



# ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

# План

1. Екскурсійна послуга – важлива складова рекреаційнотуристичних послуг.
2. Екскурсія, її властивості, функції та ознаки. Класифікація екскурсій.
3. Принципи, методи і прийоми екскурсії. Вимоги до екскурсовода.
4. Технологія проектування та формування екскурсійної послуги.
5. Дослідження ринку екскурсійних послуг.

# Екскурсійна послуга – важлива складова рекреаційно-туристичних послуг

- Структурними складовими рекреаційно-туристичної дестинації (РТДе) є: ресурсне та інфраструктурне забезпечення, асортимент надання послуг, управлінська діяльність, привабливість (як інтегрований показник усіх перелічених елементів) та споживач.



# Структурна модель рекреаційно-туристичної дестинації



- До загальних послуг належать послуги, доступні для всіх мешканців, що проживають на певній території, й якими можуть користуватися рекреанти/туристи. Загальні послуги з огляду на структуру туристичного бізнесу певною мірою відповідають супутнім. Сюди належать такі сфери послуг: охорона здоров'я, пасажирський транспорт, салони краси і перукарні, спортивні заклади, ресторани та кав'ярні, хімчистки; інформаційні, культурні, банківсько-фінансові, юридичні та інші послуги.
- Загальнодестинаційні (загальнотуристичні послуги) – це послуги суб'єктів туристичного ринку щодо надання туристам розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб, бажань і запитів туристів. Загальнодестинаційні послуги можна ототожнювати з основними послугами, зафіксованими ваучером під час купівлі туристичного продукту.
- До складу туристичного пакета належать також транспортні послуги (може бути надання трансферу), послуги розміщення і частково харчування. До складу загальнодестинаційних послуг, окрім зазначених, входять екскурсії, походи й подорожі, розважальні, видовищні й спортивні заходи та ін.
- Система надання конкретно-дестинаційних послуг визначається особливостями, які впливають із властивостей РТДе для потреб активного відпочинку та стаціонарної рекреації, лікування й оздоровлення, історико-культурного й релігійного пізнання.

## Екскурсійні послуги у складі конкретно-дестинаційних послуг

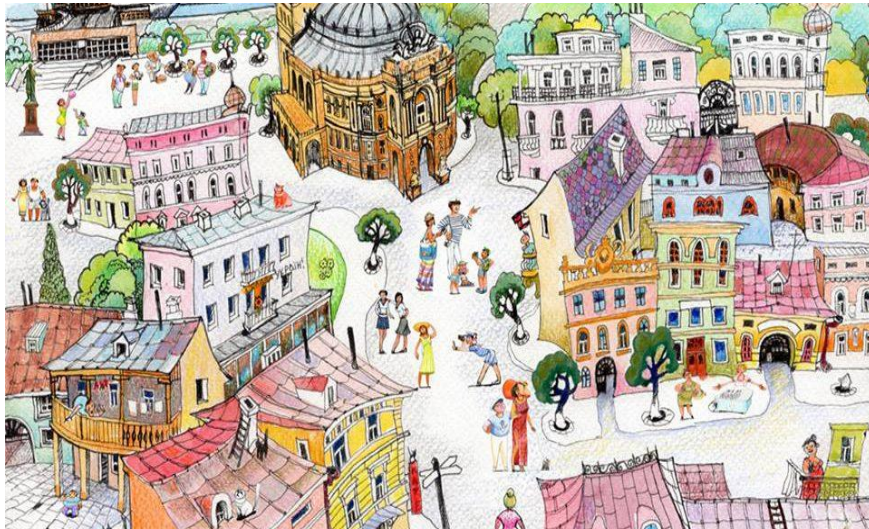
Тип РТДе	РТДе для потреб	Асортимент послуг
I	Активного відпочинку взимку/влітку	Страхування, забезпечення безпеки, першої медичної допомоги, прокат спорядження (для лижників, сноубордистів), інвентарю чи засобів, послуг інструкторів і провідників, екскурсоловів; таксі (трансфер автомобільним засобом у межах дестинації); атракцій (санки, тюбінг, сніговий скутер, ковзанка); «виїзної торгівлі» з асортиментом страв місцевої кухні; продаж абонементів і квитків на витяги; дозвілля: сауна, масаж, більярд, катання верхи; екскурсії.
	Стаціонарної рекреації	Екскурсійна, розважальна програми, прокат засобів пересування (велосипед, велорікші), трансфер електромобілем у межах дестинації.
II	Лікування й оздоровлення	Заклади дозвілля: міні-аквапарк, боулінг, фітнес-центр, клуб відпочинку (кінозал, танцювальний майданчик, заняття за інтересами); екскурсії.
III	Історико-культурного пізнання	Екскурсійна та розважальна програми (лицарські турніри, фестивалі, концерти, народні обряди, вистави за участю туристів), можливість проведення на території наукових конференцій чи святкування урочистих подій, дегустаційно-гастрономічні програми, майстер-класи з виготовлення різних речей, прокат театралізованих костюмів, прокат засобів пересування.
	Релігійного пізнання	Екскурсійна й анімаційна програми, прокат засобів пересування.

# Екскурсія, її властивості, функції та ознаки. Класифікація екскурсій



- На сьогодні в науковій і навчально-методичній літературі наявна значна кількість визначень поняття «екскурсія». Проведений аналіз дозволяє виокремити такі характеристики екскурсії, оскільки вона розглядається як:
  - вид туристичної діяльності;
  - прогулянка;
  - складова рекреаційно-туристичних послуг;
  - тематичний маршрут із метою відвідання визначних місць, певних об'єктів та місцевостей;
  - найбільш ефективна форма засвоєння навчального матеріалу;
  - двосторонній процес викладення знань;
  - результат двох найважливіших процесів: підготовки і проведення;
  - основна складова інформаційно-екскурсійної роботи з туристами (освіта засобами туризму).

- Екскурсія як складова рекреаційно-туристичної послуги – це реальний і наочний процес пізнання індивідуумом довкілля за певним маршрутом тривалістю до 24 годин за допомогою зорових, слухових і інших вражень під керівництвом екскурсовода або із використанням технічних засобів (аудіогідів).





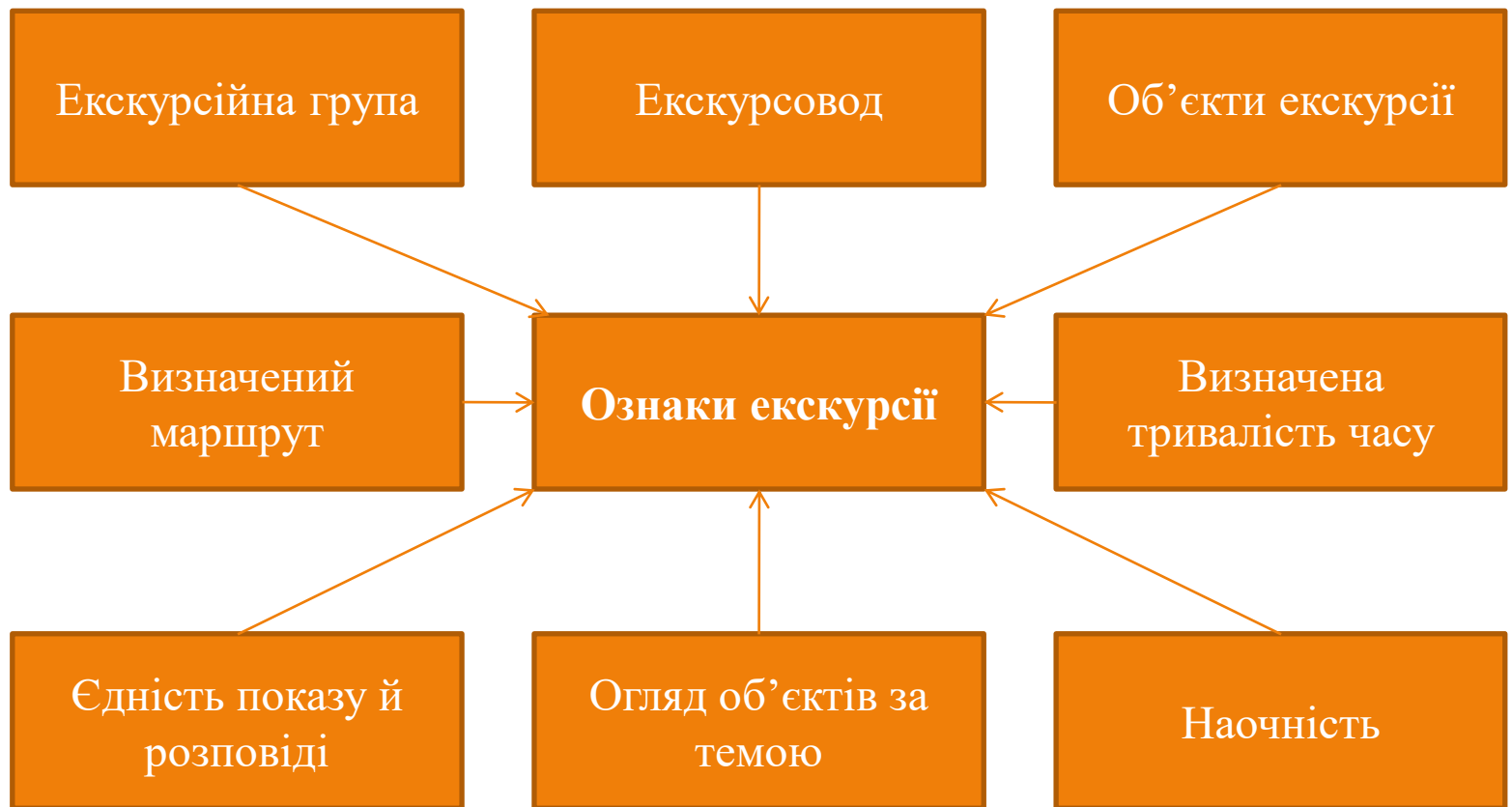
- У процесі розвитку екскурсійної справи зазнають змін науково-прикладні, освітні та інші потреби і цілі, що приводить до формування нових функцій екскурсії, які мають вираження в інноваційних формах їх проведення (у т. ч. із застосуванням аудіогідів). Серед основних функцій, які виконують екскурсії, можна виокремити такі:
  - пізнавальна – ознайомлення із архітектурою, історичними та мистецькими характеристиками об'єктів тощо;
  - рекреаційна – зняття виробничої чи невиробничої психофізіологічної втоми, душевних мук, відновлення фізичних і духовних сил людини;
  - виховна – одержання протягом мандрівки знань про об'єкти, що має вплив на формування ідейного, естетичного, патріотичного чи трудового, виховного аспекту;
  - економічна – формування сфери послуг і зв'язків з іншими галузями господарства; розвиток окремих територій і сприяння зайнятості населення; збільшення грошових надходжень до бюджету;
  - соціокультурна – гармонійний розвиток особистості; зближення народів;
  - ознайомча – можливість реально оглянути територію чи об'єкт;
  - інформаційна – отримання нових знань щодо існуючих об'єктів, життя і діяльності видатних людей, історичного розвитку території тощо;
  - світоглядна – можливість уявлення власної картини світу, зокрема зрозуміти, в чому сенс людського життя, яка місія людини на Землі;

- комунікаційна – можливість спілкування людей між собою;
- інтеграційна – об'єднання людей; створення умов для солідарності та згуртованості соціальних груп, підтримка рівноваги суспільних відносин, їх гармонізації;
- регулятивна – дотримання поведінки людей за заздальгідь визначеною схемою (відповідно до норм, вимог тощо);
- естетична – розвиток естетичного й художнього смаків;
- реабілітаційна – зняття життєво важливих суперечностей і проблем людського буття; психологічно компенсує обмеженість, безсилля, залежність людей від умов існування (застосовувалася під час Майдану і Революції гідності, для мобілізованих воїнів АТО);
- дозвільно-організаційна – форма організації дозвілля й відпочинку з активними елементами пізнання;
- духовно-просвітницька – ознайомлення з основами віри, з релігійними практиками;
- інтелектуально-розвиваюча – можливість демонстрування і розширення власних знань (характерна для екскурсій-квестів);
- інтересо-об'єднуюча – створення умов для об'єднання людей, що мають спільні вподобання;
- особистісно-формуюча – отримання нових знань, самовдосконалення шляхом пізнання (себе, процесу, довкілля) та ін.

# Основні функції екскурсії

пізнавальна	ознайомча	інформаційна	світоглядна	комунікаційна	інтеграційна
рекреаційна	сформувалися в процесі історичної еволюції екскурсії				регулятивна
виховна					естетична
економічна					реабілітаційна
соціокультурна	дозвільно-організаційна	духовно-просвітницька	інтелектуально-розвиваюча	інтересо-об'єднуюча	особистісно-формуюча

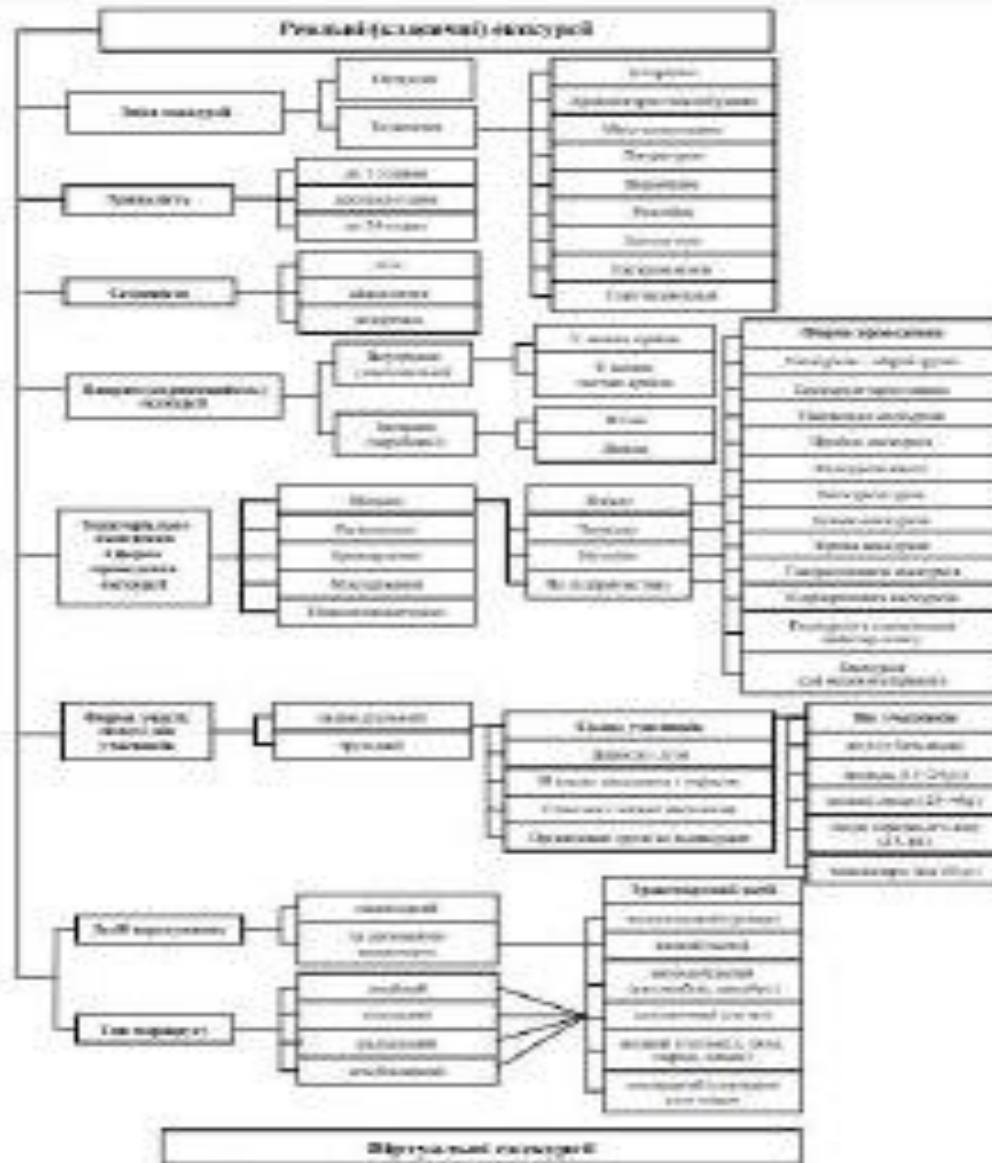
- Для того, щоб визначити, чи певна форма інформаційної роботи є екскурсією, необхідно з'ясувати наявність основних ознак екскурсії, і якщо відсутня хоча б одна з них, не варто називати проведений захід екскурсією.



- В екскурсійній теорії розкривається сутність теоретичних положень, визначаються головні напрямки її розвитку і вдосконалення.
- За допомогою екскурсійної методики як сукупності методичних прийомів здійснюють підготовку і проведення екскурсії. Методика проведення екскурсії демонструє вміння розкрити тему екскурсії, логічно структурувати матеріал, повною мірою використати зорові та словесні аргументи на шляху досягнення визначеної мети.
- Екскурсійна практика передбачає запозичення досвіду проведення екскурсій фахівцями відповідної кваліфікації.



# Класифікація екскурсій



# екскурсії. Вимоги до

## екскурсовода

- В екскурсії застосовують такі основні наукові принципи:
- науковості та достовірності джерел інформації – висвітлення теоретичних положень чи фактів події подається в науковому трактуванні;
- ідейності – об'єктивний підхід до змісту фактичного матеріалу при підготовці екскурсії та впевненість екскурсовода в тому, що він викладає;
- зв'язку теорії з реальністю – актуальність екскурсійної інформації;
- переконливості та дохідливості – проведення екскурсії на доступному для аудиторії рівні.

- Домінуючим є екскурсійний метод як сукупність методичних прийомів і способів повідомлення знань. Методи показу і методи розповіді є найбільш поширеними і доволі різноманітними у застосуванні. Крім цього, Т. Сокол (2006) визначила такі прийоми: посилення на авторитети, на свідків, літературного монтажу, ритуалу, дослідження, зустрічі з учасниками подій.
- Екскурсовод – це фахівець, актор, психолог і митець одночасно, який влучно застосовує методичні прийоми і мовлення для донесення до туристів/рекреантів багатогранного обсягу своїх знань, що дозволяє встановити зворотний зв'язок якісного засвоєння аудиторією певної екскурсійної теми.





# Характеристика методичних прийомів проведення екскурсій

## Прийоми показу

Попередній огляд	Загальне ознайомлення із територією (як правило, з вікна автобуса)
Демонстрація об'єкта	Характеристика екстер'єру об'єкта; накопичення вражень учасників.
Екскурсійний аналіз	Детальне вивчення змісту об'єкта чи його частин; розрізняють мистецтвознавчий, історичний і науковий.
Локалізація	Конкретизація об'єктів, пам'ятних місць, подій у визначеній часовій послідовності; супроводжується жестами екскурсовода і словами «тут», «з цього місця», «звідси», «у цьому напрямі»; меморіальні дошки, пам'ятні знаки.
Зорова реконструкція	Відтворення певної історичної епохи, події, пам'ятного місця, втраченого (повністю чи частково); застосовують в оглядових і тематичних екскурсіях; слід використовувати фотографії, схеми і ін.
Порівняння	Встановлення подібностей і відмінностей; застосовують у мистецтвознавчих чи виробничо-економічних екскурсіях.
Показ наочних посібників	Використання «портфеля екскурсовода» для доповнення засобів огляду об'єктів (найчастіше в літературних, мистецьких, історичних екскурсіях)
Панорамний показ	Загальне знайомство з об'єктами з конкретного місця огляду; застосовують у замських екскурсіях, коли описують загальний вигляд міст, селищ, на трасах замських автобусних екскурсій).
Показ під час руху	Завчасна підготовка до сприйняття і виокремлення пізнавальних ознак (не деталізуються) об'єкта. Щойно вималювалися контури об'єкта, екскурсовод звертає увагу на його характерні деталі, а порівнявшись з ним, робить паузу і жест у його напрямку.

## Прийоми розповіді

Опис	Послідовне розкриття особливостей об'єктів, їх зовнішнього вигляду, окремих процесів, подій, явищ; є різні види опису (може бути відтворена меморіальна кімната відомого діяча або зовнішнього вигляду приміщення як пам'ятки мистецтва, пам'ятного місця або події)
Характеристика	Найсуттєвіше з'ясування змісту явищ, процесів, подій, пов'язаних із об'єктом (найчастіше при наданні інформації про конкретні історичні події, соціальноекономічний розвиток населеного пункту, творчість письменників і ін.).
Пояснення	Висвітлення внутрішніх зв'язків об'єкта, з'ясування причини певної події, явища, факту (найчастіше у природничих, архітектурно-мистецьких екскурсіях для учнів).
Коментування	Представлення у процесі розвитку та руху, акцентування уваги на особливостях об'єкта, події, явища, діяльності людей (переважно у замських чи виробничих екскурсіях).
Довідка	Подання лише фактичного матеріалу про об'єкт, події та факти, пов'язані з темою і змістом екскурсії; можуть бути про об'єкти, які не внесені в маршрут, але інформація буде використана під час певної теми; найчастіше довідки необхідні в оглядових і дозовано в тематичних екскурсіях
Бесіда	Під час зустрічі з учасниками подій (за темою екскурсії).
Літературний монтаж	Найчастіше використовується в літературних екскурсіях; поетичний опис природи, пейзажу збагачує екскурсію.
Цитування	Цитати екскурсоводи можуть видавати з пам'яті або зачитувати з карток.

# Технологія проектування та формування екскурсійної послуги

- Технологія створення нової екскурсії – це доволі складний процес, виражений трьома складними етапами: підготовчим (підбір і систематизація матеріалу за темою, визначення мети й завдань екскурсії, відбір об'єктів); розробкою самої екскурсії і підготовкою екскурсовода до її проведення; апробацією і прийомом (захистом) екскурсії.



# Основні етапи створення нової екскурсії



# Методичні аспекти створення екскурсії

Назва етапів	Зміст
Визначення теми, мети та завдань екскурсії	Тема є предметом екскурсії, основною думкою, яка зумовлює показ та розповідь під час екскурсії; визначає назву, яка покликана привертати увагу і зацікавлення. Мета розкриває сутність екскурсії (те, заради чого варто побачити, почути, відчувати чи здобути навички) за допомогою взаємопов'язаних завдань.
Відбір та опрацювання джерел інформації за темою	Систематизація літературних, картографічних, інтернетних чи першоджерел, монографій, знайомство з музейними документами; формування бібліографічного списку літератури.
Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів	Формування карток (паспортів) об'єктів: внесення даних, що характеризують об'єкт (вид, найменування, подія, з якою пов'язаний, місцезнаходження, короткий опис, автори і час створення, джерела інформації); до картки додається фото, яке відображає сучасний стан об'єкта і його вигляд у минулому
Складання маршруту	Маршрут безпосередньо залежить від теми екскурсії та об'єктів показу; повинен бути складений компактно (при переїзді тривати до 15 хв., у піших – незначні інтервали), забезпечувати цілісність та логічну послідовність викладення матеріалу, мати зорову основу для розкриття теми; схема траси маршруту транспортної екскурсії є технологічним документом (дод. В).
Рекогнозування (попередній обхід чи об'їзд) маршруту	Ознайомлення із планом маршруту екскурсії безпосередньо на місцевості: визначення місць зупинок і стоянок для транспорту, а також небезпечних місць та шляхів для безпечного руху екскурсантів; засвоєння підходів до екскурсійних об'єктів і визначення найзручніших точок показу, а також оптимальних методичних прийомів показу й розповіді; хронометраж (між об'єктами і біля об'єктів).
Складання контрольного тексту екскурсії	Складання технологічного документа, який передбачає формування відібраного, актуального і вивіреного за науковими джерелами матеріалу, що розкриває тему, і який надається екскурсантам. На основі цього складаються індивідуальні тексти екскурсій, які виражають можливості екскурсовода і відповідають інтересам певних екскурсантів.
Комплектація «портфеля екскурсовода»	Комплектація пакета інформаційних матеріалів (якісних з невеликою кількістю), необхідних під час екскурсії, з короткою анотацією, наклеєною на звороті (фотографії людей чи об'єктів, копії документів або рукописів; зразки продукції промислових підприємств, гербарії; мапи, схеми, малюнки, репродукції з картин тощо).
Визначення методичних прийомів проведення екскурсії	Визначення загальних прийомів (порівняння, локалізації подій, реконструкції, попереднього огляду), що використовуються у всіх видах екскурсій; прийомів показу та прийомів розповіді
Складання технологічної карти	Формування документа, який регламентує логічну послідовність огляду екскурсійних об'єктів на маршруті: як провести екскурсію, як краще організувати показ об'єктів, які методичні прийоми варто застосувати
Проведення пробної екскурсії	Це завершальний етап після комплектування всіх необхідних документів; після проведення екскурсії відбувається обговорення і доопрацювання (при потребі), затвердження та допуск екскурсоводів до її проведення.

# Дослідження ринку екскурсійних послуг

- Для визначення нових можливостей формування асортименту (розширення тематики) сервісної діяльності та ефективності функціонування конкретно-дестинаційних послуг (в т. ч. й екскурсійних) важливо розуміти сутність тієї чи іншої послуги й те, для кого її пропонують. Отримані відповіді на поставлені запитання (наприклад, де саме впроваджувати послуги; для кого розраховані послуги; хто забезпечує надання послуг; яким способом буде надано послуги; що регламентує рекреаційно-туристичну діяльність; хто захищає права споживачів) дадуть змогу повною мірою якісно реалізувати послуги, які слід запропонувати для конкретної групи споживачів. Досліджуючи формування конкретно-дестинаційних послуг (у т. ч. екскурсійних), насамперед важливо проаналізувати чинники й виявити залежність змісту й якості послуг, що надаються, від типу туриста/рекреанта, компетентності й ініціативності менеджерів рекреаційно-туристської діяльності, матеріально-технічних можливостей закладів дозвілля, сприятливості природних та історичних умов довкілля, рівня професіоналізму тих, хто надає послуги, а також регламентації рекреаційно-туристичної діяльності нормативно-правовими й законодавчими документами.

# Модель формування конкретно-дестинаційних послуг

