання травматизму;

одержати, у разі потреби, дозвіл на відвідування об'єктів, територій, на яких встановлено особливий режим відвідування;

розробити план дослідницької, краєзнавчої, природоохоронної роботи та інших заходів під час екскурсії, подорожі, якщо такі заплановано проводити;

2) під час проведення екскурсії, подорожі:

забезпечити дотримання правил пожежної безпеки, безпеки життєдіяльності, охорони природи, пам'яток історії і культури тощо;

вживати заходів, спрямованих на забезпечення безпеки учасників екскурсії, подорожі, зокрема щодо зміни маршруту,

припинення екскурсії, подорожі у зв'язку з виникненням небезпечних природних явищ та з інших обставин, що становлять загрозу безпеці учасників;

дотримуватися затвердженого маршруту та плану екскурсії, подорожі (крім випадків, пов'язаних зі зміною маршруту чи плану з метою забезпечення безпеки учасників);

не допускати безпідставного поділу групи, що здійснює екскурсію, подорож, відставання окремих учасників, а також вибуття окремих учасників екскурсії, подорожі без супроводу одного із заступників керівника (від'їзд одного чи декількох учасників можливий лише за умови, що в групі, що здійснює екскурсію, подорож, два або більше заступників керівника);

при аварійній ситуації (раптовому виникненні умов, що загрожують життю та здоров'ю учасників екскурсії, подорожі) ужити заходів щодо збереження життя і здоров'я учасників екскурсії, подорожі, виходячи з конкретної ситуації та реальної наявності сил і засобів для ліквідації небезпечної ситуації;

у разі нещасного випадку терміново організувати надання першої домедичної допомоги потерпілому та його доставку до закладу охорони здоров'я, викликати за потреби екстрену медичну допомогу;

повідомити про нещасний випадок, що стався, керівнику навчального закладу, органу управління освітою, що проводить екскурсію, подорож, та інші відповідні служби;

про нещасний випадок, що трапився під час дальніх екскурсій, подорожей, також повідомити відповідний орган управління освітою за місцезнаходженням групи;

у разі користування під час екскурсії, подорожі залізничним транспортом забезпечити виконання вимог, встановлених Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1997 року № 252 (зі змінами);

3) після закінчення екскурсії, подорожі:

повідомити навчальний заклад, орган управління освітою, що проводить екскурсію, подорож, про її завершення;

за вимогою навчального закладу, органу управління освітою, що проводить екскурсію, подорож, надати звіт про їх проведення.

3. Керівник групи, що проводить екскурсію, подорож, має право:

враховуючи фізичний та моральний стан групи або окремих учасників і свій власний, припинити екскурсію, подорож;

змінити маршрут, припинити екскурсію, подорож у зв'язку з виникненням небезпечних природних явищ та з інших обставин, що становлять загрозу життю, здоров'ю та безпеці учасників екскурсії, подорожі.

V. Права та обов'язки учасника екскурсії, подорожі

1. Учасник екскурсії, подорожі зобов'язаний:

своєчасно виконувати розпорядження керівника групи, що проводить екскурсію, подорож, та його заступника (заступників);

своєчасно повідомляти керівника групи, що проводить екскурсію, подорож, або його заступника про погіршення стану здоров'я чи травму;

дотримуватись громадського порядку, виконувати правила дорожнього руху, пожежної безпеки, безпеки життєдіяльності;

не порушувати права та законні інтереси інших осіб;

при знаходженні зброї, вибухонебезпечних та незнайомих предметів не торкатися і не зрушувати їх з місця; про їх місцезнаходження терміново повідомити керівника групи, що проводить екскурсію, подорож, або його заступника, які за першої нагоди зобов'язані повідомити про такі предмети відповідні місцеві органи виконавчої влади та/або органи місцевого самоврядування;

з повагою ставитися до місцевих жителів, їх звичаїв і традицій;

зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи, пам'яток історії, культури.

2. Учасник екскурсії, подорожі має право:

на особисту безпеку, захист життя, здоров'я;

брати участь у виборі теми та маршруту екскурсії, подорожі;

при погіршенні стану здоров'я чи травмі наполягати на припиненні участі в екскурсії, подорожі;

інші права відповідно до чинного законодавства.

Директор департаменту  
професійно-технічної освіти

В. В. Супрун

Технологічна картка оглядової екскурсії містом Харків

Діячки маршруту екскурсії	Місія зупинки	Об'єкти показу	Трива лість огляду	Найменування підтем і перелік основних питань	Організаційні вказівки	Методичні вказівки
Від міста зустрічі із групою до Університетської гірки	Університетська гірка Стоянка автотранспортну напроти дзвіниці Успенського собору. Поки ведеться розповідь, автобус переїжджає до нижніх шаблів слуху з Університетської гірки Стоянка напроти шаблів. Посадка	Територія колишньої Харківської фортеці Панорама Залопанської і Залопанської частин міста Харківська частина міста й вулиць Полтавський шлях	20 хв.	1. Університетська гірка - історичний центр Харкова 1. Історія створення Харківської фортеці. 2. Характеристика Залопанської частини міста. 3. Характеристика Залопанської частини міста. 4. Характеристика вул. Полтавський шлях	Групу вивести з автобуса, зробити зупинку напроти Олександрівської дзвіниці, розташування навколо розташування Харківської фортеці та сучасних об'єктів, які розташовані на її теренах, потім провести по бічній правій алеї із зупинкою на розі, де проглядається вид на Захарківську частину міста (характеристика її забудови). Далі проїти понад огорожею, зупинитися де проглядається Залопанська частина міста та злиття річок Удл, Лопань, Харків (характеристика забудови). Далі зупинитися на верхньому шаблі слуху до Торговецької площі, де відкривається широка панорама вулиці Полтавський шлях (розкрити історію назви вулиці, коротка характеристика забудови) Слутитися сходдами (опинити крутість схилу й вигляде розташування Харківської фортеці). Посадка в автобус	Після попереднього огляду нинішньої території Університетської гірки за допомогою прийому локалізації й зорової реконструкції відтворити територію й вид Харківської фортеці XVII ст. Використовуючи прийом характеристики, описати виникнення й розвиток Харкова. Пояснити походження назви міста. За допомогою прийому панорамного показу й абстрагування дати характеристику Захарківської частини міста. За допомогою прийому панорамного показу й абстрагування дати характеристику Залопанської частини міста. За допомогою прийому панорамного показу й абстрагування дати характеристику Полтавський шлях, її значення як транспортної магістралі, історію забудови, перейменувань. Особливо звернути увагу на прямий як струла характер розташування вулиці. Демонстрація науочних матеріалів з «Портфеля екскурсовода» №1 «Панорама вулиці Полтавський шлях на початку XIX ст.» Застосувати прийом завдань і запропонувати екскурсантам зробити порівняння двох видів, узгаляючи всі думки, подати висновки по підтемі

Навчальне видання

Аксьонова Наталя Володимирівна

# Організація екскурсійної діяльності

Навчально-методичний посібник  
для здобувачів вищої освіти  
спеціальності 242 «Туризм»

Коректор *О. В. Анцибора*  
Комп'ютерне верстання *Н. В. Аксьонова*  
Макет обкладинки *І. М. Дончик*

Формат 64x80/16. Ум. друк. арк. 11,52. Наклад 50 пр. Зам. № 28/22

Видавець і виготовлювач  
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,  
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367  
від 13.01.2009

Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна

Тел. 705-24-32