

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
**Ректор НУХТ,**  
**професор \_\_\_\_\_ А.І.Українець**  
(підпис)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

**К.О. ВЕРЕС**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ  
(ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ)**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр»  
спеціальності 242 «Туризм»  
освітньо-професійної програми «Туризм»  
денної та заочної форм навчання

Всі цитати, цифровий та фактичний  
матеріал, бібліографічні відомості  
перевірені. Написання одиниць  
відповідає стандартам

Підпис автора \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

**СХВАЛЕНО**  
на засіданні кафедри  
туристичного та готельного  
бізнесу  
Протокол №  
від листопада 2019 р.

Реєстраційний номер  
електронних конспекту  
лекцій у НМУ  
72.106-28.11.2019

**Київ НУХТ 2019**

Верес К.О. Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності) [Електронний ресурс]: конспект лекцій для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм» денної та заочної форм навчання / К.О. Верес – К.: НУХТ, 2019.– 143 с.

Рецензент **Ю.І. СОЛОГУБ**, канд. геогр. наук

**К.О. ВЕРЕС**, канд. геогр. наук

**Подано в авторській редакції**

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	<b>4</b>
<b>Змістовий модуль 1. Теорія екскурсійної справи</b>	
<b>Тема 1.</b> Екскурсознавство як наука і навчально-практична дисципліна	5
<b>Тема 2.</b> Історія екскурсійної справи	23
<b>Тема 3.</b> Основи екскурсійної теорії. Елементи логіки, психології та педагогіки в екскурсії	39
<b>Тема 4.</b> Методичне забезпечення надання екскурсійних послуг	54
<b>Тема 5.</b> Технологія проектування та формування послуги «екскурсія»	66
<b>Тема 6.</b> Організаційно-технологічні вимоги щодо проведення екскурсій.	80
<b>Тема 7.</b> Професійна майстерність та особливості екскурсовода	88
<b>Тема 8.</b> Екскурсійна діяльність в музеях.	107
<b>Тема 9.</b> Інноваційні форми проведення екскурсій.	120
<b>Тема 10.</b> Сучасний стан та тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг	125
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b>	<b>143</b>

## ВСТУП

Сучасній екскурсійній діяльності притаманні відразу декілька функцій, головними з яких є: організація культурного дозвілля місцевого населення, патріотичне виховання підростаючого покоління, формування світогляду та інтересів особистості. Крім того, організація екскурсій розглядається туристсько-екскурсійними підприємствами як самостійний вид достатньо прибуткової діяльності підприємства.

Роль вибіркової навчальної дисципліни «Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності)» полягає у формуванні теоретичних та практичних (професійних) знань і навичок, що дадуть змогу здобувачам самостійно організувати й планувати екскурсійну діяльність, розробляти й проводити екскурсії, здійснювати екскурсійне обслуговування.

Конспект лекцій розкриває наступні теми:

- ✓ Екскурсознавство як наука і навчально-практична дисципліна
- ✓ Історія екскурсійної справи
- ✓ Основи екскурсійної теорії. Елементи логіки, психології та педагогіки в екскурсії
- ✓ Методичне забезпечення надання екскурсійних послуг
- ✓ Технологія проектування та формування послуги «екскурсія»
- ✓ Організаційно-технологічні вимоги щодо проведення екскурсій.
- ✓ Професійна майстерність та особливості екскурсовода
- ✓ Екскурсійна діяльність в музеях.
- ✓ Інноваційні форми проведення екскурсій.
- ✓ Сучасний стан та тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг

Предметом вивчення навчальної дисципліни є методика створення та проведення екскурсій, особливості організації екскурсійного обслуговування туристів.

Основні завдання вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності)» полягають в оволодінні знаннями з організації екскурсійного обслуговування в індустрії туризму; виявленні основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах; набутті здобувачами навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації екскурсійної діяльності в туристичній індустрії; вмінні застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних задач.

## МОДУЛЬ 1

### ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ТЕОРІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ

#### Тема 1. ЕКСКУРСОЗНАВСТВО ЯК НАУКА І НАВЧАЛЬНО-ПРАКТИЧНА ДИСЦИПЛІНА

*Мета теми* – розглянути екскурсознавство як науковий, науково-практичний об'єкт дослідження; проаналізувати основні функції, задачі екскурсії; розкрити термінологічний апарат; розглянути класифікацію екскурсій.

#### 1. 1 Поняття екскурсії.

Слово «екскурсія» походить від латинського «excursio» – поїздка. З самого початку екскурсія була лише прогулянкою, що мала практичні цілі, наприклад, вихід за місто на пошук і збирання лікарських трав та ін. Саме в такому розумінні тлумачив це слово у 1882 р. у своєму словнику В. Даль: «Екскурсія – прогулянка, вихід на пошук чогось, для збирання трав та ін.» На цей час за поняттям «екскурсія» закріплюються такі характеристики, як цілеспрямованість, тобто відвідування певних місць з конкретною метою, та невіддалений і короткотривалий характер поїздки чи прогулянки.

Сьогодні екскурсія – це процес пізнання людиною навколишнього світу, що передбачає ознайомлення з об'єктами «наживо», тобто в місцях їхнього розташування. При цьому огляд пам'яток відбувається під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода та супроводжується його розповіддю. Процес пізнання на екскурсії підпорядкований завданню розкриття певної теми. Екскурсовод передає аудиторії бачення об'єкта, оцінку визначного місця, розуміння історичної події. Йому не байдуже, що побачать екскурсанти, як вони зрозуміють почуте. Він своїми поясненнями підводить екскурсантів до необхідних висновків і оцінок, досягаючи тим самим потрібної мети.

У процесі пізнання екскурсовод допомагає екскурсантам: - побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема; - почути необхідну інформацію про ці об'єкти; - усвідомити значення подій та відчути потрібні емоції; - опанувати практичні навички самостійного спостереження й аналізу екскурсійних об'єктів.

Екскурсія розглядається як поєднання взаємозалежних і взаємозумовлених дій. Вони досить різноманітні – пересування групи по маршруту, обхід і спостереження об'єктів, пояснення побаченого. Поради екскурсовода роблять дії екскурсантів цілеспрямованими й усвідомленими.

Екскурсійна діяльність відбувається з двох сторін: з боку екскурсантів – це спостереження і зорове дослідження об'єктів, сприйняття та розуміння почутого. Однак варто розуміти, що ця діяльність, здебільшого, сприймається екскурсантами як активний відпочинок. Тому не можна їх перевантажувати та вимагати від них надмірних зусиль для засвоєння нових знань; з боку

екскурсовода – це професійна діяльність, що передбачає взаємодію з аудиторією та організацію пізнавального процесу на екскурсії. Вона включає також підготовчий етап: вибір теми та відповідних об'єктів, прокладання маршруту, укладання тексту та методичної розробки.

Екскурсія є формою прямого спілкування, що передбачає взаємозв'язок і взаємодію суб'єктів (екскурсовода й екскурсантів) на основі їх спільної комунікативної діяльності. При такому спілкуванні не лише здійснюється обмін інформацією, але й формується спільність почуттів і настроїв, досягається взаєморозуміння, в результаті чого відбувається засвоєння знань. Головний тут зворотний зв'язок, що проявляється в реакції екскурсантів на процес комунікації, з якої видно, чи досягає екскурсовод свої мети, чи потрібно з його боку внести корективи у процес комунікації. Знання основ психології й педагогіки допомагає екскурсоводові правильно організувати пізнавальний процес на екскурсії. Практично спілкування є комунікативною фазою його діяльності. Комунікативний компонент – важлива частина професійної майстерності екскурсовода. Ефективність його роботи визначається не тільки глибокими знаннями теми, умінням використовувати екскурсійну методику, але й здатністю налагодити процес спілкування з аудиторією, методистами музею, водієм автобуса та іншими учасниками екскурсійного процесу. Важливу роль у спілкуванні відіграють такі якості, як люб'язність, щирість, увічливість, толерантність, уміння вести нормальний діалог і розв'язувати конфліктні ситуації та ін. Водночас не можна віддавати ініціативу в спілкуванні в «руки аудиторії». Екскурсовод завжди повинен тримати комунікаційний процес під своїм контролем. Прагнучи підвищити ефективність комунікаційного процесу, екскурсовод використовує різні варіанти. Зосереджуючись на розповіді, роблячи її більш значущою, екскурсовод мимоволі перетворюється на лектора, зводячи роль аудиторії до пасивного сприйняття побаченого й почутого. Ефективніший варіант, коли екскурсовод організовує огляд об'єктів так, щоб забезпечити чіткий порядок їх спостереження, а за допомогою розповіді об'єднує все побачене в одну «історію». Роблячи конкретні пояснення, він скеровує увагу групи, викликає інтерес, змушує розміркувати та, зрештою, підводить до потрібних оцінок і висновків. Так відбувається за умови, коли екскурсанти зайняті активним сприйняттям. У практичній діяльності екскурсія розглядається в кількох аспектах: - як самостійна форма виховання або складова частина інших форм виховання (патріотичного, трудового, естетичного); - як одна з форм навчання або складова частина інших форм пізнання; - як форма роботи з масовою аудиторією; - як епізодичний (разовий) захід, частина тематичного циклу, а також як один із шаблів пізнання; - як форма міжособистісного спілкування екскурсовода з групою, екскурсантів один з одним у ході пізнання об'єктів; - як форма поширення наукових знань, ідейного виховання; - як форма організації культурного дозвілля; - як складова частина організованого туризму.

Найбільш адекватне уявлення про екскурсію дає поєднання кількох аспектів. Розгляд крізь призму одного з них не дозволяє виявити сутності поняття екскурсії.

## 1.2. Функції та ознаки екскурсії

Функція пізнання є провідною для екскурсії. Вона спрямована на формування нових знань науково-популярного характеру. Принцип науковості передбачає достовірність матеріалу. Усі факти, події, теоретичні положення подаються в науковому трактуванні, одержують висвітлення з урахуванням досягнень тих галузей сучасної науки, до яких вони мають відношення.

Достовірність знань вимагає від екскурсовода кропіткої роботи при написанні індивідуального тексту. Він повинен користуватися лише науковими чи науково-популярними джерелами, матеріалами відомих авторів, чия компетентність не викликає сумніву. Неприпустиме використання анонімних матеріалів з «Інтернету», також не варто довіряти невідомим авторам. При підготовці тексту екскурсовод може звертатися за консультаціями до експертів, у т.ч. із проханням «переглянути текст екскурсії». Однак текст екскурсії може містити й «не наукову» інформацію. Найчастіше – це легенди, міфи, вірування, цитати з художніх творів. Екскурсовод (наприклад, зі словами «існує така легенда») має наголошувати на характері цієї інформації. Такі речі зазвичай цікаві для екскурсантів і добре ними сприймаються. Тому розповідь бажано розбавляти легендами, міфами, цитатами та ін. Часто вони забезпечують перепочинок у пізнанні складнішого, наукового за змістом матеріалу, тим самим поліпшуючи його сприйняття. Популярність наукових знань полягає в тому, що вони мають бути присвячені тематиці, цікавій широкому загалу. Екскурсійною методикою такі теми вже окреслені – вони знайшли своє відображення у класифікації екскурсій за змістом: культоворелігійна, історична, природознавча, мистецтвознавча, літературна, виробнича, архітектурна тематики. Детально вони розглядатимуться пізніше. Тематична спрямованість знань зводиться до того, що весь матеріал підпорядковується єдиному завданню – розкриттю теми. Завдяки цьому знання набувають системного характеру, тобто подаються як єдине ціле. На одній екскурсії може розкриватися кілька тем одразу (наприклад, на оглядовій), однак все одно вони повинні переплітатися, ув'язуватися між собою. Процес пізнання на екскурсії вимагає завершеності в розкритті теми. Так, шкільний вчитель на уроці може почати тему, але, не встигнувши її розкрити, скаже: «Ми закінчимо наступного разу». В екскурсовода ж такої можливості не буде. Тому він зобов'язаний розкрити тему до кінця за відведений для екскурсії час. Тут потрібно уникати поширених помилок, коли на початку екскурсовод зі свіжими силами надто розлого розповідає, а наприкінці, часто біля найцікавіших об'єктів, поспішає, «жужмить» розповідь, навіть упускає деякі важливі питання, аби тільки встигнути. Принцип популярності також передбачає, що знання повинні бути доступними. Це означає, що для їх сприйняття екскурсантам не потрібна попередня підготовка. Успіх екскурсії залежить від того, наскільки зрозуміло викладається матеріал, наскільки його зміст сприймається аудиторією. І це визначається не тільки складністю самого тексту, але й науково-освітнім рівнем екскурсантів, особливо їх професійною освітою – якщо вона збігається з тематикою екскурсії, то розповідь може містити глибший аналіз, спиратися на

складні поняття, активно використовувати терміни без тлумачення тощо. Якщо ж це діти, розповідь повинна бути простою і нею не варто зловживати. Залежно від аудиторії, текст екскурсії має три рівні складності: для дітей, для загалу, для фахових груп. Для останніх найчастіше організуються екскурсії під час конференцій. Наприклад, на конференції архітекторів програмою передбачена архітектурна екскурсія містом. Функція виховання невід'ємно пов'язана з пізнавальним процесом. Вона має на меті розвиток навичок пізнання, закладає гуманістичні цінності, вчить «бачити прекрасне». Реалізувати цю функцію допомагає не лише добирання відповідних об'єктів і матеріалів, але й тенденційність екскурсовода як об'єктивний прояв його активної життєвої позиції. Він у своїй діяльності повинен керуватися чіткими засадами гуманістичного й естетичного виховання, бути носієм усіх тих цінностей, які він намагається передати екскурсантам. Побачене й почуте на екскурсії має підштовхувати до оцінок і висновків. Проте процес виховання повинен відбуватися ненав'язливо – головне, щоб оцінні судження сприймалися екскурсантами як їхні власні. Цьому може допомогти створення атмосфери загального переживання у групі, яка могла б викликати певні почуття. Активні емоції в аудиторії викликає, насамперед, зоровий ряд, меншою мірою вони є наслідком власних емоцій екскурсовода. Важливе значення для виховного процесу має співпереживання. Як приклад може бути наведений показ гетто та розповідь про масові розстріли євреїв. Посилити емоційний вплив і співпереживати всі жахіття голокосту допоможе розповідь про трагічну долю окремої людини (наприклад, для міста Чернівці – це може бути Пауль Целан). Так, через емоції жалю та ненависті, буде засуджений фашизм і голокост. Але не слід зловживати негативними почуттями, адже люди здійснюють екскурсії задля відпочинку та гарного настрою. Зміст процесу виховання залежить від зорового ряду на екскурсії, оскільки не можна «нав'язувати» оцінні судження у відриві від побаченого. Тому кожна із груп тематичних екскурсій має свої завдання. Природознавчі екскурсії займаються екологічним вихованням, вчать отримувати естетичну насолоду від спілкування з природою. Архітектурна і мистецтвознавча тематики спрямовані на естетичне виховання. Виробничі екскурсії формують повагу до праці та певної професії. Історично-етнографічна тематика показує цінність звичаїв і традицій інших народів, виховуючи в такий спосіб толерантне ставлення до них. Завдання виховання на екскурсії залежать також від складу групи. Якщо це місцеве населення, то через пізнання рідного краю формується почуття любові до нього, власної гідності й, зрештою, патріотизму. Якщо це туристи, то, показуючи унікальність місцевої культури, формується толерантне ставлення до етносу чи регіону, яке може перерости в захоплення. Для іноземних туристів не останнім завданням на екскурсії є спростування стереотипів. Функція організації культурного дозвілля. Під дозвіллям розуміють ту частину часу, що залишається в розпорядженні людини після робочого дня. Це вільний час у межах доби, тижня, року, який людина витрачає на власний розсуд, у т.ч. на активний відпочинок. З огляду на це, екскурсію відносять до тієї групи занять, що визначається терміном «пізнання і відпочинок». Будучи формою культурного дозвілля, вона забезпечує



задоволення духовних і рекреаційних потреб людини. Найбільшої популярності екскурсії, як форма організації культурного дозвілля, набули в туристів. Вони міцно вкоренилися в мандрівництві та навіть сформували окремий вид туризму – пізнавальний. Унікальні об'єкти природи, визначні пам'ятки історії, культури, архітектури, розкидані по всьому світу, ваблять мільйони подорожуючих. Бажання їх пізнати, поєднуючись із метою побачити світ, роблять екскурсію популярним заняттям. Помітно зростає роль екскурсії в організації культурного дозвілля місцевого населення, особливо там, де екскурсійні установи і музеї перейшли від епізодичних заходів до екскурсійних циклів. У такий спосіб можна дати людям систему знань, наприклад, з історії рідного міста, про пам'ятки культури та архітектури, розташовані на його території. Відповідно до цієї функції, пізнавальний процес набуває певних особливостей – насамперед, він має бути цікавим і не вимагати від екскурсантів надмірних зусиль для засвоєння інформації. Пізнання на екскурсії здійснюється через показ і розповідь. Людиною значно легше засвоюється зорова інформація, тоді як вербальне сприйняття потребує незрівнянно більших розумових зусиль і уваги. Недаремно кажуть: «краще раз побачити, ніж сто разів почути». Екскурсанти часто ставляться до пояснень як до чогось зайвого й непотрібного. Для них екскурсія – тільки видовище, бажано цікаве, і великі словесні коментарі їх обтяжують. Цей настрій варто враховувати, висуваючи на перший план показ, натомість тривалі теоретичні пояснення небажані та перетворюють екскурсію на «лекцію під відкритим небом». Перебільшити роль показу на екскурсії неможливо, оскільки вагома частина того, про що йдеться, повинна бути представлена в зоровому ряді. Цікавою екскурсію роблять об'єкти. Вже на етапі їхнього відбору закладається той інтерес, з яким буде сприйматися інформація про них. Визначні пам'ятки здатні самі по собі зацікавлювати, утримувати увагу. Якщо ж об'єкти «нікчемні», то жодні методичні прийоми не зроблять екскурсію цікавою. Щоб інтерес зберігався впродовж усього часу, зоровий ряд доцільно вибудовувати від менш цікавих до найцікавіших об'єктів, намагаючись досягти кульмінації зорових вражень під кінець екскурсії. Для показу варто підбирати різноманітний матеріал, щоб уникнути монотонності зорового ряду. Функція розширення світогляду та формування інтересів. Кожна екскурсія сприяє духовному збагаченню людини. Її учасники дізнаються чимало нового з історії, мистецтва, архітектури, літератури, економіки. Нерідко екскурсія конкретизує вже набуті знання, допомагає екскурсантам «побачити на власні очі» те, про що відомо з літературних джерел, зі шкільної програми тощо. Одним із головних завдань екскурсії, з огляду на цю функцію, є розширення та поглиблення загальних знань, які протиставляються професійним і збагачують духовний світ людини. Зважаючи на це, екскурсовод повинен від конкретного матеріалу, який прив'язаний лише до певної території, перейти до загальних знань. Наприклад, під час ознайомлення з пам'ятками архітектури міста Чернівці екскурсовод повинен спробувати навчити розбиратися в архітектурних стилях; а розглядаючи історію Буковини, ув'язати її із загальними історичними подіями, відомими ще зі шкільної програми. Формування інтересів людини нерозривно пов'язане з розширенням світогляду.

Завдання екскурсії – не лише занурити людину в певну галузь знань, але й сформувати до неї інтерес. Усе зводиться до того, щоб екскурсанти надалі намагалися самостійно почитати літературу з історії, архітектури, образотворчого мистецтва та ін. Можливо, цей інтерес переросте в хобі людини, збагативши в такий спосіб її життя.

Екскурсія має свої особливості в організації та методиці проведення, які відображені в її ознаках. Вони свідчать про подібність з іншими формами пізнання чи ж підкреслюють її суттєві відмінності від них. Загальновизнаними ознаками для всіх екскурсій є: 1. Тривалість проведення від однієї академічної години (45 хв) до одного дня. 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. На екскурсії можливий обід та інші перерви в пізнавальному процесі. Весь цей час, коли не відбувається ознайомлення з об'єктами, можна розглядати як туристичний супровід. 2. Наявність екскурсантів (групи чи індивідуалів). Активна пізнавальна діяльність (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів) – це те, чим вони мають займатися на екскурсії. Ця ознака також історично пов'язана з класно-урочною формою пізнання – йдеться не тільки про рольові 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 (40-55 осіб), наприклад, упізнавальному туризмі. Якщо говорити про мінімальну чисельність екскурсантів, то це може бути й одна людина. Головне, щоб вона могла заплатити ціну всієї екскурсії. Безумовно, індивідуальними можуть бути лише пішохідні екскурсії. Ціна автобусних маршрутів через транспортні витрати значно зростає й потребує певної кількості людей у групі, які розділять вартість всієї екскурсії. Отож, мінімальна чисельність групи обґрунтовується економічно, тоді як максимальна кількість екскурсантів обмежується методично. 3. Наявність екскурсовода. Він повинен організувати та скеровувати процес пізнання на екскурсії, має бути фахівцем у двох сферах: перша – це екскурсійна методика, друга – охоплює ті галузі знань, яким присвячені тематики екскурсій. Ця ознака також походить зі школи, адже його «прототипом» був учитель, який ще наприкінці ХІХ ст. для розкриття краєзнавчої теми вивів учнів «на вулицю». Недаремно робота екскурсовода така 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 екскурсоводові залишається тільки одне – зробити пізнавальний процес цікавим. 4. Наочність, первинність зорового

сприйняття та супровідний характер розповіді. Унаочнення в рази 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 їх малюнки чи фотографії або фільм про них. На екскурсії майже всі об'єкти пізнаються наживо, зазвичай у місцях їхнього розташування. 5. Пересування учасників екскурсії за задалегідь встановленим маршрутом. Ця ознака впливає з попередньої – 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 прямування екскурсійної групи. Якщо розкриття теми вимагає сталого переліку об'єктів і незмінної послідовності ознайомлення з ними, то шляхи слідування можуть мати кілька варіантів. Це необхідно, насамперед, для автобусних екскурсій на той випадок, коли одна з доріг буде заблокована через ремонтні роботи, аварію тощо. 6. 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: - в автобусних – обов'язковий вихід з автобуса для огляду пам'яток; - у музейних – знайомство з матеріалами, розташованими на стендах; - у виробничих – демонстрація об'єктів у дії (верстатів, механізмів та ін.). Позбавлені цих ознак подібні заходи можна називати загальним терміном «гідізм» – безсистемний огляд визначних місць і пам'яток за формулою: розпочинаємо де завгодно, далі йдемо, як зручніше, а говоримо про те, що бачимо. Гідізм розглядаємо як негативне явище. Екскурсія та невпорядкований огляд об'єктів за допомогою гіда – це різні поняття.

### **1.3. Класифікація екскурсій**

Усі екскурсії можна поділити на групи залежно від: - змісту; - складу учасників; - місця проведення; - способу пересування; - форми проведення. Кожна група має властиві їй компоненти, специфіку й особливості.

За змістом екскурсії поділяються на оглядові (багатопланові) і тематичні.

Оглядова екскурсія розкриває кілька тем одразу. Вона охоплює різнопланові об'єкти: пам'ятки історії, культури, архітектури, підприємства, природні об'єкти та ін. Їх поєднує те, що через них відбувається ознайомлення з містом або краєм у цілому. Оглядові міські екскурсії становлять найбільший

інтерес, особливо для туристів. Їх кількість завжди набагато перевищує число будь яких тематичних. І це зрозуміло, адже за короткий час, зазвичай за 3 години, екскурсанти одержують можливість познайомитися з містом у загальних рисах, побачити основні його принади. Головне завдання оглядової екскурсії – дати загальне уявлення про місто, познайомити з визначними пам'ятками архітектури, розповісти про видатні сторінки з його історії та ін. Усе підпорядковується цій меті: відбір об'єктів показу, матеріалів для індивідуального тексту, ілюстрацій «портфелю екскурсовода». При цьому варто знайти такі сторони міського життя, що покажуть місто у вигідному для нього світлі, розкриють особливості та підкреслять його унікальність. Незалежно від місця проведення оглядової екскурсії мають дещо схожу структуру. Кожна з них складається з низки підтем, у яких розкриваються різні питання: виникнення міста, історія його розвитку і забудови, особливості планування – обов'язкові в будь якій оглядовій екскурсії. Не обійтися тут і без розповіді про промисловість і культуру, характеристики наукових і навчальних закладів. Але завжди є одна або декілька тем, які відрізняють одне місто від іншого, створюють тільки йому притаманне «обличчя». Ці теми й повинні стати стрижневими при створенні оглядової екскурсії, тому що їх, завперш, пам'ятатимуть й за ними згадуватимуть місто. Зокрема, військово-історична тема буде головною там, де відбувалися військові події, літературна – у містах, де проживали видатні письменники та поети. Наприклад, в оглядовій екскурсії Чернівцями переплітатимуться історична, архітектурна й мистецтвознавча тематики; для Яремче провідними будуть історично-етнографічна та природознавча теми. Багатоплановий характер оглядових екскурсій визначає розмаїття об'єктів. За невеликий відрізок часу можуть бути показані руїни древньої фортеці, архітектура старого міста, пам'ятник видатній особі – місцевому уродженцеві, християнські собори та чимало іншого. Всі ці різнопланові об'єкти і підтеми, які на перший погляд мають мало спільного, повинні бути ув'язані між собою, зведені в єдине ціле. Хронологічні рамки оглядової екскурсії – від часу заснування (першої документальної згадки) до сьогодення з обов'язковим «поглядом у майбутнє». Тому маршрут, зазвичай, починають із місця заснування поселення й далі продовжують так, як розвивалося та зростало місто. Однак рідко коли вдається дотриматися хронологічного порядку, частіше ознайомлення з містом відбувається за тематико-хронологічним принципом, що дає певну свободу при визначенні послідовності показу об'єктів і розробці маршруту екскурсії. При значній кількості пам'яток у місті не завжди вдається всіх їх охопити – деякими доводиться жертвувати, насамперед, заради оптимізації маршруту. Проте до них екскурсанти можуть проявляти інтерес. На догоду цьому, екскурсовод не повинен відхилитися від маршруту. Задовольнити цю зацікавленість можна, надавши коротеньку довідку та показавши ілюстрації цих об'єктів зі свого «портфеля». На оглядовій екскурсії нерідко передбачається відвідування музею. Це робиться тоді, коли зоровий ряд на вулицях міста недостатній або маловиразний. У музеях найчастіше показуються археологічні, етнографічні

або біографічні матеріали. Прийнято, що час, відведений на огляд тієї чи іншої музейної експозиції, не повинен перевищувати 30-40 хвилин.

Тематичні екскурсії, на відміну від оглядових, присвячені одній темі та охоплюють однотипні об'єкти, наприклад лише пам'ятки архітектури. Якщо це історична екскурсія, то в її основу може бути покладена одна або кілька подій, об'єднаних однією темою, а іноді й триваліший історичний період. Якщо це екскурсія на архітектурну тематику, то предметом вивчення можуть стати найцікавіші пам'ятки зодчества, розташовані на вулицях і площах міста, навіть окремі архітектурні ансамблі. Зазначимо, що тематичні екскурсії рідко існують ізольовано. Зокрема, історичний матеріал використовується в архітектурно-містобудівній тематиці. Все залежить від конкретних умов проведення екскурсії, від особливостей того або іншого міста чи регіону. Тематичні екскурсії поділяються на такі групи: - історичні; - природознавчі; - мистецтвознавчі; - літературні; - виробничі; - архітектурні; - культурно-релігійні. Історичні екскурсії присвячені ознайомленню з історією краю, у т.ч. з певним періодом. Крім того, вони можуть бути археологічними, етнографічними, військово-історичними та біографічними. Археологічні екскурсії побудовані на показі артефактів, виявлених у місцях розкопок древніх поселень, поховань, городищ тощо. Передбачають ознайомлення з предметами давньої матеріальної культури, що несуть інформацію про минуле (рештки споруд, господарські знаряддя, зброя, одяг, предмети культу й поклоніння та ін.). Етнографічні екскурсії передбачають ознайомлення з культурою та побутом місцевого населення. Для цього можуть відвідуватися профільні музеї. Найцікавішими з-поміж них є скансени – музеї просто неба, де відтворене стародавнє село зі спорудами, реконструйованими в первісному вигляді з відповідним природним оточенням (наприклад, селянські садиби різних соціальних прошарків населення, млини-вітряки, кузня, корчма, сільська управа, церква та ін.). Усередині приміщень, як правило, відтворені історичні інтер'єри й експонуються предмети традиційної народної культури та побуту: знаряддя праці, колекції чоловічого і жіночого одягу, вироби декоративно-прикладного мистецтва тощо. Не менш цікаве ознайомлення з народною культурою та побутом «наживо» – у селах, де збережені традиції предків. Відвідування садиб, у яких господарі підтримують давній уклад життя, викликає неабиякий інтерес екскурсантів. Тут можна не лише чимало побачити, але й скуштувати страви місцевої кухні, взяти участь у майстер-класах з народних ремесел та ін. Така «етнографічна анімація» робить екскурсії надзвичайно пізнавальними й цікавими. Вони стають дедалі популярнішими в сільському зеленому туризмі. Військово-історичні екскурсії передбачають відвідування місць, де відбувалися значимі військові події, з показом військово-інженерних споруд – фортець, башт, бастіонів, земляних валів та ін. (Хотинська та Кам'янець-Подільська фортеці). Їх також проводять по місцях, пов'язаних із подвигами народних героїв, наприклад криївками УПА в Карпатах. Зрештою, на таких екскурсіях відвідуються військово-історичні музеї та меморіали. Найбільша складність в історичній тематиці – це унаочнення подій. Найлегше для цього скористатися портфелем екскурсовода. Можна також, зокрема в автобусі, організувати

перегляд документального фільму. Дуже допоможе в унаочненні такого матеріалу відвідування музею та ознайомлення з експозицією, присвяченою цій історичній події. Інші експозиції, які не відповідають тематиці, на таких екскурсіях ігноруються. Найкращий варіант – це, коли в історичних місцях знаходяться меморіальні музеї з експозиціями, де представлені документи, карти, фотографії, малюнки, а також справжні речі – «свідки» тих подій, наприклад зброя, військова амуніція та ін. Унаочнити події з минулого можна за допомогою історичної реконструкції. Однак подібні заходи дуже витратні й не розраховані на одну чи кілька екскурсійних груп – вони потребують масового глядача. Реконструкції подій стають можливими на екскурсії масовці (про неї трохи згодом) або на фестивалях: військово-історичних, етнографічних тощо. Проте масовість і хаос, які панують на фестивалях, значно ускладнюють, інколи, унеможливають проведення екскурсій. Природознавчі екскурсії поширені, насамперед, в районах з недоторканою природою, особливо в гірській місцевості, де основними екскурсійними об'єктами є визначні пам'ятки природи: гірські вершини та хребти, мальовничі ущелини, водоспади та ін. Але й на рівнинній території можна побачити чимало цікавого: соснові й букові ліси, ділянки цілинного степу, річкові долини, квітучі луки тощо. Здебільшого об'єктами показу на таких екскурсіях є унікальні пам'ятки природи, які охороняються державою. Тому одна з основних тематик – природоохоронна, що робить ці екскурсії надзвичайно популярними в екологічному туризмі. Відповідно до елементів неживої природи, що являють собою об'єкти пізнання, ці тематичні екскурсії можна поділити на: - геолого-геоморфологічні – на них відвідуються мальовничі скелі, кручі, каньйони і химерні форми рельєфу, зумовлені особливостями геологічної будови місцевості, печери та інші форми карсту; - гідрологічні – присвячені огляду озер, річок і річкових долин, особливий інтерес через свою унікальність викликають водоспади; - ландшафтні – передбачають ознайомлення з унікальними природними комплексами, ландшафтами, національними природними парками, заповідниками та ін. Крім того, природничі тематики можуть бути зоогеографічними й ботанічними. Причому ознайомлення з тваринним і рослинним світом краю відбувається як у його природному середовищі, так і в зоопарках, ботанічних садах. Останні екскурсії, на відміну від інших природничих тематик, можуть проводитися в місті. Природознавчі екскурсії, крім пізнання, передбачають отримання естетичної насолоди від спілкування з природою. Тому маршрути до об'єктів повинні прокладатися з урахуванням естетичної цінності ландшафтів: наприклад, краще провести людей гірським хребтом, звідки відкриваються мальовничі краєвиди, аніж пройти траверсом по лісових хащах. Отримання естетичної насолоди передбачає, що екскурсивод дорогою має звернути увагу групи на найцікавіші об'єкти природи та запропонувати насолодитися їх красою. Його розповідь при цьому обмежується наданням коротенької довідки, тобто застосовується така форма проведення, як екскурсія-прогулянка. Одна з особливостей природознавчих екскурсій пов'язана з тим, що об'єкти показу часто знаходяться у важкодоступних і навіть небезпечних місцях. Гірські дороги й стежини можуть бути досить

крутими, пролягати над прірвами чи кам'янистою місцевістю тощо. Тому прокласти маршрут необхідно з дотриманням правил безпеки, а його пішохідна ділянка має бути доступною для пересічної людини, тобто не потребувати спеціальної підготовки, спорядження чи взуття. Ця особливість робить чимало природознавчих екскурсій сезонними, залежними від погоди. Наприклад, сильний дощ не лише унеможливило, але й робить недоцільними прогулянки в горах. Розв'язати цю проблему можна, використовуючи адекватний транспортний засіб. Наприклад, для екскурсії Дністровським каньйоном найкраще підійде прогулянковий катер: з нього легко оглянути місця, важкодоступні з суходолу, до того ж можна зробити це за будь-якої погоди. А на гірськолижному курорті «Мигове», що в Буковинських Карпатах, для ознайомлення з околицями використовують переобладнаний військовий бронетранспортер. Такий транспорт стає додатковою атракцією, вносить в екскурсію елемент розваги, робить її цікавішою. Мистецтвознавчі екскурсії передбачають ознайомлення з унікальними творами мистецтва, життям і творчістю відомих митців. Поділяються на три групи. Театрально-кінематографічні – проводяться в театрах і на кіностудіях, де екскурсанти знайомляться з роботою їх творчих колективів «за лаштунками». По завершенні таких екскурсій доцільно організувати перегляд театральної вистави чи кінофільму, творчу зустріч з акторами й режисерами. Ця тематика також охоплює ознайомлення з життям і творчістю відомих акторів, найчастіше – у музеях-садибах, наприклад Івана Миколайчука в селі Чорторія Чернівецької області. Музично-історичні екскурсії передбачають відвідування філармоній та інших концертних установ, де туристи ознайомлюються з їх історією та досягненнями у сценічному мистецтві. Екскурсії, присвячені життю й творчості відомих співаків, композиторів і музикантів, можуть проводитися в меморіальних музеях, наприклад Володимира Івасюка в Чернівцях. Образотворчі екскурсії – ознайомлення з живописом, скульптурою, графікою у художніх музеях, картинних галереях, на виставках та ін. Якщо об'єктами показу є пам'ятники і монументи, то такі екскурсії називаються монументально-скульптурними. Їх відрізняє проведення на вулицях і площах міста. На образотворчих екскурсіях можуть також розглядатися життя і творчість відомих скульпторів і художників. Літературні екскурсії бувають трьох видів: літературно-біографічні, літературно-історичні, літературно-художні. Зміст літературно-біографічних екскурсій зрозумілий із самої назви. Якщо з певним містом пов'язана біографія відомого письменника, поета чи драматурга, то швидше за все в будинку, де він проживав чи працював, буде облаштований меморіальний музей. Розкриття цієї теми відбуватиметься, насамперед, у таких музеях. Можуть відвідуватися й інші пам'ятні місця, де зазвичай встановлюють меморіальні дошки, у т.ч. могили на цвинтарі. Наприклад, у Чернівцях – це меморіальні музеї й пам'ятні місця, пов'язані з біографією О.Кобилянської та Ю.Федьковича. Літературно-історичні екскурсії передбачають відвідування пам'ятних місць, пов'язаних із життям письменників чи поетів, які зробили вагомий внесок у літературу певного історичного періоду. У цьому випадку акценти переносяться з їхньої біографії

на творчість та її особливості, що дозволяє виділити окремий період у розвитку літератури. Вони розкриваються в контексті історичних обставин, що склалися на той час. У Чернівцях яскравим прикладом є німецькомовна єврейська поезія, розвиток якої припадає на румунську добу в історії міста (1918-1940 рр.). Її представниками, зокрема, були Пауль Целан і Роза Ауслендер. Літературно-художні екскурсії проводяться по місцях, відображених у відомих літературних творах, як-от собор Паризької богоматері у столиці Франції з однойменного роману В.Гюго. Літературні герої можуть стати настільки популярними, що їм присвячують музеї – Шерлока Холмса на Бейкер Стріт. На виробничих екскурсіях відбувається ознайомлення з певним підприємством, його історією, економічною діяльністю, технологічними процесами. Не рекомендується організовувати екскурсії в підземні шахти, на рудники, підприємства харчової промисловості. Виробничі екскурсії охоплюють кілька підтем, які можуть поєднуватися або подаватися окремо: виробничо-історична, виробничо-економічна й виробничо-технічна. Виробничо-історична тематика присвячена історії заснування та розвитку підприємства. Її слід ув'язувати із загальними процесами розвитку промисловості в місті, краї чи країні. Якщо на підприємстві існує музей, то екскурсія передбачає його відвідування. На виробничо-економічних екскурсіях відвідуються офісні приміщення й розкриваються такі питання, як менеджмент та маркетинг підприємства, собівартість його продукції, продуктивність праці та її організація тощо. Виробничо-технічні передбачають показ технологічного процесу, роботи окремих цехів, ділянок. Такі екскурсії становлять найбільший інтерес і мають певні особливості. Будь-яке виробництво пов'язане з небезпеками: працюючі верстати, робота кранів, рух транспорту – все це загрожує життю і здоров'ю людини. Дотримання правил поведінки в цехах і на виробничих ділянках – найважливіше питання на таких екскурсіях. Тому вони розпочинаються з інструктажу з техніки безпеки, після якого можуть бути роздані засоби індивідуального захисту, зокрема каски. Знайомить із виробництвом і коментує технологічні процеси, як правило, інженер підприємства, екскурсовод у цей час йому допомагає – організовує групу, стежить за дотриманням правил безпеки тощо. В особливу групу виділяються спеціалізовані виробничі екскурсії, які проводяться, наприклад, з метою професійної орієнтації підлітків. Вони присвячені докладному та всебічному ознайомленню з однією або кількома профільними професіями на цьому підприємстві. Сюди ж увійдуть екскурсії для груп, сформованих із представників подібних професій з інших підприємств. Це один із способів перейняти досвід, підвищити кваліфікацію кадрів та ін. Архітектурні екскурсії – ознайомлення з будинками, громадськими спорудами, які мають архітектурну цінність. Це можуть бути житлові й адміністративні будівлі, церкви, школи, театри, музеї, університети, мости, збудовані в різні періоди. Такі екскурсії покликані, по-перше, показати пам'ятки зодчества і сформувати загальне уявлення про містобудівничий образ поселення; по-друге, на прикладі місцевого матеріалу спробувати навчити екскурсантів розбиратися в архітектурних стилях. Найпопулярніша ця тематика в містах, де збережена стара частина із забудовою від середньовіччя до початку ХХ ст. Саме тоді



формувався основні стилі, які мають високу художню цінність: готика, ренесанс, бароко, класицизм, модерн. Пізнавати пам'ятки зодчества у відриві від цих стилів неможливо. Тому архітектурнопланувальні особливості класицизму, декоративне оздоблення фасадів у бароко та інші подібні знання стають провідними на таких екскурсіях. Ця тематика передбачає не тільки ознайомлення з архітектурними стилями, але й виокремлення з-поміж них того, який формує «обличчя» міста. Чернівці, наприклад, відомі своїми сецесійними будівлями, створеними представниками віденської школи модерну Отто Вагнера. Така галузь, як зодчество, дуже багата на терміни (ордер, капітель, ризаліт, портик), більшість з яких екскурсанти можуть чути вперше. Складність розкриття цієї теми полягає в тому, що без цих термінів не обійтися, й кожен із них потрібно наочно розтлумачити. Так, вживаючи поняття «сандрик», доцільно не тільки показати його, але й додати «ось той невеликий карниз, розташований над отвором вікна». При цьому не можна перетворювати текст екскурсії на «термінологічний словник», оскільки це значно ускладнює сприйняття матеріалу. Потрібно обмежитися лише поняттями, характерними для того чи іншого архітектурного стилю. Зокрема, для бароко – це «розкріповка». На початку екскурсії бажано сформулювати базові поняття, що притаманні всім архітектурним стилям і пронизують увесь задіяний матеріал. Безумовно, без «всюдисущого ордера» тут не обійтися, при цьому варто не тільки показати його наживо, але й продемонструвати ілюстрацію одного з античних храмів, провести паралелі й вказати на історичне коріння цього поняття. Архітектурні екскурсії можуть охоплювати як визначні пам'ятки зодчества міста, так і бути більш спеціалізованими. Тобто, передбачати огляд споруд лише певного типу (як-от сакральна архітектура) або зведених одним зодчим. Це може бути й ознайомлення з архітектурою певного періоду чи стилю. Культово-релігійні – це екскурсії церквами і храмами, до монастирів. Вони також охоплюють чимало інших об'єктів, у т.ч. дзвіниці, церковні поховання, джерела святої води, скити тощо. Головною в них є релігійна тематика, коли на передній план виходить культове значення об'єкта, а не його архітектурна чи історична цінність. На таких екскурсіях розглядається релігійне життя місцевої громади, ознайомлюються з морально-етичними основами різних віросповідань, змістом їх обрядів і традицій. При цьому наголос робиться як на спільних рисах, так і на конфесійних відмінностях. Наприклад, варте проведення паралелей між православним і католицьким храмами, які знаходяться поруч або пізнаються один за одним. Тут підкреслюється їхня спільна належність до Християнської віри, а також показуються відмінності: орієнтація вівтаря на захід чи схід, наявність іконостаса чи органа та ін. Пізнання пам'яток сакральної архітектури зазвичай розпочинається з ознайомлення з історією будівництва, планувальними особливостями споруди, архітектурним стилем. Далі об'єкти оглядаються зсередини. Однак тут існують певні правила: некоректно у храмі розташовувати групу біля вівтаря, казати «подивіться, будь ласка, на цю ікону» і далі надавати розгорнуту екскурсійну інформацію. Група не повинна виділятися серед прихожан і порушувати звичного для храму розпорядку. Для цього екскурсовод

перед церквою розповідає про іконостас, настінні розписи, раки з частинками мощей святих та інші християнські реліквії, що знаходяться всередині, а потім заводить групу в храм і «тихенько» звертає увагу на все те, про що йшлося на вулиці. Іншою особливістю відвідин соборів і церков є «дрескод» – чоловіки перед входом знімають головний убір, а жінки повинні бути з покритою головою та в довгій спідниці (особливо це стосується більш аскетичних православних церков). Тому в храмах, які часто відвідуються туристами, є хустини і спідниці із запахом, якими екскурсанти-жінки можуть завжди скористатися. Чимало уваги під час розкриття релігійної тематики присвячується ознайомленню з іконами, фресками та іншим церковним начинням. Екскурсовод повинен бути добре обізнаний із цими предметами та їх призначенням. У розповіді можуть використовуватися богословські терміни, значення яких не завжди відомі екскурсантам. Тому їхній зміст потрібно роз'яснювати. Наприклад, плащаниця – це полотнище, яким був огорнутий Ісус, знятий із хреста, на якому відбилося його тіло. Ця тематика потребує толерантного ставлення до релігійних переконань екскурсантів. У групі можуть бути представники різних віросповідань, тому некоректною буде позиція на кшталт: «ця віра від бога, а інша – від чорта». Адже так можна спровокувати конфлікт, у т.ч. усередині самої групи. Екскурсовод повинен відчувати ці моменти й уникати провокаційних дискусій, «гасячи» їх ще на самому початку. Образити релігійні почуття людей можуть навіть атеїстичні погляди екскурсовода, тому він повинен бути «з вірою в душі».

### 1.3.2. Класифікація екскурсій за іншими ознаками

За складом учасників екскурсії поділяються на групи: - для дітей, дорослих і сеньйорів; - для загалу і фахових груп; - для місцевих жителів; - для туристів: внутрішніх та іноземних. Класифікація за складом учасників передбачає, що одна і та ж екскурсія матиме кілька варіантів: можуть різнитися об'єкти показу і зміст розповіді, протяжність пішохідної частини маршруту та загальна тривалість екскурсії тощо. Важливе врахування різниці у віці, що впливає, насамперед, на освітній рівень та життєвий досвід екскурсантів. Від цього залежатиме розповідь екскурсовода, адже відомості мають бути доступні й водночас не загальновідомі, так би мовити, «не на слуху» в кожного, бо тоді до них швидко зникне інтерес. Але й не можна, щоб матеріал був надто відірваний від знань екскурсантів. У цьому випадку інтересу не буде за що «зачепитися» й не виникне зацікавленості. Нові відомості повинні лягати на ґрунт знань, сформованих набутою освітою та попереднім життєвим досвідом.

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 мовою, глибиною аналізу, тривалістю розповіді, розважальністю. Дорослі легше зосереджуються на об'єктах показу та сприймають вербальну інформацію. Вони готові вислухати значно більше, ніж діти, при цьому намагаються розібратися в почутому. Сеньйори 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 з людей різних професій із середнім рівнем загальних знань – так званий «загал». Такі екскурсії набули найбільшого поширення. Загалу протиставляються фахові групи, сформовані з представників певної професії. Зокрема, для них бажано включити в оглядову екскурсію 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 після пленарних засідань і роботи в секціях проводити близькі за тематикою екскурсії. Якщо екскурсанти місцеві, то більшість об'єктів показу їм уже знайома, вони знають планування міста та дещо з його історії, тобто значно краще за туристів підготовлені до сприйняття краєзнавчої інформації. «Багаж 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 місцевого населення важко досягти ефекту першого враження. Прийом попереднього огляду, наприклад, коли групі перед розповіддю дають можливість самостійно ознайомитися з об'єктом, втрачає сенс. В екскурсіях для туристів треба виходити з того, що вони в цьому місті вперше і нічого про нього не знають. Різко відрізняються групи, сформовані внутрішніми туристами та іноземцями. Екскурсія з іноземцями повинна проводитися їх рідною мовою. Використання перекладача тут недоцільне, оскільки час розповіді за рахунок перекладу зростає удвічі й можлива втрата інформації, як через «зіпсований телефон». Отже, екскурсовод повинен вільно володіти відповідною іноземною мовою. Неабияке значення має країна походження туристів, адже її та місце проведення екскурсії може пов'язувати спільна історія. Наприклад, Буковина з кінця XVIII до початку XX ст. перебувала у складі Австро-Угорської імперії. Тому для туристів з Австрії найцікавішим буде саме цей період в історії Чернівців. Для туристів з Ізраїлю значний інтерес у столиці Буковини становитимуть «єврейські місця». Це означає, що оглядова екскурсія містом матиме кілька варіантів, відповідно до того, чи місцеві туристи, чи іноземці, а також залежно від того, з якої вони країни. Отже, класифікація екскурсій за складом учасників є своєрідним камертоном, що допомагає екскурсоводу з перших хвилин вибрати правильну «тональність». Адже без цього неможливо досягти ефективності в пізнавальному процесі, зробити його цікавим. За місцем проведення екскурсії поділяють на: - міські; - замські; - виробничі; - музейні; - релігійні. Запропонований поділ ґрунтується на особливостях методики проведення екскурсій для кожної з п'яти груп. Перші дві групи виділяються за просторовим принципом. Міські екскурсії бувають оглядовими й тематичними та передбачають показ як усього міста, так і окремих його частин, наприклад історичного середмістя або якогось району. Вони можуть бути й комплексні, з відвідуванням одного з міських музеїв. При цьому оглядаються не всі експозиції, а лише ті, що допомагають розкрити одну з підтем екскурсії містом. Міські екскурсії надзвичайно поширені: зосередженість значної кількості пам'яток на невеликій території робить пізнавальний процес насиченим і

цікавим, а незначні відстані між об'єктами дозволяють долати їх пішки. Останній момент має неабияке значення, адже використання автобуса на маршруті значно здорожує екскурсію. Іноді, особливо у великих містах, без транспортного засобу не обійтися. У більшості випадків автобус використовується для того, щоб перевозити групу містом від однієї пішохідної ділянки маршруту до іншої, у т.ч. від готелю й назад. Заміські екскурсії проводяться за межами міста, звідки береться група й починається маршрут, тобто звідти, де екскурсанти проживають або туристи зупинилися на ночівлю. Заміські маршрути можуть включати відвідування й інших міст, як-от екскурсія з Чернівців до Кам'янець-Подільського. За змістом вони можуть бути оглядовими й тематичними. Оглядові мають на меті розкриття кількох підтем краєзнавчого характеру. Зазвичай заміські екскурсії проводяться з використанням транспортного засобу. Загальна протяжність (в обидва боки) автобусних маршрутів не перевищує 250 км, тобто відстань до найвіддаленішого об'єкта не повинна бути більшою за 125 км. Це так званий екскурсійний радіус, у межі якого, зокрема, потрапляє вся територія Чернівецької області й прилеглі території сусідніх областей, у т.ч. місто Кам'янець-Подільський. Відстань, яку готові долати екскурсанти, залежить від самого об'єкта пізнання. Якщо він цікавий, то можна й потерпіти незручності тривалого переїзду та заплатити за це вищу ціну. Тут спрацьовує просте правило: чим далі розташований об'єкт, тим цікавіший він повинен бути. Наприклад, до залишків фортеці «Черн», що на західній околиці Чернівців, екскурсійні групи рідко коли добираються; натомість заради Хотинської фортеці вони залюбки долають 70 км, і це лише в один бік. Заміські екскурсії бувають кількох видів: перший – це екскурсії, які проводяться лише в кінцевому пункті, наприклад у Хотині. Зупинки по дорозі заради інших об'єктів не робляться, однак може надаватися шляхова інформація. Маршрут у таких випадках радіальний, тобто передбачає повернення тією ж дорогою. При цьому екскурсію в кінцевому пункті часто проводить місцевий гід або працівник музею; у другому випадку, маршрут охоплює кілька більш-менш рівноцінних об'єктів. Вони можуть бути різнопланові, що характерно для оглядових заміських екскурсій, а також однопланові, якщо екскурсія тематична, наприклад монастирями Буковини. Часто такі маршрути організують у тих випадках, коли привабливості та інформативності одного об'єкта недостатньо для організації заміської екскурсії. Тоді кілька пам'яток об'єднують одним маршрутом, як правило, кільцевим, аби підвищити його загальну привабливість; третій вид передбачає наявність основного об'єкта, заради якого здійснюється екскурсія. Дорогою до нього робляться зупинки та відвідуються інші об'єкти, варті уваги або дотичні за тематикою. Наступні групи екскурсій за місцем проведення виокремлюються, виходячи з особливостей методики й техніки проведення, правил поведінки на об'єктах. Місцем проведення виробничих екскурсій є заводи, фабрики, будівництва промислових, житлових і культурно-побутових об'єктів, сільськогосподарські підприємства, залізничні вокзали, річкові й морські порти, аеропорти, науково-дослідні та проектні інститути, лабораторії тощо. Усі ці об'єкти діючі – на них

«вирує своє життя», яке не зупиняється заради екскурсантів. Тому їх огляд організовується так, щоби не заважати виробничим процесам і вписуватися в робочі графіки. Екскурсії тут проводить працівник підприємства чи організації – головний інженер або відповідальний за зв'язки з громадськістю. Інша особливість таких екскурсій – необхідність дотримання певних правил поведінки, продиктованих тим, що виробничі цехи є місцями підвищеної небезпеки, особливо для сторонніх осіб. Музейні екскурсії проводяться з метою ознайомлення відвідувачів із предметами, що перебувають у музейних фондах, представлених в експозиціях або на виставці. Залежно від профілю музею такі екскурсії поділяються на: - історичні – загальноісторичні, військово-історичні, археологічні, етнографічні; - мистецтвознавчі – образотворчого мистецтва, театральні, музичні, прикладного мистецтва; - технічні – політехнічні, технічні галузеві (зв'язку, транспорту, будівництва, сільського господарства, машинобудування та ін.); - природничо-наукові – зоологічні, ботанічні, геологічні. Окрім музеїв названих профілів, існують комплексні, здебільшого краєзнавчі. Особливу групу становлять меморіальні музеї. Їх експозиції присвячені важливій історичній події або життєвому шляху видатних державних і військових діячів, письменників, художників, композиторів, учених, народних героїв. Створюються такі музеї в місцях, де відбувалися історичні події, чи в будинках і квартирах, у яких проживали видатні особистості. Музейні екскурсії проводяться гідами, які входять у штат музею. Перш ніж вийти на аудиторію, екскурсовод так само повинен підготувати індивідуальний текст і здати пробну екскурсію методичній комісії. Релігійні екскурсії проводяться в культових спорудах, соборах, церквах і монастирях. Вони присвячені релігійній тематиці й передбачають ознайомлення із храмами зсередини. Проводити їх можуть як екскурсоводи, так і церковнослужителі, останнє характерне для монастирів. Однією з особливостей на таких екскурсіях є правила поведінки у храмі: перед входом усі чоловіки повинні зняти головний убір, а жінки, навпаки, покрити голову; - екскурсовод має підкреслити, що накладати хресте знамення не обов'язково для представників інших віросповідань або атеїстів; - екскурсійну групу не можна розташовувати спиною до віттаря; - прикладатися до ікон потрібно ненафарбованими губами; - фото- і відеозйомка у храмах дозволяється лише з благословення його настоятеля. Певні вимоги висуваються й до поведінки та одягу відвідувачів храму, особливо це стосується екскурсовода. Його пристойна поведінка та зовнішній вигляд – необхідна умова проведення екскурсії у храмі. Група ж своїми діями та висловлюваннями не повинна ображати релігійні почуття віруючих, відповідальність за це лягає на «плечі» екскурсовода. За способом пересування екскурсії поділяють на пішохідні, транспортні та комбіновані. Кожен із цих видів має свої переваги і недоліки. 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, відчутти себе учасниками подій, про які розповідає екскурсовод. Іншою важливою перевагою пішохідних екскурсій є низька вартість і простота в організації – фактично вона проводиться силами одного екскурсовода. Недоліки пішохідних екскурсій випливають із переваг – повільний темп руху та ліміт часу разом із втомою, яка з'являється при тривалому пересуванні пішки, обмежують загальну протяжність маршруту до 2–6 км. У такий спосіб неможливо далеко дістатися та охопити пам'ятки, 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 позбавлені цього недоліку. Вони дозволяють ознайомитися з великою міською чи замською територією, залучити до екскурсійного показу об'єкти, які знаходяться на значній відстані. Транспортні екскурсії складаються з 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. Серед транспортних засобів найпоширеніший 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 із середнім достатком. Фактично автобус незамінний на замських маршрутах. А у великих містах навіть з'являються спеціальні екскурсійні двоповерхові автобуси з відкритим верхом. 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.

### **Контрольні питання**

1. Розкрийте зміст поняття «екскурсія».
2. Які функції екскурсії Ви знаєте?
3. Назвіть основні види екскурсій.
4. Окресліть основні завдання екскурсії.
5. Окресліть функції екскурсій.
6. Розкрийте зміст поняття «оглядова екскурсія».
7. Розкрийте зміст поняття «тематична екскурсія».

## **Тема 2. ІСТОРІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ**

*Мета теми* – розглянути основні етапи розвитку та становлення екскурсійної справи в світі та в Україні. Визначити основні чинники розвитку екскурсійної справи; розглянути фундаторів екскурсійної справи.

### **2.1 Історія розвитку екскурсійної справи в світі**

Процес пізнання людиною навколишнього світу тісно пов'язаний з подорожами. Уже в давні часи народи Середземномор'я мали у своєму розпорядженні географічні описи, які давали загальні подання про навколишні території.

Розвиток торгівлі вимагав нових відомостей про країни. Прийнято вважати, що туристські подорожі почалися в момент, коли поїздки втратили торговельне значення. До перших міграцій подібного роду належать подорожі релігійного характеру, які в давньому Єгипті відзначаються вже в IV ст. до н.е. Потім поїздки єгиптян зв'язувалися з подорожами до міст, значний інтерес будили споруджувані піраміди. Однак недолік густої мережі гарних доріг, місць нічлігу та харчування, які з'явилися тільки в давній Греції та Римі, ускладнювали перші подорожі. Туризм у той час не становив джерела доходів.

Значення дорожньої мережі оцінили тільки перси, які на території своєї країни розвили систему комунікацій, що часто перевершувала навіть більш пізні римські дороги. До найкращих з них належали королівські дороги, що зв'язували Вавилон, Сузи та Екбатан з околицями. Через кожні 30 миль на цих дорогах розташовувалися корчми, пункти харчування, відпочинку тощо. За надавані там послуги покладалася плата відповідно до ставок, однакових як для багатих, так і для бідних.

Розквіт античного туризму був зв'язаний головним чином із давньою Грецією й Римом. У цих державах велике значення надавалося економічній стороні подорожей. І греки, і римляни часто робили досить далекі поїздки, причому греки (через слабкий розвиток дорожньої мережі) робили їх в основному морським шляхом.

Масовий характер у ті часи носили мандрівки в релігійних цілях. До найбільш відомих належали подорожі в Олімпію, пов'язані зі святом на честь Зевса, які, починаючи з VII ст. до н.е., проходили кожні 4 роки.

Іншою формою туристських подорожей були виїзди в лікувальні місцевості. При мінеральних джерелах або поблизу святих місць зводилися об'єкти, що нагадують сучасні санаторії. Лікувальні місця славилися більшим комфортом послуг і розмаїтістю розваг. Крім місць лікування римляни охоче проводили час у горах та біля моря.

Середньовіччя відрізнялося значним уповільненням туристського руху. Виникнення безлічі нових держав з нестабільною внутрішньою ситуацією викликало створення політичних бар'єрів, незнайомих раніше. Тільки в VII-VIII ст. н.е. були відновлені активні поїздки в релігійних цілях. У пізніших

періодах ця форма подорожей набула значних розмірів і протягом багатьох сторіч відіграла істотну роль у структурі туристського руху.

Поряд з подорожами в релігійних цілях, усе більше ставало поїздок політичного характеру. Розвиток науки й, як наслідок, організація університетів привели, починаючи з XIII ст., до появи в Європі подорожей студентів.

Міграції, пов'язані з релігійним культом і університетськими центрами, становили вирішальну більшість у загальній структурі туристського руху в період від пізнього середньовіччя до сучасної історії.

В XVII ст. у Європі з'явилася форма «чистого туризму», яка охоплювала людей, що подорожують із метою пізнання, лікування або відпочинку.

Зародження туризму як соціального явища відносять до кінця XVII - початку XVIII ст., коли учні шкіл стали робити пішохідні прогулянки на природу. Але близький до сучасного туризм як форма відпочинку та розваг зародився приблизно 150 років тому.

Першу у світі туристичну компанію відкрив Томас Кук на початку XIX ст. Йому ж належить організація масової екскурсії в Ліверпуль. З 1847 р. товариство Кука стало поширювати спеціальні тарифи на подорожі й екскурсії не тільки в межах Англії, але й за рубіж. Одними з перших об'єдналися аматори гірських подорожей. В 1857 р. у Лондоні вони створили «Альпійський клуб».

Розвиток екскурсій також тісно пов'язаний з педагогікою. Наприкінці XVII – першій половині XVIII ст. під впливом ідей великих просвітителів у деяких навчальних закладах Європи стали проводити короткі екскурсії та пішохідні прогулянки для учнів. Їх організовували для забезпечення наочності та предметності в системі навчання та виховання.

В Росії наприкінці XVIII ст. видатні педагоги та літературні діячі (Н.І. Новиков, В.К. Тредіаковський, О.М. Радищев) також говорили про необхідність екскурсійних прогулянок на природі.

Тривалий час організація екскурсій для учнів залишалася справою окремих ентузіастів. Таким був педагог Олександровської учительської школи в Тифлісі Микола Петрович Захаров. Важливим засобом навчання він вважав екскурсії, на яких повинні закріплюватися знання, отримані на уроках. На екскурсіях він знайомив своїх учнів із природою Кавказу, його історією та культурою. Звичайно в похід відправлялася вся школа. На природі учні під керівництвом викладачів спостерігали різні предмети і явища, училися описувати їх, створювати геологічні й ботанічні колекції. М. П. Захаров вважав обов'язковою організацію екскурсій при вивченні історії, географії та інших дисциплін природничого циклу.

Важливим поштовхом до розширення екскурсійної діяльності став циркуляр міністра народної освіти від 2 серпня 1900 р. за №20.185, яким скасовувалися літні канікулярні роботи учнів, а замість них рекомендувалося організовувати для учнів оздоровчі прогулянки та екскурсії.

Певну роль у розвитку учнівських екскурсій зіграло введення 9 березня 1902 р. спеціального тарифу №6900 на проїзд учнів, що відправляються в освітні екскурсії. На всіх російських залізницях для груп екскурсантів установлювався здешевлений проїзд у вагонах 3-го класу, а вихованцям нижчих



навчальних закладів при поїздках на відстані до 50 км надавався безкоштовний проїзд. У наступні роки умови цього спеціального тарифу трохи мінялися, але він зберігся загалом до 1917 р.

Стихійно екскурсійна робота, що розвивалася, у навчальних закладах Росії поступово початку одержувати теоретичну базу. До кінця 1900-х рр. у різних періодичних виданнях стало з'являтися усе більше статей, у яких уживали спроби висвітлення питань теорії екскурсовознавства.

Важливою віхою щодо цього з'явилася книга "Шкільні екскурсії", написана в 1910 р. групою викладачів Петербурзького лісового комерційного училища за редакцією Б.Є. Райкова. У ній уперше були розроблені основні принципи екскурсійної методики та запропонована система навчальних екскурсій по всіх предметах і для всіх класів. Поява книги з теорії екскурсійної справи в лісовому училищі не було випадковістю. Саме це училище в числі перших у Петербурзі включило місцеві та далекі екскурсії в навчальний процес як обов'язкову форму роботи, тісно пов'язану з викладанням різних предметів.

В 10-і рр. ХХ ст. у Росії почали видаватися три спеціальних журнали, присвячених екскурсійній справі: «Екскурсійний вісник» у Москві, «Російський екскурсант» у Ярославлі й «Шкільні екскурсії та шкільний музей» у Бендерах у Бессарабській губернії. Якщо останній журнал повністю присвячувався шкільним екскурсіям, то два інших постійно публікували теоретичні статті з екскурсовознавства, розповіді про зроблені екскурсії, поради з організації екскурсій у школі, списки рекомендованої літератури тощо.

Війна, що почалася в 1914 р., відбилася на географії шкільних екскурсій і подорожей. Різко скоротилася кількість далеких поїздок, але продовжували розвиватися екскурсії по території своїх губерній.

З 1915 по 1917 р. при перегляді навчальних планів і програм була підписана нова програма для вищих початкових шкіл. У ній указувалося, що для кожного класу повинні бути розроблені план і програма екскурсій, які варто було б проводити в навчальні години. Таким чином, у школах Росії екскурсії, пов'язані з навчальним матеріалом, були визнані рівноправними серед інших методів навчання.

Серйозною перешкодою при організації екскурсій зі школярами була відсутність необхідних навичок у вчителів. Розуміючи, що слабке знання теорії екскурсійної справи заважає якісному проведенню екскурсій, різні товариства та установи, що займалися їхнім розвитком, почали відкривати курси підготовки керівників екскурсій.

На початку ХХ ст. ще не розроблялися методичні прийоми екскурсій, не аналізувалися особливості показу та розповіді, вимоги до екскурсійної розповіді. У той час головним було познайомити екскурсантів з унікальними природними та історичними пам'ятниками, повідомити при цьому певну інформацію, повнота якої залежала від знань екскурсовода.

З розвитком екскурсійної справи зростав інтерес до освоєння методів екскурсійної роботи. Однак відсутність єдиного методичного екскурсійного центра в Росії не дозволило створити якої-небудь системи підготовки керівників учнівських екскурсій. Поради щодо організації та проведення

екскурсії можна було почерпнути з журналів, що виходили в різних губерніях Росії. Але всі ці літературні джерела не могли повністю замінити спеціального навчання під керівництвом досвідчених теоретиків і практиків екскурсійної справи, тому нечисленні курси по підготовці керівників екскурсій, які організувалися в різних містах, викликали великий інтерес у вчительському середовищі. Курси були платними, у їхню програму входили лекції та екскурсії. Інтерес, виявлений учителями до цих курсів, свідчив про міцні позиції, які завоювало екскурсійну справу до середини 10-х рр. ХХ ст. у школах Росії.

Розвиток екскурсійної справи супроводжувалося відкриттям історичних, культурних, природознавчих пам'яток, музеїв, виставок. Цьому сприяла ініціативна діяльність наукових суспільств, представників демократично настроєної інтелігенції. В 1872 р. у Москві був відкритий політехнічний музей, в 1873 р. – історичний.

Поширення екскурсій, гірських сходжень, піших походів і велосипедних прогулянок, увага до туризму та екскурсій у навчальних закладах створили передумови для об'єднання аматорів туризму та екскурсій у спеціалізовані організації. Так, в 1895 р. створюється Російське товариство туристів (Російський турінг-клуб), а в 1901 р. – Російське гірське товариство, які проіснували до Жовтневої революції.

У той же час, незважаючи на великий внесок у розвиток туризму й екскурсійної справи, ні ці, ні інші організації не були масовими. Поїздки й екскурсії могли дозволити собі представники привілейованих класів, для основної ж маси населення вони були недоступні. Така ж ситуація спостерігалася й у світі.

У перші роки Радянської влади перед школами було поставлене завдання привнести в навчання активну розумову роботу, що базується на особистих практичних навичках. У зв'язку із цим у єдиній трудовій школі важливе місце приділялося практичним заняттям й екскурсіям.

Учителі виявилися невідповідними до негайного рішення поставлених перед ними завдань. Тому одночасно було потрібно вчити новим методам викладання педагогів й організувати ефективні практичні заняття й екскурсії з учнями.

Професорові І. І. Полянському запропонували організувати для вчителів Північної області курси з природознавства з більшим числом практичних занять й екскурсій. Ці курси були організовані влітку 1918 р. у Павловську. Заняття відвідали два потоки слухачів.

Подальші зусилля по привнесенню екскурсійного методу в шкільне навчання вилилися в створення в лютому 1919 р. екскурсійної секції. Її завдання складалося в організації шкільних екскурсій. Однак вона насамперед початку створювати заміські природничо-історичні станції, які повинні були приймати школярів для проведення з ними екскурсій під керівництвом досвідчених педагогів. З літа 1919 р. перші станції в Павловську, Детському (Царському) селі, на Лахті, у Сестрорецьку, Петергофі та при Кам'яноостровському сільськогосподарському інституті прийняли школярів-екскурсантів.

Через рік після початку екскурсійної кампанії (01.01.1920 р.) було затверджено «Положення про екскурсійну секцію та екскурсійні станції при Колегії єдиної трудової школи Комісаріату Народної Освіти», у якому уточнювалися завдання екскурсійних станцій: «Розробляти для шкіл екскурсійні плани та маршрути, сприяти здійсненню самих екскурсій школами як на екскурсійні станції, так і крім них, організовувати лекції та курси для підготовки керівників екскурсій, видавати присвячені екскурсійній справі книги, журнали й т.п.».

В 1922 р. робота екскурсійних станцій у значній мірі порушилася через складне економічне становище в країні. Були різко скорочені штати як екскурсійної секції, так і екскурсійних станцій у зв'язку із загальним скороченням по всіх урядових закладах. Надалі екскурсійна секція та екскурсійні станції припинили своє існування.

На початку 20-х рр. стали проводитися конференції з питань екскурсійної справи. На них створювалася теоретична база екскурсійної діяльності.

У зв'язку з необхідністю наукового вивчення екскурсійної справи в 1921 р. були створені три науково-дослідних установи: Центральний музейно-екскурсійний інститут у Москві; екскурсійний відділ при Інституті методів позашкільної роботи; Науково-дослідний екскурсійний інститут у Петрограді. Цілі організацій були наступними:

- вивчення екскурсознавства (теоретичні й практичні основи);
- узагальнення досвіду роботи різних установ в екскурсійній сфері (просвітительських організацій, шкіл й ін.);
- проведення лекцій по екскурсійній тематиці, систематичних курсів по залученню до екскурсійної справи більше широких кіл громадськості;
- організація конференцій і з'їздів по теоретичних і практичних питаннях.

Науково-дослідні організації, створені в 1921 р., проіснували недовго. Через кілька років вони були розформовані або реорганізовані.

В 1928 р. для концентрації роботи й забезпечення матеріальної бази екскурсійної справи було створене Товариство пролетарського туризму, що об'єднало акціонерні екскурсійно-туристські товариства й організації. Роботу очолило Державне акціонерне товариство «Радянський турист». Пізніше була прийнята постанова про передачу керівництва туризмом й екскурсіями Всесоюзній Центральній Раді професійних союзів (ВЦСПС), що сприяв створенню Центрального туристсько-екскурсійного керування з регіональними крайовими й обласними керуваннями.

Під час Великої Вітчизняної війни діяльність туристських організацій була припинена. Туристське господарство країни зазнало величезних збитків, багато баз були спалені й зруйновані.

Але вже у квітні 1945 р. ВЦСПС ухвалив рішення щодо поновлення діяльності туристсько-екскурсійного управління. У перші ж післявоєнні місяці профспілки вжили заходів по відновленню туристських маршрутів.

У світі довоєнний рівень туризму був досягнутий наприкінці 40-х рр. У цей період туристські подорожі та обміни одержали поширення в США та Канаді, за рахунок туристів США розвивався туризм у Мексиці, Панамі, на

Кубі. На початку 50-х рр. у більшості країн Західної Європи закінчився період відновлення зруйнованого господарства. Усе більше розширювалися туристські зв'язки та подорожі, чому сприяло ухвалення спеціальних угод між європейськими капіталістичними країнами.

На зміну туризму багатих однаків, представників імущих класів приходить туризм, у який усе більше залучаються середні верстви населення. Подорожі, походи, екскурсії не розглядаються вже як розкіш. Найбільші підприємці роблять ставку на одержання доходів від розвитку масових форм туризму.

## **2. 2 Становлення екскурсійної справи в Україні.**

Розвиток у країні туристсько-екскурсійної справи йде із часів, коли територія сучасної незалежної української держави належала іншим країнам. В Австро-Угорській імперії, царській Росії, Радянського Союзу частка України в наданні туристських послуг завжди була велика.

Національно-культурне відродження в Україні, зокрема на західноукраїнських землях, що спостерігалось впродовж XIX ст. і супроводжувалось зростанням інтересу освіченої частини населення до мови свого народу, його історії, культурної спадщини тощо, сприяло появі туризму як форми та способу пізнання свого краю. На той час набули значного поширення мандрівки, подорожі та екскурсії.

Активно їх здійснювали українські студенти в Галичині. Насамперед це були молоді люди, які відчували потребу в поглибленому вивченні джерел національної самобутності, народних звичаїв, фольклору, культурної спадщини. Як свідчать численні матеріали, в мандрівках брали участь такі відомі особи, як Яків Головацький та Іван Вагилевич, батько й син Микола та Корнило Устияновичі, Іван Франко та Іван Нечуй-Левицький.

Немає сумніву в тому, що ці мандрівки та екскурсії відіграли важливу роль у національному вихованні тогочасної молоді.

Історія екскурсійної справи в Україні налічує понад 200 років. Вона є органічною частиною історії вітчизняної культури в цілому. Процес становлення екскурсійної справи можна поділити на 9 етапів.

Перший етап припадає на другу половину XVIII - першу половину XIX ст. Це був період, коли в Російській імперії зароджувалось підприємництво, зміцнювались визвольні ідеї

Перші кроки в західно-українських землях було зроблено в розвитку освіти, що супроводжувалось зростанням інтересу людей до навколишнього життя, історії рідного краю. У цей час починають проводитися перші екскурсії, екскурсійні прогулянки у природу для учнівських груп. Ініціаторами таких екскурсій-прогулянок виступали педагоги-просвітителі.

Завдяки прогресивним педагогам і методистам рекомендації про проведення шкільних екскурсій знайшли відображення у "Статуті народних училищ" 1786 р. А "Шкільний статут" (1804 р.) рекомендував не тільки

влаштувати прогулянки (екскурсії) у природу, але й до поміщицьких мануфактур, майстерень ремісників та інших підприємств.

Другий етап (середина – кінець XIX ст.) відбувався в умовах поживлення суспільно-політичного руху, звернення інтелектуальних кіл до інтересів народу, його життя. Тому в цей період екскурсіям надавалось значно більшого значення, насамперед, науковим і освітнім.

Поява ідей вітчизнознавства дала поштовх розвитку думки про предметність та наочність навчання, про вивчення рідного краю.

Запровадженню освітніх екскурсій в Україні значною мірою сприяло вивчення демократичною українською інтелігенцією кращого досвіду у цій справі низки європейських держав: Німеччини, Франції, Швейцарії, Австро-Угорщини тощо, творів видатних просвітителів і педагогів минулого: Монтеня, Коменського, Руссо, Дістервега, Ушинського, які вваж прогулянки та екскурсії учнів важливою формою навчання.

Так, основою педагогічної системи відомого російського педагога XIX століття Константина Ушинського була вимога демократизації народної освіти та ідея народного виховання, розвиток у учнів вміння спостерігати навколишню дійсність. Він рекомендував вихід за межі звичайного схоластичного уроку. Таким виходом стала екскурсія.

Третій етап (90-і рр. XIX ст. - 1918 р.). ознаменувався зародженням організаційних засад у розвитку екскурсійного руху. Велику роль у цей час відіграють перші краєзнавчо-туристичні об'єднання, гуртки, клуби тощо.

Особливою популярністю на той час користувалися спеціалізовані екскурсії - ботанічні, геологічні, археологічні.

На рубежі XIX-XX ст. в екскурсійному житті України та зокрема на Львівщині свою роль починають грати комерційні структури, створені приватними підприємцями.

Зростає кількість кооперативів, які виконували культурно-освітні функції: фінансували українські свята ювілеї, зокрема роковини з дня народження Т. Г. Шевченка, організували лекції, сприяли поширенню української книги, а також проводили екскурсії по визначних історичних місцях України.

У західноукраїнських землях інтерес до екскурсійної справи з'явилися туристично-краєзнавчі та спортивні товариства "Чорногора", "Пласт", "Сокіл", "Січ".

У цей період набуває поширення організація екскурсій різного тематичного спрямування для учнів цивільних, військових та духовних навчальних закладів, проведення студентських екскурсій за фахом.

Екскурсії у природу були одними з самих популярних екскурсій не лише на Львівщині, але й по всій Україні, що організувались у гімназіях та училищах під керівництвом учителів природознавства.

Величезне значення мали історичні екскурсії, здебільшого їх проводили вчителі історії. Привертали увагу учнів, насамперед, історичні пам'ятки великих міст, насамперед Києва, Львова, Ялти тощо.

З метою релігійно-морального виховання молоді в кінці XIX - на початку XX ст. застосовувались паломницькі екскурсії. Об'єктами таких екскурсій у

Львівській області були: костел Пресвятої Діви Марії у місті Стрій церква Святого Юра у місті Дрогобичі та інші.

На початку ХХ ст. було зроблено перші кроки щодо організації та проведення літературно-мистецтвознавчих екскурсій; де екскурсоводами, як правило, виступали вчителі літератури та малювання.

У зв'язку з величезними зрушеннями у сфері промислового виробництва, що сталися після проведення реформи 1861 р., набувають розвитку виробничі екскурсії на заводи, шахти, рудники, телефонні станції, телеграфи, типографії тощо. На їх організації наполягали викладачі фізики, математики, хімії.

У західноукраїнських землях в гімназіях, школах : організовувались та проводились екскурсії та подорожі по рідному краю. У 1909 р. в українських гімназіях почала діяти "Самовиховна шкільна громада", яка організовувала учням прогулянки та екскурсії.

Отже, екскурсії в кінці ХІХ – на початку ХХ ст. перетворилися на дійовий засіб освіти і виховання шкільної молоді.

Також в кінці ХІХ ст. в розвитку екскурсій та туризму на західноукраїнських землях був пріоритетним саме народознавчий аспект.

Інтерес до мандрівок та екскурсій виявляли й спортивні товариства.

На Станіславщині перше спортивно-пожежне товариство "Січ" було засноване в 1900 р. Воно організовувало екскурсії, походи, під час яких молодь навчалася орієнтуватись на місцевості, складати картосхеми, ставити намети, розпалювати вогнища тощо.

У 1911 р. виникло молодіжне товариство "Пласт", члени якого під час туристських походів виробляли навички участі в таборванні, рятівництва тощо.

Перші "пластові" гуртки в Галичині було засновано у Львові П. Франком (сином І. Франка) та І. Чмолою в 1911 р., але офіційним початком "Пласту" вважають день першої присяги "пластового" гуртка при Академічній гімназії у Львові - 12 квітня 1912 р., організатором якого став О. Тисовський.

Всебічне, планомірне етнографічне дослідження українських теренів, головним чином, західноукраїнських земель шляхом організації наукових екскурсій упродовж 1900-1905 рр. здійснювали відомі вчені, діячі культури В. Гнатюк, Ф. Вовя І. Франко.

Важливим є і той факт, що наукові товариства в своїх об'явах і повідомленнях про організацію наукових екскурсій пропонували їх не тільки членам товариств, але й членам їх сімей гостям міста тощо.

Екскурсійна справа не припиняла своє існування і в буремні роки революцій і національно-визвольних змагань. Екскурсії стають важливим інструментом культурно-політичного життя.

Так, у циркулярі від 16 листопада 1917 р. за підписом генерального секретаря народної освіти, а з січня 1918 р. першого міністра освіти УНР Івана Стешенка були поставлені завдання перед директорами шкіл всіх відомств, підрозділами про національне виховання у школах, підкреслено необхідність організації екскурсій та подорожей, де б учні на власні очі змогли побачити видатні пам'ятки нашої славної минувшини.

Українська інтелігенція дбала про піднесення національної свідомості й одним з найдієвіших засобів у цій справі було визнано так званий екскурсійний метод.

Екскурсійною справою в УНР займалися й профспілки, які ставили собі за мету сприяти культурному розвитку своїх членів.

Отже, екскурсійна справа з кінця XVIII ст. до 1918 пройшла складний шлях від часу виникнення до свого ставлення розвитку певних організаційних форм, на повний голос заявивши про своє існування в колі інших напрямів суспільного руху.

Екскурсійна справа була тісно пов'язана з розвитком культосвітнього суспільно-політичного руху цього непростого періоду вітчизняної історії, ускладненого революційними подіями, національними змаганнями тощо.

Четвертий етап (1919-1927 рр.) деякі дослідники історії туризму називають "золотим десятиріччям" розвитку екскурсознавства і краєзнавства, тому що в цей час розгортався масовий науково-екскурсійний рух, що сприяв розвитку вітчизняних традицій екскурсійного обслуговування.

З 1921 р. почали проводитися конференції з проблем екскурсійної справи.

У 1919-1922 рр. екскурсійною справою опікувався екскурсійно-виставково-музейний відділ Наркомосу УСРР, а з створенням у 1922 р. Головополітосвіти НКО УСРР - ця установа. Розширюються масштаби екскурсійної роботи. Екскурсії набувають Масового характеру.

За рекомендацією Головополітосвіти починають розроблятися "науково-революційна та виробнича" тематика екскурсій з метою підвищення ідейного змісту всіх заходів у сфері туризму та екскурсій.

Розробка історико-революційної тематики проводилася згідно з ленінським декретом 1918 р. про монументальну пропаганду, уточнювались також і списки підприємств, де можна було переконатися про переваги соціалістичних методів господарювання.

Туристично-екскурсійна робота стала одним з найбільш пріоритетних напрямів діяльності регіональних органів освіти.

Загальне піднесення екскурсійної роботи на Львівщині у 1920-30-х рр. позитивно вплинуло на стан музейництва в області, а також пам'яткоохоронної справи.

Науковці-краєзнавці м. Києва, Львова, Харкова, Одеси, Катеринослава, Херсону, інших адміністративних і культурних центрів України наполегливо працювали над створенням спеціальної літератури: путівників, нарисів з історії тощо.

Місця на Львівщині, пов'язані з підпільною революційною діяльністю, в'язниці, могили борців тощо стають основними екскурсійними об'єктами історико-революційних екскурсій.

З 1924 р. активно починає розвиватися й ленінська тематика екскурсій. З'являються перші екскурсії про життя діяльність вождя революції та його соратників. Зі спорудженням пам'ятників і створенням музеїв В. І. Леніна тематика зазначення екскурсій ще більш розширюється.

У 1920-30-х рр. у практиці екскурсійної роботи починають застосовуватися цикли екскурсій з метою більш поглибленого вивчення тієї чи іншої галузі. Набувають розвитку циклові екскурсій по сільському господарству, біології тощо. Застосовуються й цикли екскурсій історико-революційного змісту.

П'ятий етап (1928-1941 рр.). Цей період пов'язаний з утворенням перших радянських туристичних організацій: УМПЕТ (1928-1930 рр.), ВАТ „Інтурист” (1929 р.), Укртуре (1930-1935 рр.), Центральна дитяча екскурсійно-туристська станція (1930 р.), ТЕУ ЩРПС (1936-1941 рр.), Об'єднане екскурсійне бюро НКО РСФРР (1926-1928 рр.), „Радтур” (1928-1930 рр.).

Екскурсії з іноземними робітничими делегаціями проводили УМПЕТ, ВАТ „Інтурист”. Ширше використовуються різні види громадського транспорту для проведення масових екскурсій. Набувають розвитку екскурсії-масовки. Удосконалюються питання методики організації екскурсійної справи.

Так, один з активістів Укртуре В. С. Клігман наголошував на необхідності укладання договорів на екскурсійне обслуговування.

Між екскурсійними організаціями та підприємствами, установами, Школами тощо. "Договори дають змогу екскурсійній організації мати під собою тверду виробничу та фінансову базу," - вважав він.

У західноукраїнських землях у 20-30-х рр. ХХ ст. спостерігалась дещо інша ситуація, пов'язана з перебуванням їх у складі інших держав.

У західноукраїнських землях інтерес до екскурсійної справи виявили туристично-краєзнавчі товариства "Чорногора", "Пласт", Подільське туристично-краєзнавче товариство, спортивно-пожежні товариства "Луг", "Січ".

У 1921 р. у Львові почав діяти "Кружок любителів Львова" засновником якого був відомий історик І. Крип'якевич. Спочатку його члени організували екскурсії, або так звані проходи по Львову, згодом маршрути екскурсій пройшли через околиці Львова У 1932 р. побачив світ путівник І. Крип'якевича "Історичні проходи по Львову". Сам І. Крип'якевич неодноразово виконував обов'язки екскурсовода, гίδα.

З утворенням товариства "Пласт" у 1924 р., одним з засновників якого був І. Крип'якевич. 24 листопада 1924 р. починає діяти й екскурсійна комісія при товаристві. На першому засіданні комісії були розглянуті плани організації прогулянок Львовом там його околицями.

Велика увага приділялась екскурсіям й у спортивно-пожежному товаристві "Луг".

Інтерес до екскурсій виявляла й дитячо-юнацька організація скаутського напрямку "Пласт". Один з активістів пластового руху Л. Бачинський наголошував на тому, що завдяки екскурсіям можна краще пізнати природу рідного краю.

Становлення екскурсійної справи йшло різними шляхами в західноукраїнських землях і в радянській частині України. Наприкінці 1920-х рр. у радянській Україні система Туристично-екскурсійних закладів почала працювати на задоволення ідеологічних вимог партійного керівництва.



Події Другої світової війни на певний час загальмували розвиток туризму та екскурсій. Тільки після завершення війни Туристично-екскурсійні установи починають відновлювати свою діяльність.

Починається шостий етап (1946-1968 рр.), для якого характерні відбудова екскурсійних установ, зростання їхньої матеріально-технічної бази, розширення мережі екскурсійних об'єктів (будівництво нових міст, реконструкція історичних міст, відбудова міст після Другої світової війни, будівництво житлових, громадських і промислових споруд, створення меморіальних комплексів, пам'яток революційної, бойової слави тощо).

На Львівщині спостерігається пошквалювання шкільного екскурсійного руху, який набув масового характеру.

Після Другої світової війни у західних областях України на екскурсійну справу посилюється ідеологічний тиск.

Від екскурсіводів Львівщини, інших західноукраїнських земель вимагалось проводити екскурсії без будь-якого прояву націоналізму. Одним із проявів націоналізму вважався "відхід від насущних передових питань сучасності в далеке минуле, ідеалізація старовини, умовкнення про віковічну непримиренну класову боротьбу експлуатуємих з експлуататорами" тощо.

У повоєнний період екскурсійною справою опікувались ТЕУ ВЦРПС (з 1962 р. Республіканська рада з туризму), ВАТ "Інтурист", "Супутник" ЦК ЛКСМУ, Республіканська дитяча екскурсійно-туристична станція (РДЕТС), товариство "Знання", Українське товариство охорони пам'яток історії та культури.

З 1963 р. подорожі та екскурсії для молоді та учнів по ОРСР, в тому числі й в Україні, починає організовувати БММТ "Супутник" ЦК ВЛКСМ.

До екскурсій включався показ історико-революційних пам'яток і меморіалів, дошок пошани передовиків п'ятирічок і переможців соціалістичного змагання, показувалися "ідобутки" радянської влади, внесок комсомольців та молоді у виконання завдань п'ятирічок тощо.

Екскурсійний матеріал доповнювався політичним змістом, включивши розповідь і показ первістків вітчизняного машинобудування, заводів, ударних комсомольських будов, вищих навчальних закладів, науково-дослідних та проектних установ, організацій охорони здоров'я, культури тощо.

На допомогу гідам-перекладачам при проведенні екскурсій створювались методичні посібники, розроблялись методичні поради та рекомендації. Значну допомогу методиків структурних підрозділів „Інтуристу" надавала створена у 1979 р. республіканська школа методиста.

Та все ж за часів тоталітарного режиму існувало обмеження на тематику, а об'єкти показу інтуристам ретельно добирались адміністрацією відділень та затверджувались обкомами партії, списки об'єктів показу переглядались щорічно і відбирались лише ті, що мали "пристойний вигляд".

Отже, у післявоєнний період в екскурсійному процесі були ЗАДІЯНІ державно-громадські структури, всі вони прагнули однієї мети - виховання населення в комуністичному дусі. Відповідно розвивались і цілі екскурсійної справи, що відбулося на тематиці екскурсій.

Сьомий етап (1969-1986 рр.) - це період посилення екскурсійної роботи, що було викликано умовами суспільно-політичного життя України, в якому відбуваються серйозні зміни.

У 60-х рр. ХХ ст. з'являється інакодумство, похитнулась ідейна монолітність, якої протягом останніх років так домагалися державно-політичні структури.

Зміцнюються зв'язки Радянського Союзу, в тому числі й України, з Заходом. Послаблюється ізоляція Радянського Союзу і України в світі. Радянська молодь, яка виїжджала за кордон, знайомилася з життям людей інших країн.

Для посилення екскурсійної роботи у 1969 р. приймається постанова ЦК КПРС, Ради Міністрів СРСР та ВЦРПС "Про заходи по подальшому розвитку туризму та екскурсій у країні".

Згідно з цією постановою, іншими директивними документами в системі профспілкового туризму утворюються ради з туризму та екскурсій, а в Центральній раді з туризму та екскурсій на початку 1970-х рр. був створений спеціальний структурний підрозділ.

З реорганізацією Української республіканської ради з туризму на раду з туризму та екскурсій посилюються вимоги до здійснення екскурсійної діяльності. До справи залучаються найкращі фахівці: Є. Я. Архипець, В. І. Харчиладзві Л. Г. Нечипорчук та ін.

Організаційні заходи, що проводилися в сфері екскурсійної діяльності, сприяли зростанню обсягів екскурсійного обслуговування.

У другій половині 1970-х - на початку 1980-х рр. в екскурсійних організаціях України розроблялись екскурсії, спрямовані на атеїстичне виховання населення, проводилися науково-практичні і методичні конференції з цієї тематики. Серед зазначених екскурсій були такі: „За ширмою святості“, „Від релігії до атеїзму“, „Релігія і сучасність“, „Під склепіннями церков і куполів“ тощо. Та з середини 1980-х рр. екскурсійні організації звернули увагу вже на історико-релігійознавчий аспект таких екскурсій.

Велике місце займала й історична тематика екскурсій: „По визначних місцях Львівщини“.

Тематика пропонованих туристичних маршрутів та екскурсій була досить різноманітною, але вкрай заідеологізованою.

Восьмий етап (1987-1990-і рр.). Цей період визначається як перехідний. Екскурсійні установи переходять на самофінансування та госпрозрахунок. У нових умовах господарювання визначаються нові тенденції в організаторській, економічній роботі. Вишукуються резерви екскурсійного обслуговування, застосовуються традиційні та впроваджуються нові форми обслуговування.

Починається скорочення екскурсійних кадрів, згорання роботи екскурсійно-методичних служб.

1987 р. виявився особливо складним, переламним для екскурсійних служб.

Більшість екскурсійних організацій почали переорієнтовуватись на якісне змінення змісту екскурсійно-фінансового плану, вишукування резервів по наданню додаткових послуг населенню.

При організації масового екскурсійного обслуговування у дні галузевих свят, вихідних днів, в екскурсійні дні сімейного відпочинку передбачались святкові обіди у ресторанах.

Починаю чи з 1991 року екскурсійна справа переживала «велику руїну». Все це продовжувалося близько п'яти років.

В таких умовах професійні кадри, що пішли в новостворені турфірми, намагалися налагодити роботу по екскурсійному обслуговуванню насамперед школярів. Вони й стали основним контингентом екскурсій.

Екскурсійна справа починає будуватися на інших засадах. Змінюється й тематика екскурсій. Відбувається повний відхід від історико-революційної, ленінської, партійно-комсомольської, атеїстичної тематики до історико-краєзнавчої, релігієзнавчої; в останній намітились такі напрями, як світська та богословська, значно скорочується й попит на воєнно-патріотичну тематику.

З'являються екскурсії про маловідомі або невідомі сторінки вітчизняної історії, такі як „Австрійський Львів" („Міст-тур" - Львів), „Львів польського періоду" („Пілігрим" - Львів).

Інтерес викликають етнографічні екскурсії: „Вірмени у Львові" („Гринтур"), „Національні громади Львова" („Центр Європи").

Досвідчені професіональні кадри екскурсіводів працювали на фірмах: „Офіт" (м. Львів), «Міст тур» (м. Львів).

Інтерес до екскурсійної справи виявив створений у 1992 р. Державний комітет України з туризму.

На жаль, відсутність нині координуючого щещі екскурсійно-методичної роботи в державі не сприяє широкому планомірному розгортанню екскурсійної діяльності.

Наприкінці 90-х рр. ХХ - на початку ХХІ ст. (сучасний етап) в Україні відбуваються певні зрушення і в сфері екскурсійної діяльності. Починає активізувати екскурсійну діяльність правонаступник УРРТЕ - ЗАТ "Укрпрофтур", створене у 1991 р.

Це, практично, єдина туристична структура, яка спромоглася певним чином зберегти деякі традиції екскурсійно-методичної школи в системі профспілкового туризму, в той час як Український державний центр туризму і краєзнавства учнівської молоді ( правонаступник РДЕТС), АТ „Супутник-Україна" ( правонаступник БММТ „Супутник" ЦК ЛКСМУ) втратили свої пріоритети в цій справі.

Виходячи із завдань, визначених правлінням, ЗАТ "Укрпрофтур" на початку 2002 р., більшість обласних закритих акціонерних товариств, дочірніх підприємств та їх філій здійснили змістовні практичні кроки щодо відродження та активізації екскурсійно-методичної діяльності.

Урізноманітнюються організаційні засади підготовки та підвищення кваліфікації екскурсіводів.

Отже, в перспективі екскурсійна справа в країні має йти за такими напрямками, як розробка авторських тематичних екскурсійних турів, створення нових форм екскурсійного обслуговування, урізноманітнення екскурсійних послуг з урахуванням інтересів і запитів населення.

### **2.3 Туристсько-екскурсійне бюро ПрАТ «Укрпрофтур»**

Керівництво роботою в галузі туризму постановою Центрального виконавчого комітету СРСР від 17.04.1936 року «Про ліквідацію Всесоюзного товариства пролетарського туризму та екскурсій» було покладено на Всесоюзну центральну раду профспілкових союзів (далі – ВЦРПС) та його організацій, що стало підставою для створення мережі туристсько-екскурсійних закладів профспілок, які в Українській РСР перебували у складі Української республіканської ради по туризму і екскурсіях, підпорядкованої Укрпрофраді згідно постанови президії ВЦРПС від 27.11.1959 року «Про поліпшення керівництва розвитком туризму у профспілках».

При ВЦРПС був створений новий керівний орган Центральна рада з туризму (з 1969 року – Центральна рада з туризму та екскурсій (ЦРТЕ). Відповідно в Україні була створена Українська республіканська рада по туризму та екскурсіях.

27.07.1982 р. постановою Президії Центральної ради по туризму і екскурсіях (м. Москва, СРСР) затверджено Положення про Українську республіканську раду по туризму і екскурсіях (далі - Положення). Відповідно до цього Положення Українська республіканська рада по туризму і екскурсіях являється органом, який здійснює керівництво радами по туризму і екскурсіям, іншими підвідомчими установами, організаціями, підприємствами туристично-екскурсійної системи профспілок на території УРСР. Українська республіканська рада по туризму та екскурсіях працює під керівництвом Центральної ради по туризму і екскурсіях Української республіканської ради профспілок (Укрпрофрада) в тісному контакті з обласними радами і республіканськими комітетами профспілок, іншими громадськими організаціями, державними комітетами, міністерствами і відомствами Української РСР. Українська республіканська рада по туризму і екскурсіях здійснює свою діяльність на началах госпрозрахунку, являється юридичною особою, має розрахунковий рахунок, самостійний баланс. Положенням також визначені завдання, зміст роботи, склад коштів. Зокрема, кошти Української республіканської ради по туризму і екскурсіях формувались із відрахувань від прибутку рад по туризму та екскурсіям, частини централізованих амортизаційних відрахувань та інших джерел. Ліквідація Української республіканської ради здійснювалась Центральною радою по туризму та екскурсіях за погодженням з ВЦРПС (Всесоюзна центральна рада профспілкових союзів - постійно діючий орган профспілок СРСР, що діяв між з'їздами) та Українською республіканською радою профспілок.

06.10.1990 року на I-му Установчому з'їзді незалежних профспілок України було створено та прийняте Положення про Федерацію незалежних профспілок України (далі - ФНПУ), яким, зокрема, передбачено, що Рада ФНПУ є правонаступником Укрпрофради, а основні фонди, майно, які належали Укрпрофраді і необхідні для виконання цілей та завдань ФНПУ становлять її власність і охороняються законом (п. 26 Положення про Федерацію незалежних профспілок України).

Федерацію незалежних профспілок України стала правонаступницею Української республіканської ради профспілок. Декларацію про заснування Федерації підписали 25 республіканських галузевих профспілок та 24 регіональних міжсоюзних профоб'єднань.

18.11.1990 р. постановою Президії Ради Загальної конфедерації професійних союзів СРСР (м. Москва) за № 2-1а на підставі Статуту останньої, постанови 19 з'їзду професійних союзів СРСР «Про власність профспілок СРСР» від 27.10.1990 р. затверджено Договір про закріплення прав з володіння, користування та розпорядження профспілковим майном від 18.11.1990 р., укладений між Загальною конфедерацією професійних союзів СРСР та Федерацією незалежних профспілок України (далі - Договір про майно профспілок). Договором про майно профспілок закріплено на праві власності за Федерацією незалежних профспілок України майно згідно додатку.

04.10.1991 року Рада Федерацій незалежних профспілок України та Фонд соціального страхування України уклали установчий договір про створення на базі туристсько-екскурсійних підприємств і організацій Української республіканської ради по туризму і екскурсіях акціонерного товариства «Укрпрофтур» та затвердили його статут.

Постановою Президії Ради Федерацій незалежних профспілок України (колишнього ВЦРПС) № II-7-7 від 23.08.1991 року зі змінами від 09.10.1991 року Українську республіканську раду по туризму та екскурсіях було перетворено в Акціонерне товариство «Укрпрофтур».

На момент створення вказаного акціонерного товариства, Рада Федерацій незалежних профспілок передала до статутного фонду ЗАТ «Укрпрофтур» основні фонди та оборотні засоби туристсько-екскурсійних підприємств, об'єднань та організацій профспілок України на суму 381206 тис. крб., а Фонд соціального страхування - 10 млн. крб.

28.10.1991 року виконкомом Київської міської Ради народних депутатів за реєстраційним номером 010-247АО було здійснено державну реєстрацію Українського акціонерного товариства по туризму та екскурсіях «Укрпрофтур».

Установчі документи АТ «Укрпрофтур» були предметом спору у справі Вищого арбітражного суду України № 138/7 за позовом Фонду державного майна України до Федерації профспілок України, Фонду соціального страхування України та Акціонерного товариства «Укрпрофтур» про визнання недійсними установчого договору та статуту АТ «Укрпрофтур», у задоволенні позову Фонду держмайна було відмовлено.

За час свого існування ПрАТ «УКРПРОФТУР» було створено 17 акціонерних товариств таких, як ПрАТ «ВІННИЦЯТУРИСТ», ПрАТ

«ВОЛИНЬТУРИСТ», ПрАТ «ДНПРОТУРИСТ», ПрАТ «ДОНЕЦЬКТУРИСТ», ПрАТ «ЗАПОРІЖТУРИСТ», ПрАТ «ЗАКАРПАТТУРИСТ», ПрАТ «ІВАНО-ФРАНКІВСЬКТУРИСТ», ПрАТ «КІРОВОГРАДТУРИСТ», ПрАТ «ЛЬВІВТУРИСТ», ПрАТ «МИКОЛАЇВТУРИСТ», ПрАТ «ПОЛТАВАТУРИСТ», ПрАТ «РІВНЕТУРИСТ», ПрАТ «ТЕРНОПІЛЬТУРИСТ», ПрАТ «ХАРКІВТУРИСТ», ПрАТ «ХЕРСОНТУРИСТ», ПрАТ «ХМЕЛЬНИЦЬКТУРИСТ» ТА ПрАТ «ЧЕРНІГІВТУРИСТ».

Основним Акціонером в цих Товариствах є ПрАТ «УКРПРОФТУР», яке володіє акціями, що складають більше 99 відсотків їхніх статутних фондів.

Крім того, в складі ПрАТ «УКРПРОФТУР» діє 9 дочірніх підприємств, а саме: ДП ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС «ТУРИСТ», ДП «КИЇВСЬКИЙ ТУРИСТСЬКИЙ ГОТЕЛЬ «ДРУЖБА», ДП «Житомиртурист», ДП «Київоблтурист», ДП «Луганськоблтурист», ДП «Сумитуррист», ДП «Черкаситуррист»,

ДП «Чернівцітурист» та ДП «ТУРИСТИЧНИЙ ОПЕРАТОР «УКРПРОФТУР».

В загальному складі системи АТ «Укрпрофтур» на даний час серед всіх обласних Дочірніх Підприємств та Акціонерних Товариств працює 57 туристичних господарств, в тому числі: 22 готелів, 29 туристсько-оздоровчих комплексів, пансіонатів та туристичних баз, 2 санаторії, 4 автотурбази та 14 окремих офісних приміщень, в яких розміщені адміністрації підприємств, туристичні агенції і бюро подорожей та екскурсій.

04 жовтня 2016 року ПрАТ «УКРПРОФТУР» відзначило 25-ту річницю з часу свого створення.

### **Контрольні питання**

1. Опишіть етап становлення екскурсійної справи на території Російської імперії
2. Розкрийте зв'язок розвитку екскурсійної справи з педагогікою
3. Перші екскурсійні журнали
4. Основні види екскурсій на території Російської імперії?
5. Опишіть основні етапи становлення та розвитку екскурсійної справи в Україні
6. Основні фундатори екскурсійної справи в Україні?
7. Що Ви знаєте про туристсько-екскурсійн діяльність за часів незалежної України?
8. Які основні напрямки діяльності ПрАТ «Укрпрофтур»?
9. Опишіть найбільш популярні туристсько-екскурсійні маршрути Західно Українських землях?
10. Які напрямку вважаються перспективними для розвитку туристсько-екскурсійної справи на території сучасної України?

### **Тема 3. ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ТЕОРІЇ. ЕЛЕМЕНТИ ЛОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА ПЕДАГОГІКИ В ЕКСКУРСІЇ**

#### **3.1 Основи екскурсійної теорії та екскурсійної методики**

Теорія екскурсійного справи - це сума наукових положень, що у основі управлінсько-організаційних заходів і виробничо-обслуговуючої діяльності з формуванням, просуванням, у продажу і надання послуг: організаційного, інформаційно-методичного і сервісного забезпечення задоволення потреб населення екскурсійному обслуговуванні - екскурсійної діяльності.

Екскурсознавство - галузь теоретичних знань, яка вивчає функціонально-діяльнісну сутність, методи моделювання, підготовки й проведення екскурсій; досліджує головні напрямки і зміст розвитку екскурсійної діяльності в конкретних просторово-часових умовах; визначає змістовно-методологічну сутність підготовки спеціалістів з екскурсійного обслуговування (екскурсоводів, методистів екскурсійного справи).

Екскурсознавство як наука переживає стадію розробки основних її положень, з'ясування свого наукового змісту. Необхідність її наукового самовизначення незаперечна.

Екскурсознавство розглядає історію становлення та розвитку екскурсійного справи, виділяє її окремі етапи, зародження та діяльність різних шкіл та напрямів, сутності екскурсій, опрацювання питань екскурсійної методики, розробки екскурсійної тематики та підготовки кадрів екскурсійної галузі.

Екскурсознавство є комплексним поняттям, що інтегрує теорію, методологію і методику екскурсійної діяльності та історію екскурсійного справи.

Більш інтенсивний розвиток екскурсійної теорії почалося в 70-х роках. Це пояснюється передачею екскурсійного справи профспілкам, які створили спеціалізований підрозділ - Головне екскурсійне управління, Центральну науково-дослідну лабораторію з туризму та екскурсій і Центральні курси з навчання туристсько-екскурсійних працівників.

Розвиток екскурсійної теорії пов'язано також з розширенням екскурсійного обслуговування, зміною ролі екскурсій, тобто перетворенням її з форми відпочинку та розваги в невід'ємну частину ідейно-виховної та культурно-масової роботи з населенням. У екскурсії з'явилися нові функції, уточнилися ознаки, підвищився науковий рівень екскурсійних заходів, визначилися психолого-педагогічні основи екскурсійної пропаганди, більш цілеспрямовано став використовуватися принцип наочності, з'явилася нормативна методологія, зросли кадри організаторів, методистів і екскурсоводів.

Постійна увага до питань екскурсійної теорії приділяла кафедра екскурсійної роботи Російської міжнародної академії туризму (раніше ІПК працівників туристсько-екскурсійних організацій). Результатом цієї роботи було опублікування в 1992 р. навчальний посібник у трьох частинах "екскурсоведення". Перша частина цього посібника "Основи екскурсійної

теорії" більш повно, ніж у попередніх виданнях, висвітлює питання теорії. Однак і в даний час екскурсійна теорія не стоїть на місці. Важливі явища в житті туристсько-екскурсійних організацій, бюро подорожей та екскурсій, державних та відомчих музеїв - це нові форми обслуговування споживачів, досвід ентузіастів, який, стаючи надбанням екскурсійних установ, тисяч методистів, екскурсоводів, викладачів навчальних закладів, призводить до того, що окремі положення екскурсійної теорії розвиваються, замінюються новими, більш досконалішими. Виникнення і розвиток теорії є результатом узагальнення пізнавальної діяльності, повсякденної праці тисяч екскурсоводів

Основи екскурсійної методики, розглядають прийоми, використовувані для підготовки і проведення екскурсій, їх роль реалізації функціонального і діяльного змісту екскурсій як типу рекреаційної діяльності, є невід'ємною складовою екскурсійної теорії.

В практиці життєдіяльності людина використовує чимало різноманітних методів пізнання: індуктивний, дедуктивний, аналітичний, синтетичний, методи абстрагування, аналогії, моделювання, узагальнення, експерименту та інші. Всі ці методи певною мірою використовують при проведенні екскурсій. В процесі екскурсійної діяльності метод є основою отримання нових знань і формуванні моральних якостей людини. В кожному конкретному випадку вибір методу відбувається довільно. Між тим, оптимальний вибір визначається тим, що обраний метод повинен забезпечувати досягнення цілі з найбільшою ефективністю й найменшими витратами ресурсів.

В екскурсіях до таких ресурсів відносять:

1. · словесний матеріал (розповідь),
2. · об'єкти, що демонструють (показ),
3. · транспортні засоби,
4. · робочий час екскурсовода.

Екскурсійний метод є основою екскурсійного процесу і являє собою сукупність способів і прийомів повідомлення знань. Основу такої сукупності становлять:

1. · наочність;
2. · обов'язкове поєднання двох елементів - показу і розповіді;
3. · оптимальна взаємодія трьох компонентів - екскурсовода, екскурсійних об'єктів і екскурсантів;
4. · рух екскурсантів (моторність) за певним маршрутом з метою вивчення об'єктів у місці їх природного розташування

Комплексний характер екскурсійного методу реалізується, завдяки дії механізмів повідомлення знань екскурсоводом і засвоєння цих знань екскурсантами.

### **3.2 Елементи педагогіки в екскурсійній діяльності**

Педагогіка – наука про закономірності виховання, освіти й навчання зростаючого покоління і дорослих. Зважаючи на функції і завдання, які виконує екскурсія, цілком зрозуміло, що в процесі її підготовки й проведення



використовуються елементи педагогіки. Варто також відзначити, що екскурсії отримали широкого розповсюдження як складова частина педагогічного процесу. Екскурсії активно пропагувалися педагогами-новаторами як найбільш наочний і ефективний засіб всебічного вивчення рідного краю та природничих дисциплін. Наявність основних елементів педагогіки під час проведення екскурсії дозволяє визначити її як педагогічний процес.

Як і в будь-якому педагогічному процесі, в екскурсії беруть участь дві сторони: та, яка надає знання – екскурсовод, і та, яка здобуває знання – екскурсанти. Активна взаємодія цих двох сторін є основою педагогічного процесу, а ефективність екскурсії багато в чому залежить від рівня цієї активності. Екскурсовод проявляє свою активність на зовнішньому (видимому) і внутрішньому рівнях (розумова діяльність, побудова плану розповіді, аналіз поведінки екскурсантів, їхньої реакції на інформацію). У цьому разі у нагоді екскурсоводу стає знання з педагогічної техніки – комплексу знань, умінь і навичок, необхідних педагогові для того, щоб ефективно застосовувати їх на практиці.

Складовими елементами педагогічної техніки є:

1. Мовні вміння (говорити грамотно, зрозуміло, красиво). Виразно інтонувати свою мову, виражати мовою певні відчуття.

2. Мімічна й пантомімічна виразність: точні жести, виразні погляди, доречна усмішка.

3. Уміння управляти своїм емоційним станом – завжди бути привітним, доброзичливим, толерантним, приховувати негативні емоції, бути впевненим.

4. Володіння елементами режисерських і акторських умінь.

Активність іншої сторони – екскурсантів – здебільшого внутрішня. У процесі ході отримання екскурсійної інформації екскурсанти осмислюють побачене і почуте, в їхній свідомості відбуваються різні розумові операції – порівняння з побаченим і почутим раніше, зіставлення певного об'єкта з іншим, виділення головного та другорядного, узагальнення, вироблення висновків. Цю активність важко, але дуже необхідно відстежувати. Вона проявляється через збереження протягом екскурсії уваги, репліки, зауваження та запитання екскурсантів. Відповідно до реакції екскурсантів екскурсоводу варто приймати дії у відповідь – використати паузу, змінити темп, заглибитися чи навпаки скоротити виклад матеріалу за підтемою.

Екскурсійна методика спирається на методи навчання, запозичені у педагогіки: словесні, наочні та практичні. У розповіді екскурсовода використовуються словесні методи: усний виклад матеріалу, бесіда, пояснення, переказ змісту того або іншого джерела, пояснювальне читання. У значній частині показу використовуються наочні методи: демонстрації об'єктів, що вивчаються, в натурі або в зображенні; практичні методи — самостійна робота екскурсантів над засвоєнням матеріалу, огляд об'єктів, спостереження, запам'ятовування.

Екскурсоводу, як і педагогу, властиві чотири компоненти діяльності: конструктивний, організаторський, комунікативний і пізнавальний.

*Конструктивний компонент* – уміння відібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, перебудувати план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, зміст екскурсійної інформації.

*Організаторський компонент* – уміння забезпечити виконання програми обслуговування, здійснювати керівництво групою, спрямовувати та зберігати увагу екскурсантів на необхідні об'єкти. *Комунікативний компонент* – уміння встановити відносини з групою, водієм автобуса, працівниками підприємств – постачальників та колегами.

*Пізнавальний компонент* – це уміння екскурсовода передати свої знання екскурсантам; удосконалювати зміст екскурсій, методичку і техніку їхнього проведення. Цей компонент є найважливішим.

Знання, які екскурсанти отримують на екскурсії мають викликати у них емоційний відгук, активізуючи їхні моральні, інтелектуальні, естетичні почуття. Для цього екскурсовод використовує відповідні методичні прийоми та підкріплює матеріал фактами, прикладами, спогадами очевидців подій. Також необхідно, щоб екскурсійна інформація мала компонент новизни, розширювала й доповнювала знання екскурсантів, сприяла глибшому сприйняттю матеріалу та спонукала до подальшого самостійного вивчення та опрацювання теми екскурсії. Для цього наприкінці екскурсії, роблячи висновки, екскурсовод надає екскурсантам рекомендації, як продовжити самоосвіту – повідомляє інформаційні джерела, кінофільми для перегляду, запрошує на нові екскурсії, які доповнюють та поглиблюють зміст побаченого.

Отже, екскурсія постає на сьогодні як педагогічний процес, а екскурсовод під час екскурсії здійснює два педагогічні завдання: дидактичне – надання екскурсантам знань і виховне – розширення світогляду, прищеплення норм поведінки й мовного етикету.

### **3.3 Елементи психології в екскурсійній діяльності**

Знання з психології становлять невід'ємну частину загальних знань і вмінь екскурсовода, а також необхідні під час підготовки методичної розробки екскурсії з метою врахування психологічних особливостей різних груп екскурсантів.

Психологія – це наука про психічні явища й факти, до складу яких належать:

- психічні процеси: мислення, сприйняття, пам'ять, відчуття;
- психічні стани: бадьорість чи пригніченість, працездатність чи втома, уважність або неуважність;
- психічні властивості особистості: темперамент, характер, здібності, переконання.

У разі орієнтування на певну аудиторію з відповідними запитамі, інтересами, особливостями мислення екскурсоводові необхідно користуватися такими компонентами психології груп:

- соціальні потреби та інтереси (матеріальні й духовні), які є спонукальним мотивом до прийняття участі в екскурсії;

- соціальні почуття, емоції. Настрої, які характеризують аудиторію;
- характер, зміст установок, ціннісних орієнтирів та життєвих планів соціальних груп;
- пізнавальні можливості екскурсантів, що засновані на наявних знаннях, досвіді, які визначатиме підготовленість до сприйняття екскурсійної інформації;
- переконання, погляди та оцінки, характерні для даної соціальної групи.

У процесі проведення екскурсії екскурсовод орієнтується на певну групу з огляду на те, що рівень активності (підвищений або знижений) залежить від психічного стану кожного з екскурсантів.

Психічний стан – це певний рівень психічної діяльності, який виявляється в активності особи. Підставою для появи різних психічних станів є конкретні умови, в яких знаходяться екскурсовод і екскурсанти: умови побуту і праці; мікроклімат в колективі; стан здоров'я (фізіологічний чинник); атмосферні процеси (погода, тиск тощо).

Розрізняють декілька різновидів психічного стану особи – загальний психічний стан, який слугує основою сприйняття, емоційний стан (настрій), інтелектуальний творчий, вольовий стан (готовність до дій).

Перебуваючи на екскурсії людина знаходиться в стані активного логічного і чуттєвого пізнання дійсності. Екскурсія як процес пізнання є наочною практичною діяльністю людей. Сенс пізнання полягає в тому, що у його процесі засвоюється певна істина. Пізнання – процес віддзеркалення і відтворення дійсності в мисленні. Водночас це взаємодія суб'єкта (екскурсанта) і об'єкту (пам'ятки), у процесі якої суб'єкт отримує знання. Пізнання здійснюється за допомогою пізнавальних психічних процесів: відчуття, сприйняття, мислення, уяви.

Процес пізнання починається з виникнення контакту органів чуття людини з об'єктом. Спостереження об'єктів призводить до виникнення у екскурсантів певних відчуттів-образів. Тому відчуття – психічний процес віддзеркалення людським мозком окремих властивостей предметів і явищ. Відчуття дозволяють людині відображати в своїй свідомості такі властивості й якості предметів і явищ, як їхні розміри, форму, звук, температуру, запах, швидкість, твердість, тяжкість тощо.

Сприйняття в екскурсії – результат дії об'єкта й інформації про нього на органи чуття екскурсанта. За допомогою екскурсовода екскурсант усвідомлює та розуміє цілісний образ об'єкта на підставі наданої інформації та поєднання різного роду відчуттів (зорових слухових, дотикових, нюхових, смакових), власного попереднього досвіду та інтегрує їх у загальне сприйняття.

Сприйняття екскурсійного матеріалу засноване на поєднанні трьох різновидів психічних процесів: пізнавальних (відчуття, уявлення, мислення, уява); емоційних (переживання); вольових (зусилля для збереження уваги, активізація роботи пам'яті). Ці процеси пов'язані між собою. Їхня ефективність визначається зовнішніми впливами, яким піддається особа, її психічним станом.

Для ефективного сприйняття екскурсійних об'єктів у своїй діяльності екскурсовод використовує настанови на сприйняття об'єктів, спостереження

певних деталей, особливостей, оточуючого середовища, запам'ятовування подій та фактів пов'язаних з об'єктом. Настанови проявляються в розповіді екскурсовода під час якої він робить відповідні організаційні вказівки на сприйняття (наприклад «запам'ятайте», «зверніть увагу») або щодо дій екскурсантів (наприклад «підійдіть ближче», «поверніться праворуч»). Такі настанови допомагають зберігати активність учасників екскурсії, спрямовують діяльність екскурсантів, організують спостереження, вивчення, дослідження екскурсійних об'єктів.

Важливе місце в сприйнятті матеріалу займає психологічний клімат в екскурсійній групі. Під психологічним кліматом розуміють переважний і відносно стійкий настрій в екскурсійній групі. Ознаками сприятливого клімату є оптимізм, життєрадісність, захопленість екскурсантів. Одним із завдань екскурсовода є налагодження та утворення сприятливого психологічного клімату шляхом активної невимушеної комунікаційної діяльності, уважного та поважного відношення до всіх членів групи, дотримання режимів навантаження та відпочинку на екскурсії, якщо можна, задоволення особистих потреб екскурсантів.

Уявлення – чуттєво-наочний образ предметів або явищ дійсності, що зберігається і відтворюється у свідомості людини поза безпосереднім впливом їх на органи чуття. На відміну від відчуття і сприйняття, містить більше узагальнень. Уявлення не визначається тільки тим, що екскурсанти спостерігають перед собою цієї миті. Уявлення дають можливість екскурсантам порівняти, поєднуючи раніше відображені у своїй свідомості образи, з тим, що вони спостерігають зараз. Проте й уявлення не розкриває внутрішніх зв'язків об'єкта. Уявлення здійснюється в двох формах – у вигляді спогаду й уяви. Якщо сприйняття стосується тільки сьогодення, то уявлення одночасно стосується і сьогодення, і минулого.

Уявлення пов'язані з мисленням і є проміжною ланкою між чуттєвим і логічним пізнанням. Мислення дає розуміння внутрішніх законів, зв'язків і відносин між предметами та явищами дійсності, це вищий ступінь людського пізнання. У процесі мислення екскурсанти порівнюють і зіставляють, аналізують і синтезують, роблять висновки, абстрагують, з одних думок виводять інші, де міститься щось нове.

Результатом мислення є утворення понять. Поняття – сукупність думок про найзагальніші та найсуттєвіші ознаки, закономірності та зв'язки, що відрізняють спостережуваний об'єкт або явище від інших об'єктів. В екскурсії поняття – це підсумок пізнання об'єкта або явища, він формулюється екскурсоводом, коли він робить висновки з підтеми чи окремого її питання. Такі висновки повинні бути доступними для розуміння екскурсантів, лаконічними та однозначними. Саме за цих умов буде досягнута головна мета екскурсії – отримання екскурсантами знань з певної теми. Важливе значення в процесі пізнання має пам'ять. Пам'ять – властивість нервової системи, яка забезпечує особистості здатність запам'ятовувати інформацію. Все те, що бачив і чув екскурсант, про що він думав, що пережив, отримуючи зорову і слухову

інформацію, відкладається в його пам'яті. Основними процесами пам'яті є запам'ятовування, збереження, відтворення, пізнання, спогад.

Різновиди пам'яті: довільна та мимовільна, безпосередня й опосередкована, короткочасна і довготривала.

Особливі різновиди пам'яті : рухова (моторна), емоційна, образна і словесно-логічна.

Сприйняття матеріалу на екскурсії пов'язано здебільшого з зоровою (показ), слуховою (розповідь) пам'яттю і побудоване на свідомому запам'ятовуванні матеріалу. Успішному запам'ятовуванню сприяє настанова, яку робить екскурсовод.

Для екскурсовода важливо, щоб сприйнята екскурсантом інформація об'єднувалася і систематизувалася. Тоді вона буде збережена в пам'яті й може бути відтворена. Успіх процесу запам'ятовування залежить від індивідуальних інтелектуальних особливостей; від того, наскільки осмислений матеріал; від ступеня його значущості для особи; від настанов, які дає екскурсовод.

Увага – спрямованість психічної діяльності людини та її зосередженість у певний момент на об'єкти або явища, які мають для людини певне значення при одночасному абстрагуванні від інших, внаслідок чого вони відображаються повніше, чіткіше, глибше, ніж інші; увага на екскурсії – це зосередженість думок, зору і слуху екскурсантів на певному об'єкті показу. Успіх екскурсії залежить від таких властивостей уваги, як активність, спрямованість, широта, інтенсивність, стійкість.

Розрізняють три різновиди уваги: мимовільна, довільна і після довільна. Мимовільна (ненавмисна) увага характеризується пасивністю, об'єкт у цьому разі заздалегідь не підбирається та оглядається без якої-небудь мети. Це не вимагає вольових зусиль. Такий різновид уваги не показовий для екскурсії.

Довільна (свідома, навмисна) увага характеризується активністю, вона вимагає вольових зусиль людини, спрямовується та утримується за допомогою завдання бути уважним. В екскурсії цей різновид уваги активізується правильно побудованою розповіддю і вибором об'єктів. Довільна увага формується через зацікавленість екскурсантів. Тому важливо на самому початку екскурсії викликати інтерес до теми екскурсії.

Після довільна увага характерна тим, що захоплює інтерес екскурсантів і не вимагає від людини вольових зусиль. На підставі виниклого інтересу до об'єктів показу і розповіді розвивається активна розумова діяльність.

Важливо під час підготовки екскурсій зважати на такий показник свідомості як об'єм уваги. Об'єм уваги – кількість об'єктів, яка може бути сприйнята й відображена людиною у відносно короткий термін часу.

При показі об'єктів слід враховувати розподіл уваги – здатність екскурсанта при одночасному спостереженні декількох об'єктів, що знаходяться в полі його зору, розподіляти свою увагу між ними і правильно дозувати її з метою кращого засвоєння екскурсійного матеріалу.

Переключення уваги – здатність переносити її з одного спостережуваного об'єкта на інший, переміщення уваги екскурсантів з показу на розповідь, зміна видів діяльності.

Екскурсовод повинен враховувати також таку особливість уваги, як її легке відволікання. Це важливо у процесі проведення екскурсій по живих міських вулицях, де увагу учасників постійно відволікають сторонні предмети, що не є об'єктами показу (транспорт, перехожі, несподівана поява пожежної або поліцейської машини).

Успіх екскурсії залежить від ступеня концентрації уваги. Зосередженість уваги навіть у екскурсантів однієї групи різна – одні захоплені темою, зацікавлені об'єктами й розповіддю екскурсовода, не звертають увагу на те, що оточує, інших це відволікає, заважає їм зосередитися.

Увага екскурсантів залежить від низки обставин: інтересу до теми, майстерності показу, форми розповіді, підготовленості аудиторії.

Завдання екскурсовода – сформувані інтерес слухачів до теми й основних питань екскурсії. Робиться це за допомогою психологічної настанови на сприйняття, продуманого тексту вступної частини екскурсії, який сповіщає екскурсантів про основний зміст екскурсії, вдало спланованого маршруту екскурсії та чергування об'єктів на ньому.

Знання законів психології дозволяє екскурсоводові володіти увагою групи впродовж всієї екскурсії, зважаючи на особливості сприйняття матеріалу екскурсантами, ефективно впливаючи на свідомість і відчуття учасників заходу.

Важливе значення в екскурсійному процесі має уява – здатність екскурсантів у думках представляти, наприклад, те, про що йде мова в розповіді екскурсовода. У цьому разі багато залежить від здатності екскурсовода створювати розумові образи. У психології уява розглядається як психічний пізнавальний процес, в якому віддзеркалення дійсності відбувається в специфічній формі – об'єктивно або суб'єктивно нового (у вигляді образів, уявлень або ідей), створеного на підставі образів сприйняття пам'яті, а також знань, придбаних у процесі мовного спілкування.

В екскурсійній практиці уява розглядається як процес створення уявлень і уявних ситуацій. Уява дозволяє екскурсантам комбінувати свої враження під час спостереження об'єктів, отримуючи нові уявлення, відображати в своїй свідомості дійсність.

Відповідно однією з вимог до екскурсовода є наявність розвиненої уяви та вміння образно мислити. Розповідаючи про екскурсійні об'єкти які вже втрачені (або яких зараз немає перед очима екскурсантів) екскурсовод ніби «створює» в уяві екскурсантів їх образи таким чином, що вони починають «бачити» цей об'єкт.

Види уяви. Подібно до уваги, уява людини буває довільною та мимовільною, відтворюючою і творчою, активною і пасивною.

Відтворююча уява базується на словесному описі предмета (розповідь), умовному зображенні предмета (схема, креслення, карта), на демонстрації копії предмета (муляж, модель, реконструкція). Цей різновид уяви притаманний для екскурсій, де ставиться завдання допомогти екскурсантам подумки побачити все словесно описане, відтворити зовнішній вигляд об'єкта, що не знаходиться перед ними у вигляді оригіналу. Відтворююча уява має конструктивний

характер. Цьому різновиду уяви властиве точне відтворення об'єкта в свідомості екскурсантів. Творча уява дозволяє екскурсоводові створювати нові зорові образи. На додаток до об'єкта, побаченого в натурі, екскурсовод творчо домислює певні частини об'єкта, за допомогою зорових образів заповнює деталі, яких бракує. За допомогою творчої уяви на екскурсіях відтворюють події та явища

Емоції на екскурсії. Велике значення для успіху екскурсії, засвоєння і запам'ятовування екскурсійного матеріалу має емоційна сторона здійснення екскурсійного процесу. Емоція – на ментальному рівні, стан збудження чи хвилювання, що позначається сильними почуттями і зазвичай імпульсом щодо певної форми поведінки.

На екскурсії емоційний вплив на екскурсантів справляє розповідь екскурсовода, її зміст, правильно обрані інтонації та акценти в її викладі. Активні емоції викликає також і зоровий ряд – будівлі, споруди, історичні місця, пов'язані зі знаменними подіями, меморіальні дошки, експонати в музеях. Передавати відношення до об'єктів показу та подій може також і емоційність екскурсовода, проте тут потрібно дотримуватися принципу дозованості й не перевищення певного емоційного рівня, щоб не викликати в екскурсантів зворотної реакції, відчуття нещирості та «перегрівання». Найважливішим для розуміння і засвоєння екскурсійного матеріалу має вміння екскурсовода викликати в екскурсантів стан співпереживання учасникам подій, пояснити творчій задум автора, наприклад художника, через пояснення його емоційного стану та життєвих обставин.

Багато в чому рівень емоційності екскурсантів (захоплення або навпаки байдужість, гордість, розчарування, жалість) залежать від того, наскільки вони задоволені отриманою інформацією про певні екскурсійні об'єкти. Також для цього важливе значення має наскільки правильно й чітко виражено відношення екскурсовода до об'єкта показу і змісту розповіді та власне підготовленість екскурсантів до сприйняття теми екскурсії.

З огляду на елементи психології в екскурсійній діяльності в роботі екскурсовода можливо виокремити дві фази:

- 1) докомунікативна (підготовка до екскурсії);
- 2) комунікативна (безпосередня робота з групою на екскурсії).

Кожній фазі притаманне вирішення власних завдань. Так, в докомунікативній підготовці екскурсоводу бажано:

– дізнатися склад екскурсійної групи (вік, професія, школярі або студенти, місцеві мешканці або приїжджі) і опосередковано для себе визначити рівень підготовленості екскурсантів до сприйняття теми;

– визначити шляхи розкриття теми, побудову та обсяг екскурсійного матеріалу за підтемами, обміркувати використання методичних прийомів. У комунікативній фазі екскурсовод, використовуючи знання з психології:

- встановлює контакт із групою і в подальшому управляє нею;
- формує та підтримує інтерес до теми;
- організовує увагу екскурсантів;
- спостерігає за зворотною реакцією екскурсантів.

### 3.4 Елементи логіки в екскурсійній діяльності

Логіка – наука про закони й форми, в яких протікає людське мислення. Володіння законами логіки потрібно на всіх етапах створення та в процесі проведення екскурсій. Знання логічних законів дозволяє методистам і екскурсоводам успішно вирішувати такі завдання:

- забезпечення доказового викладу екскурсійного матеріалу за допомогою переконливих доводів і умілого використання зорових аргументів;
- визначення логічної послідовності й наступності у викладенні екскурсійного матеріалу;
- формування композиції екскурсії – виділення і послідовність окремих підтем та питань. Композиція визначається як логіка розвитку теми за наміченим методичною розробкою планом;
- вибір логічної схеми у використанні кожного методичного прийому показу і розповіді;
- формулювання висновків, які поєднують в єдине ціле словесну частину екскурсії та її зоровий ряд.

Методистам і екскурсоводам при створенні екскурсії слід враховувати дію основних законів логіки: тотожності, несуперечності, виключення третього і достатніх підстав.

Закон тотожності: кожна думка має бути чіткою за обсягом, ясною за змістом і залишатися незмінною у процесі того самого міркування.

У екскурсії цей закон знаходить відображення в тому, що в розповіді екскурсовода не може бути нечітких, неясних, розпливчатих думок, неконкретності їхнього висловлення, двозначності та багатозначності.

Закон несуперечності: два судження, в одному з яких щось стверджується, а в другому те саме, в той самий час і в тому самому відношенні заперечується, не можуть бути одночасно істинними. Це значить, що будь-яка думка в розповіді екскурсовода не може змінювати свій зміст на протязі всієї екскурсії (тобто ніяке твердження не може бути водночас і вірним, і невірним), тобто не можна в екскурсії допускати протилежностей у тлумаченні історичних подій та їхньої оцінки, думок стосовно того самого питання.

Закон виключення третього: із двох суперечних суджень одне неодмінно є істинним, друге хибним, а третього бути не може.

Тобто в розповіді екскурсовода може бути або твердженням, або запереченням, але немає нічого третього. Якщо одна думка затверджує, інша – заперечує, то істинною є одна з цих думок, а не якась третя думка. У разі висунення в екскурсійній розповіді варіантних думок з приводу однієї події або об'єкта, екскурсовод вибирає переважний варіант, у такий спосіб затверджуючи його істинність. До того ж до іншого варіанту висловлюється негативне відношення.

Закон достатньої підстави: достовірною треба вважати тільки ту думку, істинність якої достатньо обґрунтована. Будь-яка дійсна думка повинна бути підтверджена іншими думками, істинність яких безперечна, тобто доведена. У



розповіді екскурсовода варто уникати голослівних, необґрунтованих думок. Будь-яка думка повинна бути належним чином обґрунтована.

### **3.5 Організація діяльності з надання екскурсійних послуг у підприємствах сфери рекреації та туризму**

Розглянемо функціональні напрямки роботи з організації надання екскурсійних послуг на туристському підприємстві.

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

Використання маркетингових механізмів необхідно в екскурсійній діяльності через трудомісткість і наукоємність такого виду послуги, як екскурсія, що спричиняє неможливість нескінченного розширення пакету надаваних тем екскурсій. Сфокусувати свої зусилля, розробити мінімально необхідний пакет екскурсійних програм — одне із завдань маркетингу в туристсько-екскурсійних підприємствах. Під маркетингом розуміється така система внутрішньо фірмового керування, що спрямована на вивчення й облік попиту й вимог ринку для орієнтації виробничої діяльності фірми на випуск конкурентоспроможних видів турпродукту та турпослуг.

Маркетинг як управлінська діяльність турфірми включає:

- вивчення попиту (поточного й перспективного) на конкретний турпродукт і турпослуги на певному ринку (або його сегменті), вимог споживачів до якості, новизни, корисності, рівню ціни, а також вивчення можливих каналів збуту;
- складання, з огляду на ринковий попит, програми маркетингу по турпродукту (або групі турпродуктів), в якій розглядаються можливі витрати виробництва конкретного продукту, враховуються необхідні капіталовкладення, витрати (виробничі, збутові, на рекламу), транспортні витрати та ін.;
- установлення верхньої межі ціни турпродукту й послуг і рентабельності їхнього виробництва;
- розрахунок повних витрат виробництва й рентабельності в цілому по турфірмі;
- визначення конкретного результату господарської діяльності фірми.

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

Особливості екскурсійного маркетингу полягають в тому, що:

- більш важливим стає не стільки стимулювання попиту на послуги, скільки направлення його в потрібне русло;
- великого значення набуває комплексність розробки диференційованих екскурсійних програм;
- у процесі керування маркетингом варто враховувати не тільки матеріальні аспекти, але й психологію, духовно-емоційний стан, місцеві й регіональні особливості споживача;

- важливим є комунікаційний аспект роботи з екскурсантами як для їхнього утримання, так і для контролю якості обслуговування;
- має місце можливість координації маркетингових зусиль суб'єктів ринку туристсько-екскурсійних послуг.

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

Створення нової екскурсії за будь-якою темою — складний трудомісткий процес. Екскурсія — це результат двох найважливіших процесів: її підготовки й проведення. Вони зв'язані між собою,

взаємо обумовлені. У процесі підготовки нової екскурсії, з огляду на практику роботи екскурсійних установ, склалася певна послідовність етапів роботи.

До проведення екскурсії допускаються особи, які мають спеціальну підготовку, підтверджену свідоцтвом державного зразка про присвоєння кваліфікації «екскурсовод», що володіють необхідними навичками і вміннями.

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

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

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

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

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

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

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

Розглянемо основні завдання менеджменту екскурсійної діяльності.

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

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

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

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

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

Для вирішення завдань в організаціях застосовується управління господарською діяльністю, яке здійснюється через діяльність менеджерів — фахівців, які професійно займаються управлінською діяльністю в конкретній області. Прийнято вважати, що в процесі керування виконуються п'ять основних функцій: планування, організація, координація, мотивація і контроль. Розглянемо їх.

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

При плануванні діяльності турфірма може включати наступні види робіт:

- участь у визначенні цілей розвитку туризму в регіоні;

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

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

Структура туристично-екскурсійної фірми залежить від цілей і завдань, що стоять перед нею, і визначається просторовим розміщенням видів діяльності, які розташовані на одній території й поєднуються в єдине ціле, підпорядковане загальному керівництву. Крім

цього структура може формуватися випуском певного турпродукту та турпослуг, орієнтованістю на конкретного споживача, використанням тих чи інших технологій тощо.

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

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

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

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

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

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

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

Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, які володіють знаннями щодо технології формування екскурсійних послуг і обслуговування екскурсантів і мають навички та досвід туристичного супроводу.

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

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

знаходять збут через турагентів або турагентські відділи підприємств гостинності (відділи реалізації турпослуг, агентських продажів).

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

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

Крім того, екскурсійні фірми, прагнучи розширити коло своїх комерційних операцій з метою збільшення товарообігу та прибутку, займаються й наданням додаткових або супутніх послуг: продажем квитків на

культурно-видовищні заходи, путівників, карт, сувенірної продукції, надають консультаційні й транспортні послуги та ін.

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

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

### **Контрольні питання**

1. Поясніть, чому екскурсійна діяльність має тісні зв'язки з педагогікою?
2. Якими елементами педагогічної техніки повинен володіти екскурсовод?
3. Які компоненти діяльності педагога використовує в своїй роботі екскурсовод?
4. Поясніть значення знань із психології для діяльності екскурсовода.
5. Поясніть як з погляду психології відбувається пізнання екскурсантами об'єктів показу: відчуття-сприйняття-уявлення-мислення-поняття.
6. У який спосіб екскурсовод може впливати на психологічний клімат в колективі?
7. На які властивості пам'яті потрібно зважати екскурсоводу під час роботи з групою?

## **Тема 4. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ**

*Мета теми* - розглянути класифікацію методичних прийомів, визначити роль показу та розповіді в екскурсії. Розглянути методичні прийоми показу та розповіді в екскурсії та її завдання.

### **4.1. Класифікація методичних прийомів.**

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

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

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

Залежно від призначення методичні прийоми підрозділяються на кілька груп:

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

У класифікації прийомів проведення екскурсії виділяються:

- прийоми показу;
- прийоми розповіді.

Крім цього методичні прийоми діляться на:

- загальні, застосовувані на всіх екскурсіях незалежно від того, що показується й про що йде розповідь;
- окремі, властиві одному виду екскурсій (виробничих, музейних, природознавчих);
- одиничні прийоми, використовувані при спостереженні якого-небудь одного унікального об'єкта (наприклад, Дзвіниця Успенського собору м. Харкова в дні з незначною хмарністю й достатньо сильним вітром можна продемонструвати ефект падіння дзвіниці). Такі прийоми, як правило, є «знахідкою» одного екскурсовода й не застосовуються всіма, хто проводить подібні екскурсії;
- прийоми, використовувані в певну пору року, дня.

## **4.2. Роль показу в екскурсії.**

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

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

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

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

Показ в екскурсії являє собою двосторонній процес, що поєднує:

а) активні дії екскурсовода, спрямовані на виявлення сутності сприйманих об'єктів; б) активну діяльність екскурсантів (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

Крім показу на екскурсії присутні такі дії екскурсантів по знайомству з об'єктами, як споглядання й огляд, але вони значно відрізняються від показу. Так, при спогляданні й огляді ніхто не демонструє об'єкт, відсутній керівник, і сприйняття предметів зорового ряду — пасивне. Споглядання в такий спосіб — це просте пасивне сприйняття об'єкта. Огляд як поверхнєве позапланове знайомство з пам'ятками.

Розходження споглядання й огляду в порівнянні з показом полягає в тому, що при огляді людина сприймає тільки зовнішній вигляд пам'ятки. При показі ж вона бачить не тільки пам'ятку, але за допомогою екскурсовода розрізняє різні сторони, частини, зовнішні особливості об'єкта, бере участь у їхньому аналізі

Завдання показу на екскурсії полягають у наступному:

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

Розглянемо умови для показу.

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

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

Методика вимагає забезпечення послідовності при здійсненні показу на екскурсії.

Для посилення показу екскурсовод користується вказівками, які розрізняють:

- за часом їхнього впливу на аудиторію:
  - до зустрічі з екскурсійним об'єктом, до початку спостереження;
  - у ході показу об'єкта, коли він перебуває в полі їхнього зору;



— наприкінці спостереження з метою повідомити методику самостійного огляду екскурсантами подібних об'єктів у майбутньому;

- вказівки, що орієнтують екскурсантів на певні частини або деталі об'єкта (за часом — до спостереження);
- спрямовує увагу екскурсантів на певний об'єкт;
- рекомендують порівняти даний об'єкт з яким-небудь іншим, баченим ними раніше (дається в ході спостереження);
- особливості, що роз'яснюють об'єкт показу з метою його більш глибокого розуміння (в ході спостереження);
- вказівки, що виділяють об'єкт із ансамблю або з ряду подібних йому з навколишнього середовища (природа, забудова);
- пропонують зробити висновки на основі своїх спостережень.

Звернемо увагу на види показу в автобусній екскурсії.

Для автобусної екскурсії характерні чотири види показу:

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

2) спостереження з вікон у ході вповільненого руху автобуса при проходженні повз зорові об'єкти. Це дає можливість оглянути пам'ятки історії й культури, одержати поверхневе враження про них.

Звичайно такий показ використовується для знайомства з додатковими об'єктами;

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

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

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

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

### **4.3. Методичні прийоми показу.**

Більшість науковців вважають, що прийоми показу підрозділяються на:

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

- Перший починається зі слів екскурсовода: «А це така-то пам'ятка, ознайомтеся з нею». Тим самим він запрошує екскурсантів самим провести первісне спостереження об'єкта, познайомитися з його зовнішнім виглядом, побачити якісь деталі. Після цього екскурсовод націлює увагу групи на визначення сутності об'єкта, що дає екскурсантам можливість: а) скласти уявлення про історичну місцевість, де відбувалися розглянуті події; б) представити даний об'єкт у природній обстановці; в) дати певну оцінку об'єкту; г) одержати уявлення про його природне оточення.

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

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

3. Прийом зорової реконструкції (відтворення). Термін «реконструкція» означає відновлення первісного виду (вигляду) чого-небудь.

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

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

5. Прийом локалізації подій, тобто зв'язок подій з конкретним місцем. Цей прийом дасть можливість обмежити увагу учасників екскурсії певними рамками, прикувати їхні погляди до даної конкретної території, саме до того

місця, де відбулася подія. При викладі матеріалу цей прийом передбачає перехід від загального до часткового.

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

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

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

8. Прийом інтеграції побудований на об'єднанні окремих частин спостережуваного об'єкта в єдине ціле. Показуючи будівлю, споруду, пам'ятне місце, екскурсовод йде шляхом інтеграції, тобто об'єднання різних сторін, деталей, властивостей, в єдине ціле. Наприклад, прийом інтеграції може бути використаний при показі архітектурного ансамблю. Спочатку показується кожна будівля окремо, потім екскурсовод поєднує (інтегрує) зорові враження, отримані екскурсантами при спостереженні окремих об'єктів. На заключному етапі показу група спостерігає ансамбль як єдність декількох будівель. І екскурсовод формулює висновки, характеризуючи ансамбль у цілому.

9. Прийом зорової аналогії або асоціації побудований на порівнянні:

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

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

називають прийомом асоціації. Особливо часто цей прийом показу будується на асоціації за подібністю.

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

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

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

2. Другий варіант руху як методичного прийому — обхід навколо будівлі, споруди, пам'ятки.

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

Показ меморіальної дошки. При наявності на екскурсійному об'єкті меморіальної дошки екскурсоводу варто починати з аналізу об'єкта й розповіді про події, з ним пов'язані. Тільки після цього увага екскурсантів звертається на меморіальну дошку, яка на даному об'єкті встановлена.

Якщо меморіальна дошка добре видна екскурсантам і вони вже прочитали напис на ній, екскурсоводу не слід зачитувати її вголос.

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

#### **4.4. Методичні прийоми розповіді в екскурсії та її завдання.**

Розповідь — умовно прийнята в екскурсійній справі назва усної частини екскурсії, тобто повідомлення і пояснення, які екскурсовод дає групі.

В оцінці ролі розповіді в екскурсії вчені-екскурсоводи завжди були одностайні, незалежно від розходження точок зору з інших питань екскурсійної теорії й методики. Вони вважали, що розповідь є доповненням до показу зорового матеріалу; вона не повинна бути великою; не можна допускати перетворення екскурсії в лекцію.

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

Розповідь на екскурсії в повному обсязі готується заздалегідь. Неправильно розглядати розповідь екскурсовода як імпровізацію. У той же час це не означає, що в розповіді екскурсовода не може бути експромту.

Мова йде про приклад, виклад факту, цитуванні невеликого вірша або уривку з художнього твору, включення яких у розповідь викликається складом групи або ж значною подією, яка тільки що відбулася в житті даного міста, країни.

Розповідь екскурсовода виконує наступні завдання:

1. Визначає об'єкт;
2. Коментує, пояснює, доповнює побачене;
3. Реконструює, відновлює те, що не може в цей момент побачити екскурсант;
4. Характеризує об'єкт (виявляє його якості);
5. Зацікавлює екскурсантів. У своїй розповіді екскурсовод повідомляє аудиторії і про такі властивості об'єкта, які зорозво не сприймаються.
6. Активізує запитання екскурсантів.

Основні вимоги до розповіді:

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

В екскурсії використовують дві форми розповіді:

- а) оповідальна розповідь, що дає екскурсантам ясне уявлення про те, де і яким чином відбувалися події;
- б) реконструктивна розповідь, завданням якої є відновлення перед думкою екскурсантів того або іншого об'єкта (будівлі, споруди, пам'ятного місця).

Мова екскурсовода при розповіді повинна відповідати певним критеріям:

- Критерій ясності — дохідливість і доступність мови для аудиторії.
- Критерій точності — відповідність змісту мови думкам екскурсовода, меті й темі екскурсії.
- Критерій чистоти мови — логічно виправдане використання екскурсоводом мовних засобів.

Розглянемо особливості розповіді на екскурсії:

1. Залежність розповіді від швидкості пересування групи. Підпорядкованість розповіді показу.
2. Використання в розповіді зорових доказів.
3. Адресність розповіді.
4. Конкретність екскурсійної розповіді.
5. Стверджуючий характер розповіді.
6. Наявність підтексту. Підтекст— «це внутрішній, додатковий (схований у мові)» зміст тексту, розповіді екскурсовода. Підтекст знаходить вираження в почуттях екскурсовода, емоційній насиченості його розповіді, у жестах і міміці,

в тональності мови. Суть підтексту — відношення екскурсовода до предмета розмови, оцінка певного факту або якоїсь деталі у матеріалі, що викладається.

#### 7. Монологічний характер розповіді.

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

Розповідь стосовно показу звучить у різний час:

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

2. У ході показу.

3. Після показу.

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

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

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

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

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

В автобусній екскурсії прийом опису використовується при всіх видах показу як з виходом екскурсантів з автобуса, так і без виходу (спостереження об'єктів з вікна й під час руху автобуса на маршруті).

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

На відміну від прийому опису прийом характеристики являє собою перерахування властивостей і особливостей, сукупність яких дає найбільш повне уявлення про даний об'єкт, дозволяє краще зрозуміти його сутність. Приєм опису стосується лише зовнішніх сторін об'єкта, не даючи характеристик його внутрішніх, не видимих для ока властивостей і якостей. При використанні прийому характеристики дається оцінка якісних сторін

об'єкта, таких як пізнавальна цінність, художня цінність, оригінальність авторського рішення, виразність, збереженість та ін.

Прийом пояснення — форма викладу матеріалу, коли в розповіді, крім довідки про історичну подію, розкриваються сутність і причини, що її викликали. Найбільш часто цей прийом використовується у виробничих і природознавчих екскурсіях, де в розповіді пояснюються внутрішні зв'язки процесів і явищ, екскурсіях з показом творів образотворчого мистецтва. Екскурсовод пояснює зміст зображеного художником у картині, зміст об'єкту монументальної скульптури.

В архітектурній екскурсії за допомогою цього прийому виявляються особливості конструкції будівлі, характерні риси цілого ансамблю.

Особливість прийому пояснення полягає в тому, що розповідь про об'єкт має доказовий характер.

Прийом коментування використовується екскурсоводом при викладі матеріалу, що роз'яснює зміст події або задум автора пам'ятки історії й культури, що в цей момент спостерігається екскурсантами.

Широко використовується при показі експозицій музеїв і виставок як пояснення до експонатів.

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

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

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

Всі питання на екскурсії можна розділити на кілька видів:

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

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

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

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

Прийом завдань знаходить вираження в звертанні до екскурсантів: «Подумайте, чому цей об'єкт так названа? Згадайте, на що схожа ця вежа? Які

прикмети на місцевості говорять про минуле? Постарайтеся пояснити, чому тут зроблений такий напис, і ін. Коли екскурсовод дає подібні завдання, він не припускає, що учасники їх відразу виконають.

Прийом націлює увагу екскурсантів на конкретну будівлю, певну частину будівлі, на ті деталі, розуміння яких важливо для засвоєння розглянутих питань. Завдання цього прийому — зацікавити екскурсантів, змусити їх задуматися, активізувати свою розумову діяльність, збудити уяву. Що ж стосується відповідей на ці питання, екскурсовод дає їх надалі самостійно, немовби підсумовуючи думки екскурсантів.

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

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

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

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

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

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

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

У ряді випадків екскурсантам пропонується знайти альтернативу запропонованому рішенню питання.



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

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

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

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

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

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

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

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

- прийом демонстрації наочних матеріалів, включених в «портфель екскурсовода». Найбільше поширення одержав ілюстративний прийом — розповідь екскурсовода супроводжується показом посібника.

Прийом коментарію — показ експоната передуює розповіді. Розповідь є лише поясненням до експоната з «портфеля» (при показі будівлі демонструється фотографія його внутрішнього оздоблення з наступними коментарями екскурсовода та ін.). Прийом контрасту, коли фотографія (або малюнок) показується для того, щоб переконати екскурсантів у тому, як змінилося історичне місце (площа, вулиця, будівля), яке в цей момент оглядають екскурсанти;

- використання технічних засобів — аудіо-, відеоапаратури та ін. З їхньою допомогою глибше розкривається тема, підсилюється зоровий ряд екскурсій.

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

### **Контрольні питання.**

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

## **ТЕМА 5. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОЕКТУВАННЯ ТА ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГИ «ЕКСКУРСІЯ»**

*Мета теми-* розглянути основні принципи формування послуги «екскурсія» та визначити основні етапи проектування екскурсії.

### **5.1 Принципи формування послуги «екскурсія»**

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

1. Визначення мети і завдань екскурсії.
2. Вибір теми та її обґрунтування, аналіз ресурсів.
3. Відбір літератури і складання бібліографії.
4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу.
5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів.

6. Упорядкування схеми маршруту екскурсії.
7. Об'їзд або обхід маршруту.
8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.
9. Комплектування «Портфеля екскурсовода».
10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії.
11. Визначення техніки ведення екскурсії.
12. Складання методичної розробки екскурсії.
13. Складання індивідуального тексту.
14. Прийом (здача) екскурсії
15. Затвердження технологічних документів екскурсії.

Зауважимо, що у роботі з підготовки до проектування послуги «екскурсія» можна виділити два напрямки:

- розробка нової теми екскурсії (нової взагалі або нової тільки для даної екскурсійної установи);
- підготовка починаючого або вже працюючого екскурсовода до проведення нової для нього, але вже раніше розробленої й проведеної в даній установі екскурсії.

До підготовки проекту нової екскурсії може бути залучена творча група в складі 3–7 чоловік, а в окремих випадках і більше, залежно від складності теми. Здебільшого це працюючі в установі екскурсоводи.

Часто як консультантів запрошують фахівців різних галузей — науковців музеїв, викладачів вузів і освітніх закладів, краєзнавці тощо.

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

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

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

- Безпосередня розробка самої екскурсії.

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

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

Вступ, як правило, складається з двох частин:

- організаційної (знайомство з екскурсійною групою та інструктаж екскурсантів про правила безпеки й поведіння на маршруті);
- інформаційної (коротке повідомлення про тему, довжину й тривалість маршруту, час відправлення й прибуття назад, санітарні зупинки і місце закінчення екскурсії).

Основна частина будується на конкретних екскурсійних об'єктах, сполученні показу й розповіді. Її зміст складається з підтем (від 5 до 12).

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

підсумок основного змісту екскурсії, висновок за темою, що реалізує ціль екскурсії;

- інформація про інші екскурсії, які можуть розширити й поглибити дану тему.

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

У процесі підготовки проекту нової екскурсії можна виділити 15 етапів, які розташовуються в певному порядку. Підготовка екскурсії завершується складанням технологічної карти екскурсії, контрольного тексту, схемою маршруту, «портфелю екскурсовода».

Технологічна карта — документ, який визначає логічну послідовність перегляду екскурсійних об'єктів на маршруті. Фактично, тут міститься інформація про те, як провести екскурсію, як краще організувати показ пам'яток, які методичні прийоми слід застосувати для того, щоб екскурсія пройшла найбільш успішно.

Розглянемо етапи підготовки та оформлення матеріалів екскурсії більш детально.

## **5.2. Основні етапи підготовки екскурсії**

### **Етап 1. Визначення мети й завдань екскурсії**

Робота над будь-якою новою екскурсією починається з чіткого визначення її мети. Це допомагає авторам екскурсії більш організовано вести роботу надалі. Мета екскурсії — це те, задля чого показуються екскурсантам екскурсійні об'єкти (пам'ятки історії й культури та ін.).

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

Завдання екскурсії — досягти цілей шляхом розкриття її теми.

### **Етап 2. Вибір теми**

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого створення певної тематики екскурсій. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему. Тема є стрижнем, що поєднує окремі об'єкти й підтеми екскурсії в єдине ціле. Відбір об'єктів при створенні екскурсії учасники творчої групи ведуть, постійно звіряючи свої матеріали з темою. Однак мало відібрати об'єкт за темою, треба знайти конкретний матеріал, на якому ця тема буде розкрита з найбільшою повнотою й переконливістю.

### **Етап 3. Відбір літератури й складання бібліографії**

У ході розробки нової екскурсії складається список книг, брошур, статей, опублікованих у газетах і журналах, що розкривають тему.

Призначення списку — визначити межі майбутньої роботи з вивчення літературних джерел, надати допомогу екскурсводам у використанні необхідного фактичного й теоретичного матеріалу при підготовці тексту. Перелік літератури розмножується в декількох екземплярах для зручності в роботі групи. При великій кількості літературних джерел список може бути розділений на дві частини: «Основна література» і «Додаткова література».

### **Етап 4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу**

Крім публікацій у пресі можуть бути використані інші джерела.

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

### **Етап 5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів**

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

Екскурсійними об'єктами можуть виступати:

- пам'ятні місця, пов'язані з історичними подіями (наприклад, Поле Полтавської битви);
- будівлі й споруди, меморіальні пам'ятки, пов'язані з життям і діяльністю видатних особистостей, шедеври архітектури й містобудування, житлові й суспільні будівлі, будівлі промислових підприємств, інженерні споруди, будівлі культурного, культового призначення, фортифікаційні споруди та інші будівлі;
- природні об'єкти — ліси, гаї, парки, ріки, озера, ставки, заповідники, заказники, національні природні парки, парки — пам'ятки садово-паркового мистецтва, а також окремі дерева, реліктові рослини й ін.;
- експозиції музеїв, картинних галерей, постійних і тимчасових виставок;
- пам'ятки археології — городища, древні стоянки, поселення, кургани з похованнями, земляні вали, дороги, святилища та ін.;
- пам'ятки мистецтва — витвори образотворчого, декоративноприкладного мистецтва, скульптура й твори інших видів мистецтва.

Екскурсійні об'єкти класифікуються:

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

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

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

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

Якщо неможливо виключити той або інший об'єкт із передбачуваного маршруту через його унікальність, які показуються в ряді екскурсій (оглядовій, історичній, архітектурній), то такий об'єкт повинен бути розкритий особливо. При його показі повинні бути виявлені ті характерні риси, які не знайшли відбиття в екскурсіях на інші теми.

А при розповіді щораз повинен бути використаний інший матеріал, відповідний конкретній темі. Тому інтерес екскурсантів при їхньому повторному огляді в різних екскурсіях не знижується.

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

Для оцінки об'єктів, які включаються в екскурсію, рекомендується використовувати наступні критерії:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Етап 6. Складання маршруту екскурсії**

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

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

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

У практиці екскурсійних установ існують три варіанти побудови маршрутів:

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

#### Вимоги до екскурсійного маршруту

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

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

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

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

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

### **Етап 7. Об'їзд (обхід) маршруту**

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

- 1) ознайомитися із плануванням траси, вулицями, площами, по яких прокладений маршрут;
- 2) уточнити місце, де розташовані об'єкти, а також місце передбачуваної зупинки екскурсійного автобуса або пішохідної групи;
- 3) освоїти під'їзд на автобусі до об'єктів або місць стоянок;
- 4) провести хронометраж часу, необхідного для показу об'єктів, їхньої словесної характеристики й пересування автобуса (пішохідної групи), а також уточнити тривалість екскурсії в цілому;
- 5) перевірити доцільність використання намічених об'єктів показу;
- 6) вибрати кращі точки для показу об'єктів і варіанти розташування екскурсійної групи;
- 7) вибрати методику ознайомлення з об'єктом;
- 8) з метою безпеки пересування туристів по маршруту виявити потенційно небезпечні місця й вжити заходів.



## **Етап 8. Підготовка контрольного тексту екскурсії**

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

Вимоги до тексту: стислість, чіткість формулювань, необхідна кількість фактичного матеріалу, наявність інформації з теми, повне розкриття теми, літературна мова.

Види текстів: контрольний і індивідуальний.

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

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

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

## **Етап 9. Комплектування «портфеля екскурсовода»**

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

Завдання «портфеля екскурсовода»:

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

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

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

Наочні експонати «портфеля екскурсовода» повинні бути зручні для використання. До кожного експоната, включеного в «портфель», прикладається картка з поясненнями або довідковим матеріалом.

Іноді пояснення приклеюються зі зворотної сторони експоната. Така анотація служить вихідним матеріалом для екскурсовода при показі експоната екскурсантам

## **10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії**

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

Робота творчої групи на цьому етапі складається з декількох частин:

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

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

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

## **Етап 11. Визначення техніки ведення екскурсії**

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

В основному формулюються вказівки щодо:

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

## **Етап 12. Складання методичної розробки**

Методична розробка — документ, що визначає, як провести дану екскурсію, як краще організувати показ пам'яток, яку методику й техніку ведення варто застосувати, щоб екскурсія пройшла ефективно.

Вона дисциплінує екскурсовода й повинна: підказати екскурсоводові шляхи для розкриття теми; озброїти його найбільш ефективними методичними прийомами показу й розповіді; містити чіткі рекомендації з питань організації екскурсії; враховувати інтереси певної групи екскурсантів (методична розробка складається на кожному темі екскурсії, в тому числі й при диференційованому

підході до підготовки й проведення екскурсії. У варіантах методичної розробки знаходять висвітлення вікові, професійні й інші інтереси екскурсантів, особливості методики їх проведення); з'єднувати показ і розповідь у єдине ціле.

Методична розробка оформлюється таким чином:

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

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

Список підтем.

2. Текст вступу, основної частини і висновків.

3. Технологічна карта.

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

5. Картки об'єктів.

6. Список використаних джерел.

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

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

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

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

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

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

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

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

Графа 7 «Методичні вказівки» визначає напрямок усього документа, формулює основні вимоги до екскурсовода за методикою ведення екскурсії, дає вказівки щодо використання методичних прийомів.

Варто вказати, де і як застосовуються методичні прийоми. У цій графі також викладається варіант логічного переходу до наступної підтеми, даються рекомендації з показу матеріалів «Портфеля екскурсовода» (етап 10).

### **Етап 13. Складання індивідуального тексту**

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

За своїм змістом обидва тексти (контрольний і індивідуальний) збігаються. А це означає, що при наявності правильно складеного контрольного тексту у всіх екскурсоводів, які освоїли дану тему, екскурсії бувають «стандартні». Вони однакові за своїм змістом, збігаються в оцінках історичних подій і фактів, у висновках, які роблять по окремих підтемах і по темі в цілому. Природно, що всі екскурсоводи, перебуваючи біля одного об'єкта, будуть говорити те саме.

Проводячи аналіз того самого зорового об'єкта, екскурсоводи показують і розповідають те саме. У цьому сенс контрольного тексту як еталона.

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

Прагнення до жвавості подачі матеріалу на екскурсії не повинне вести до спроб розважати екскурсантів. При вирішенні питання про сполучення на

екскурсії елементів пізнавальних і розважальних справа повинна бути вирішена за формулою: максимум пізнавального мінімум розважального.

В екскурсіях можуть бути використані тільки легенди та спогади очевидців.

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

#### Техніка використання індивідуального тексту

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

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

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

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

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

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

У тих випадках, коли пересування між об'єктами займає лічені секунди, такі переходи неминучі. (Наприклад, «Тепер подивіться праворуч» або «Прошу звернути увагу на пам'ятку, розташовану поруч».)

Такі переходи неминучі при огляді експозицій у музеях і на виставках, а де зали, тематичні розділи й окремі стенди, присвячені різним підтемам, розташовані неподалік один від одного. Конструктивний перехід, не будучи «перехідним містком» між підтемами, націлює екскурсантів на ознайомлення з наступним об'єктом.

Більш ефективний логічний перехід, ув'язаний з темою екскурсії. Такий перехід може початися до пересування групи до наступної зупинки або закінчитися вже на зупинці біля об'єкта. Логічний перехід диктується не стільки особливостями екскурсійного об'єкта, скільки змістом самої екскурсії, тієї підтеми, після якої робиться цей перехід.

Тривалість логічного переходу звичайно дорівнює за часом переїзду (переходу) групи від об'єкта до об'єкта, але вона може бути й більше, і менше.

#### **Етап 14. Прийом (передача) екскурсії**

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

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

Прийом також може проходити у вигляді проведення пробної екскурсії.

#### **Етап 15. Затвердження екскурсії**

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

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

Документація за темою екскурсії

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

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

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

### **Контрольні запитання**

1. Охарактеризуйте три основні етапи в підготовці екскурсії.
2. Надайте характеристику кожного з 15 етапів підготовки нової екскурсії.
3. В чому полягає сутність вступу, основної частини та висновку по екскурсії, їх значення та структура?
4. Які існують види екскурсійних об'єктів, їх класифікація?
5. Яке призначення та структура картки об'єкта?
6. Яка існує методика оцінки екскурсійних об'єктів?
7. В чому полягає суть вибору головної мети екскурсії?
8. Від чого на Вашу думку залежить вибір теми для нової екскурсії?
9. Які об'єкти можуть виступати екскурсійними об'єктами під час розробки та проведення нової екскурсії?
10. Які критерії відбору екскурсійних об'єктів Ви знаєте?
11. Головні складові «Картки паспорту об'єктів»
12. Основні критерії складання маршруту екскурсії
13. В чому полягає суть та значення об'їзду (обходу) маршруту екскурсії?
14. Складові «портфелю екскурсовода»
15. Вибір методичних прийомів ведення екскурсії
16. Визначення техніки ведення екскурсії
17. Контрольний текст екскурсовода
18. Індивідуальний текст екскурсовода

## ТЕМА 6. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ВИМОГИ ЩОДО ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ

*Мета теми* - розглянути організаційні вимоги та техніку проведення екскурсії. Визначити основні вимоги до поняття «якість екскурсії» та основні критерії оцінки екскурсії.

### 6.1. Організаційні вимоги. Техніка проведення екскурсії.

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

#### 1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації

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

#### 2. Знайомство екскурсовода з групою

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

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

#### 3. Розміщення групи біля об'єктів

При розробці екскурсії, як правило, визначається кілька варіантів розміщення групи для спостереження екскурсійного об'єкта. Робиться це на той випадок, коли місце, визначене методичною розробкою, зайнято іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об'єкт. У жаркий час використовують можливості для розташування груп у тіні. На випадок дощу передбачається варіант розміщення екскурсантів під дахом, під кроною дерев.

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



особливості відображаються у графі «Організаційні вказівки» методичної розробки.

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

#### 4. Вихід й повернення екскурсантів в автобус

До виходу екскурсантів потрібно заздалегідь готувати. У тих випадках, коли це не робиться, значна частина групи залишається сидіти в автобусі, не виходячи для спостереження пам'яток на місці їхнього розташування. Для того щоб цього не відбувалося, рекомендується кількість зупинок з виходом груп називати у вступному слові, пояснивши значення таких виходів, зацікавивши учасників екскурсії екзотичністю, незвичайністю об'єктів. На зупинках, де передбачений вихід екскурсійної групи, екскурсовод виходить першим, показуючи приклад групі й визначаючи напрямок її руху до об'єкта. А дочекавшись коли приблизно половина групи вже вийшла, починає рух до об'єкта, тим самим кваплячи вихід іншої частини групи.

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

#### 5. Пересування екскурсантів

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

#### 6. Місце екскурсовода

Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видні ті об'єкти, про які мова йде на екскурсії, але щоб у полі його зору перебували й всі екскурсанти. У той же час екскурсанти повинні його бачити. Як правило, це спеціально відведене переднє сидіння поруч з водієм. Стояти екскурсоводові при русі автобуса (так само, як і екскурсантам) не дозволяється з метою безпеки. На пішохідній екскурсії екскурсовод повинен розташовуватися напівобернувшись до об'єкта. Проведення показу об'єктів вимагає, щоб вони перебували перед очима екскурсовода, адже він аналізує їх на основі своїх зорових вражень. Це особливо важливо в замських екскурсіях, коли екскурсовод під час руху автобуса, сидячи на своєму місці спиною до

екскурсантів, дивиться в переднє скло автобуса й розповідає про те, що вже бачать або ось-ось побачать екскурсанти.

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

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

8. Техніка проведення розповіді при русі автобуса

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

9. Відповіді на питання екскурсантів

В екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони підрозділяються на чотири групи: - питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти; - питання, поставлені в ході розповіді, на які відповідає екскурсовод; - риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів; - питання, що задаються учасниками екскурсій за темою. Перші три групи питань пов'язані з методикою проведення екскурсій і тільки четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій. Головне правило роботи з такими питаннями — не слід переривати розповідь і давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання по завершенні кожної з підтем. Екскурсоводові слід відповідати на питання не в ході екскурсії, а по її закінченні. Тому, роблячи вступ до теми, екскурсовод повідомляє своїх слухачів про такий порядок відповідей на питання.

10. Паузи в екскурсії

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

Паузи переслідують наступні завдання:

- перша — сутнісна, коли час перерви використовується людьми для обмірковування того, що вони почули від екскурсовода й побачили своїми

очима. Для закріплення фактичного матеріалу в пам'яті, формулювання своїх висновків і запам'ятовування побаченого;

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

#### 11. Техніка використання «портфеля екскурсовода»

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

#### 12. Дотримання елементів ритуалу

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

### 6.2. Поняття «якість екскурсії»

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

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

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

Екскурсанти оцінку проведеної екскурсії ставлять у залежності від того, чи була вона цікавою чи новою. Іноді відмічають недоліки: лекційність

(переваження розповіді над показом), надмірну інформаційність (багато фактів, прізвищ, цифр), ескізність (побіжність показу і розповіді), етюдність (випадкове, незначне виступає на перший план). Екскурсанти також відмічають організаційні моменти у проведенні екскурсії, її тривалість.

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

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

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

Робота екскурсовода включає:

проведення екскурсії;

самостійну підготовку до екскурсії та підвищення кваліфікації;

участь у роботі методичних секцій, об'єднань, творчих спілок, груп тощо, а також у розробці нових екскурсійних тем та переопрацювання вже існуючих кваліфікацій у відповідних закладах.

Якісне виконання екскурсійної послуги одне з важливих завдань в обслуговуванні туристів і екскурсантів. Головна роль при цьому відводиться менеджеру, який відповідає за діяльність, а також безпосереднім виконавцям екскурсоводам, гідам, керівникам туристично-екскурсійних груп. Менеджер повинен надавати методичну і консультативну допомогу екскурсоводам, надавати допомогу в переопрацюванні методичної документації.

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

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

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

Прослуховування буває цільовим або фрагментарним. Фрагментарне прослуховування відбувається на окремих відрізках маршрутів, біля конкретних об'єктів тощо.

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

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

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

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

Прослуховуючому краще обрати себе місце в автобусі серед екскурсантів, але не попереду, щоб не хвилювати екскурсовода. Потрібно фіксувати, як розкривалися питання і підтеми екскурсії, чи правильно були зроблені логічні переходи між ними, за допомогою яких методичних прийомів здійснювались розповідь і показ екскурсійних об'єктів. Необхідно звернути увагу на контакт екскурсовода з екскурсантами, манеру його поведінки, найбільш вдалі методичні прийоми, володіння матеріалом, культуру мови, використання наочних матеріалів тощо.

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

### **6.3. Основні критерії оцінки екскурсії**

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

В екскурсії недопустимі чутки, сумнівні сенсації тощо. Правдивість передбачає повну достовірну інформацію, яку подає екскурсовод, об'єктивні оцінки та характеристики.

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

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

Важливо відмітити логічність розповіді, завдяки чому звучать чіткіше підтеми, питання екскурсії, аргументація; точне застосування різних термінів, понять, послідовність викладу матеріалу. Важливо також відмітити й переконливість екскурсії, що досягається правдивістю і глибиною змісту, наявністю яскравих фактів, посиленням на авторитетні джерела. Від методики проведення екскурсії залежить, як екскурсанти побачать і запам'ятають об'єкти екскурсії.

Методика проведення екскурсії передбачає передусім професійну майстерність екскурсовода, наскільки він цікаво, зрозуміло зміг викласти матеріал.

Рецензування методичної документації та методика розбору екскурсії Підвищенню якості методичної документації сприяє рецензування контрольного та індивідуального текстів, технологічної карти екскурсії.

До рецензування залучаються спеціалісти відповідних галузей знань.

До рецензування методичної документації обов'язково залучаються кваліфіковані спеціалісти екскурсійно-методичних служб. Рецензія є найбільш докладна і серйозна форма аналізу екскурсії. Зазвичай її розмір складає 4–5 аркушів друкованого тексту. Рецензії разом з методичною документацією екскурсії зберігаються в методкабінеті. Безперечно, зазначити позитивне складніше, ніж недоліки. Але доцільно все-таки з'ясувати, чому екскурсовод уникнув того чи іншого питання під час екскурсії, які прослуховуючий вважав важливим, і дати можливість довести правомірність своєї точки зору.

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

Необхідно дати оцінку структури самої екскурсії, основних її частин: вступу, основної частини і заключного слова. Розглядаючи методику проведення, відзначити, як поєднуються показ з розповіддю, яке співвідношення локального матеріалу і загального, наскільки вдалі логічні переходи, чи відповідає матеріал, що викладається, контрольному тексту екскурсії, як використовується «портфель екскурсовода». Необхідно також звернути увагу на культуру мови екскурсовода.

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

Важливим моментом є і контакт екскурсовода з групою, вміння зацікавити екскурсантів, донести знання, активізувати увагу екскурсантів. Необхідно також відзначити, як екскурсовод відповів на питання екскурсантів,

наскільки відповіді були правильними, чіткими, чи мали відношення до теми або ні.

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

Рецензія повинна закінчуватися висновками, що витікають із прослуховування.

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

### **Контрольні питання**

1. Розкрити сутність поняття «техніка ведення екскурсій».
2. В чому полягає заповнення графі методичної розробки «Організаційні вказівки»?
3. В чому полягає організація роботи групи?
4. Навіщо дотримуватися вимог щодо використання вільного часу в екскурсії?
5. Які існують критерії якості екскурсії?
6. В чому полягає аналіз екскурсії? Основні принципи аналізу.
7. В чому полягає зміст перевірки екскурсоводом необхідної документації?
8. Як Ви гадаєте, в чому полягає важливість правильного знайомства з групою екскурсовода?
9. Які основні вимоги щодо правильного розміщення групи біля об'єктів показу? Переваги та недоліки нехтуванням цього пункту?
10. Правила виходу та повернення групи в автобус під час транспортної екскурсії
11. Головні правила пересування екскурсійної групи по маршруту
12. Поясніть в чому полягає важливість дотримання часу при розкритті теми (підтеми) під час екскурсії
13. Коли, на Вашу думку, доречно надавати час на відповіді екскурсантів? Поясніть свою думку.
14. Паузи в екскурсії: головна мета та завдання
15. Які елементи ритуалу під час проведення екскурсій Ви знаєте і в яких Вам доводилось брати участь?

## ТЕМА 7. ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ТА ОСОБИСТІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА

*Мета теми* - розглянути складові професійної майстерності екскурсовода. Дослідити мовлення екскурсовода та загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу.

### 7.1. Складові професійної майстерності екскурсовода

Професійна майстерність екскурсовода володіння комплексом спеціалізованих вмій і навичок в екскурсійній діяльності, а також набір професійних якостей, притаманних професії екскурсовод. Складові професійної майстерності екскурсовода висвітлює:

1. Культура
2. Кругозір
3. Ерудиція
4. Культура мови
5. Інтуїція
6. Добрі знання у певній галузі
7. Ораторська майстерність
8. Уміння керувати екскурсійною групою
9. Володіння педагогічною майстерністю

Немале значення має професійна компетенція. Основні вимоги щодо професії екскурсовода наведено в табл. 7.1 Як вже було відмічено, екскурсія являє собою процес пізнання предметів і явищ світу, у якому ми живемо. Керує цим процесом екскурсовод, професійна майстерність якого це особливий вид мистецтва, побудований на активному використанні й умілому сполученні показу й розповіді.

Таблиця 7.1

#### Професійні компетенції екскурсовода

<b>Екскурсовод повинен знати:</b>	<b>Екскурсовод повинен вміти:</b>
1. Нормативну базу і стандарти, які регулюють надання екскурсійних послуг в Україні;	1. використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;
2. Історію, культуру, географію регіону;	2. використовувати прийоми техніки ведення екскурсії;
3. Основні екскурсійні об'єкти і місцевості регіону в історичному, географічному, особистісному і культурному аспекті, в тому числі експозиційний матеріал музеїв та виставково-культурних центрів;	3. працювати в складі групи над створенням нової екскурсії;
4. Правила обслуговування на пішохідних, транспортних та	4. складати індивідуальний текст екскурсії;
	5. оформлювати необхідну документацію та складати звіти;
	6. використовувати принципи диференційованого підходу до



<p>комбінованих екскурсійних маршрутах;</p> <p>5. Правила обслуговування на міських та позаміських екскурсійних маршрутах;</p> <p>6. Інструкції о правилах поведінки туристів на транспортних засобах;</p> <p>7. Схему дій на випадок непередбачуваних ситуацій;</p> <p>8. Іноземну мову (основної клієнтури);</p>	<p>екскурсійного обслуговування;</p> <p>7. користуватися спеціалізованою термінологією по туристсько-екскурсійній тематиці;</p> <p>8. оказувати первинну медичну допомогу;</p>
<p><b>Екскурсовод повинен володіти:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. основами протоколу та етикету;</li> <li>2. граматику та стилістикою української та російської мови;</li> <li>3. теорією міжособистісних комунікацій;</li> <li>4. технікою публічних виступів;</li> <li>5. основами психології;</li> <li>6. основами конфліктології;</li> <li>7. основами організаційної культури;</li> <li>8. основами педагогіки;</li> <li>9. основами логіки.</li> </ol>	<p><b>Екскурсовод зобов'язаний:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Постійно вдосконалювати знання та навички з професійної майстерності;</li> <li>2. Виконувати правила внутрішнього трудового розпорядку;</li> <li>3. Виконувати правила і норми охорони праці.</li> </ol>

Підготовка екскурсоводів для сучасної сфери туризму має свої особливості, на які варто звернути увагу. Основу діяльності фахівця складає професійна майстерність екскурсовода та особистість екскурсовода.

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

Велику роль у формуванні особистості екскурсовода відіграють його здібності — пам'ять, спостережливість, уява, кмітливність. Характерно, що на основі тих самих задатків залежно від виду вибраної діяльності можуть розвиватися різні професійні компетентності — учителя, лектора, екскурсовода.

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

проведеної екскурсії. Розглянемо основні складові професійної майстерності екскурсовода.

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

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

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

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

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

Ерудиція екскурсовода рівень екскурсійної майстерності залежить від ряду факторів. Їх можна розділити на дві групи:

перша група фактори, які не залежать від екскурсовода;

друга група фактори, що залежать від екскурсовода: його загальна ерудиція, знання теми, володіння методикою, культу а мовлення, уміння встановити контакт із групою, практичні вміння й професійні навички.

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

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

Уміння й навички екскурсовода. Навичкою називають автоматизоване вміння виконувати певні дії, що досягається кілька разовим повторенням тієї самої справи.

Для екскурсовода такими діями є процеси підготовки й проведення екскурсій. Таким чином, навички це відпрацьовані практикою дії екскурсовода,

які виробляються по одній і тій схемі (спрямованість, послідовність, однакові витрати часу й ін.).

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

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

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

## 7.2. Мовлення екскурсовода

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

- інформатора, що повідомляє знання, розповідаючи про подію, явище, не виявляючи до нього свого ставлення, не роз'яснюючи його сутності, причинно-наслідкових зв'язків з іншими подіями і явищами;
- коментатора, що, повідомляючи про спостережувані об'єкти, події і явища, дає пояснення, називаючи причини, що їх викликали;
- співрозмовника — відбувається зацікавлена розмова, у ході якої враховується реакція екскурсантів на викладений матеріал, використовується питально-відповідна форма викладу інформації, екскурсовод, урахувавши реакцію слухачів, їхні питання й репліки, може ввести в розповідь додатковий матеріал;
- порадирика — екскурсовод роз'яснює побачене й дає поради, як спостерігати об'єкт, тобто підводить екскурсантів до необхідних висновків;
- емоційного лідера, що аналізує об'єкти й події, пов'язані з ними, дає оцінку розглянутим проблемам, передає екскурсантам свою переконаність, допомагає зрозуміти спостережувані об'єкти і явища.

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

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

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

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

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

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

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

Темп і ритм мовлення екскурсовода визначаються змістом розповіді. Вони міняються протягом екскурсії — прискорюються або вповільнюються. Розрізняють темп мовлення швидкий, середній, повільний, плавний і переривчастий. Темп мовлення повинен бути спокійний, розмірений, щоб зміст розповіді сприймався.

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

Основні положення викладаються повільніше, ніж інший матеріал. Матеріал, що розвиває основні положення, викладається у швидкому темпі. Тон розповіді може побути радісним, смутним, урочистим залежно від того, про що екскурсовод оповідає і як він до того ставиться. Емоційне забарвлення розповіді повинне бути виправданим, тому в ході підготовки до проведення екскурсії варто визначити інтонацію й тон майбутньої розповіді.

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

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

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

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

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

Екскурсовод повинен володіти всіма видами наголосів — словесними, фразовими, логічними. Сам по собі наголос — це виділення слова або групи слів силою голосу або підвищенням тону. Логічний наголос — виділення найбільш важливого моменту в розповіді. Такий наголос робиться на тих словах, які повинні привернути увагу екскурсантів, змусити їх замислитися, привести до певного висновку. Важливо відпрацювати в розповіді фразові й логічні наголоси. У кожній фразі звичайно виділяється одне або кілька слів, на яких робиться значеннєвий (фразовий) наголос.

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

Екскурсовод здійснює вплив на аудиторію двома потоками інформації: словесним (вербальним) і візуальним, образотворчим (немовним). Невербальні засоби спілкування — жест, посмішка, постава, хода, міміка, рухи тіла. За допомогою мовлення передається зміст інформації. Позамовні, або невербальні засоби спілкування доносять до аудиторії підтекст, внутрішній додатковий зміст сказаного, передають ставлення до нього.

Ефективною формою позамовного (невербального) впливу є жестикуляція.

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

Жести поділяються на три групи:

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

У показі використовуються жести найпростіші — вказівні. Рідше використовується просторовий жест, що дає уявлення про межі об'єкта, що оглядається.

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

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

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

Жести, що супроводжують розповідь, повинні бути осмисленими, адресними, лаконічними, змістовними й емоційними. Вадами є зайва жестикуляція, підміна жестами слів, недоцільність їх при показі об'єктів — запізнення за часом, відрив жестів від мовлення, неточність жесту.

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

Постава екскурсовода. Положення тіла під час роботи важливе. Поза повинна бути природною, зручною, невимушеною. Манери екскурсовода. Великий вплив на екскурсантів здійснюють манери екскурсовода, його поведження, спосіб себе тримати, форма звертання до інших людей. Манери екскурсовода знаходять вираження в спілкуванні з екскурсантами, які помічають усе: як екскурсовод заходить, як вітається із групою, і т. ін.

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

Успіх екскурсійної послуги значною мірою залежить від екскурсовода, його індивідуальних якостей.

Прояв педагогічного такту, увічливості, терпимості, уміння стримати себе в конфліктній ситуації сприяють створенню спокійної ділової обстановки в екскурсійній групі. Доброзичливість і самовладання екскурсовода, використання нейтралізуючих фраз у спілкуванні з екскурсантами дозволяють уникнути негативних ситуацій, створюють умови для встановлення позитивного психологічного клімату.

Велике місце в роботі екскурсовода займає дотримання етикету. Важливим є підкреслено чемне поведження з жінкою, вияв поваги до старших, доречні форми вітання, дотримання правил поведінки, ведення розмови. Таким чином, до екскурсовода, до його кваліфікаційних і людських якостей висувають такі вимоги:

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

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

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

Важлива умова майстерності екскурсовода — уміння керувати групою, установити й зберегти контакт із екскурсантами протягом всієї екскурсії.

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

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

Конструктивний компонент — уміння дібрати і правильно оформити екскурсійний матеріал, скласти план проведення екскурсії, схему використання методичного прийому, обміркувати зміст інформації. Організаторський компонент — уміння здійснювати керівництво групою, організувати повідомлення інформації, скерувати увагу екскурсантів на певні об'єкти, забезпечити виконання програми обслуговування. Комунікативний компонент — уміння встановити ділові стосунки з групою, працівниками музею, керівником секції і з іншими екскурсоводами.

Хвилювання при зустрічі з групою для кожного екскурсовода є природним. Проте екскурсовод не повинен виявляти невпевненості, метушитися, надмірно жестикулювати, квапливо вести розповідь. Важливо допомогти екскурсоводам, особливо початківцям, оволодівати собою, в цьому теж можуть допомогти тренінгові заняття, проведені спільно зі психологами та фахівцями з екскурсознавства.

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

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

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

1. Мовленнєві вміння — говорити грамотно, зрозуміло, красиво, виразно інтонувати, вправно виражаючи і думки, і відчуття.

2. Мімічна і пантомімічна виразність, точність жестів, виразність погляду, усмішка.

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

4. Володіння елементами режисерських і акторських умінь. Спілкування людей на екскурсії слід віднести до духовно інформаційного типу спілкування.

Знання основ психології і педагогіки допомагає екскурсоводові правильно організувати процес екскурсії. Екскурсії можуть конкретизувати вже наявні знання, давати нові, розвивати вміння критично підходити до явищ з життя природи і людей, підсилювати інтерес до того, що вивчається, викликати переживання.

Ще одне важливе значення у підготовці молодих екскурсоводів — це профорієнтаційна робота викладачів, фахівців екскурсійної справи, яка може допомогти студенту у виборі майбутньої професії. Студентська молодь, що ставить собі за мету опанувати професію екскурсовода, в майбутньому може використовувати ці знання у багатьох напрямках своєї життєдіяльності.

### **7.3. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу**

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

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

Кваліфікаційні вимоги для екскурсоводів та гідів-перекладачів нами наведені в додатку К.

Таким чином, згідно з діючим Положенням в Україні для роботи на посаді екскурсовода особа-претендент повинна:

1. Мати базову вищу освіту або повну вищу освіту;
2. Пройти спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримати посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку. Для осіб, які мають науковий ступінь, ця вимога не є обов'язковою.
3. Отримати дозвіл на здійснення туристичного супроводу у встановленому порядку (мати посвідчення про отримання дозволу та нагрудний знак (бейдж)).

Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі — Дозвіл) є офіційним документом, який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на надання екскурсійних послуг екскурсоводами і гідями-перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, в межах даної адміністративної території та надання



дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення.

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

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

Видача Дозволів (у межах даної адміністративної території) здійснюється відповідними акредитаційними комісіями, створеними Радою Міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими держадміністраціями.

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

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

- паспортні дані;
- копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
- копію диплома про освіту (повна вища, базова вища освіта);
- копію документа про закінчення спеціальних фахових установ;
- копію посвідчення екскурсовода / гіда-перекладача або іншого фахівця туристичного супроводу (старого зразка) у разі його наявності;
- копію документа про перепідготовку чи підвищення кваліфікації;
- копію трудової книжки;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності (якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

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

- посвідчення про надання Дозволу встановленого зразка або мотивовану відмову у видачі Дозволу в письмовій формі;
- нагрудний знак (бейдж) встановленого зразка.

Дозвіл видається строком на три роки. Продовження строку дії Дозволу здійснюється в порядку, установленому для його отримання.

Екскурсоводи і гід-перекладачі під час надання екскурсійних послуг та інші фахівці туристичного супроводу при здійсненні туристичного супроводу повинні мати при собі:

- нагрудний знак (бейдж);
- дозвіл на право здійснення туристичного супроводу;

копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, завірену в установленому порядку (у разі, якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

Розглянемо шляхи підвищення професійної майстерності фахівця туристичного супроводження:

1. Удосконалення організації методичної роботи, особистих знань з екскурсознавства; 2. Підготовка якісної технологічної документації, удосконалення методичних документів; 3. Детальна розробка технології застосування методичних прийомів показу та розповіді з урахуванням особливостей екскурсійних тем та різних груп населення, туристів; 4. Відпрацювання техніки проведення екскурсії та техніки безпеки; 5. Встановлення та збереження контактів між екскурсоводом та екскурсійною групою через опанування основами психології та педагогіки; 6. Підвищення кваліфікації та атестація.

Професійна майстерність також залежить від вміння використовувати методику підготовки майбутнього екскурсовода до нової екскурсії, яка подана у вигляді схеми на рис. 7.1.

### **Збір матеріалів по темі екскурсії**

### **Вивчення рекомендованої літератури**

**Знайомство з додатковими джерелами по темі екскурсії (музейні експозиції, архіви, відео матеріали, очевидці подій)**

### **Вивчення екскурсійних об'єктів**

### **Обхід (об'їзд) маршруту**

### **Знайомство з контрольним текстом екскурсовода**

### **Підготовка індивідуального тексту екскурсовода**

### **Проведення пробної екскурсії**

Рис. 7.1. Схема методики підготовки екскурсовода до нової екскурсії.

Обов'язки екскурсовода, водія та порядок їх взаємодії представлені нище і регламентуються Правилами туристсько-екскурсійного обслуговування на автобусних маршрутах і турах.

# Типові правила туристсько-екскурсійного обслуговування на автобусних маршрутах і турах

## Загальні положення

1. Виходячи з основних задач, покладених на транспортні та туристсько-екскурсійні організації по забезпеченню високої якості і рівня культури обслуговування туристів і екскурсантів при користуванні пасажирським автомобільним транспортом, Правила транспортного і туристсько-екскурсійного обслуговування передбачають створення необхідних умов:

1.1. Розробка належної документації туристського або екскурсійного маршруту, його узгодження і сертифікація;

1.2. Подача автобусів для туристсько-екскурсійних поїздок у встановлений час, у технічно справному стані, з дотриманням санітарних норм;

1.3. Рух автобусів суворо по затвердженому маршруту проходження з дотриманням установленого графіка;

1.4. Безпека руху і перевезень туристів і екскурсантів;

1.5. Дотримання належного порядку серед туристів і екскурсантів, що забезпечує нормальні умови для роботи водія автобуса, чистоту і схоронність устаткування автобуса, приємний відпочинок під час поїздки;

1.6. Проведення туристсько-екскурсійної поїздки відповідно до затвердженої програми обслуговування туристів і екскурсантів і графіку руху автобусів;

1.7. Уживання необхідних заходів для доставки туристів і екскурсантів у місце призначення у випадках виникнення по дорозі надзвичайних обставин.

2. Правила транспортного і туристсько-екскурсійного обслуговування туристів і екскурсантів при користуванні пасажирським автомобільним транспортом передбачають регулювання взаємин між представниками автотранспортного і туристсько-екскурсійного підприємства при виконанні туристської поїздки. Ці Правила повинні бути зазначені в договорі на транспортне обслуговування як обов'язкові для транспортних, туристсько-екскурсійних організацій і туристів (пасажирів, екскурсантів).

3. Дійсні типові Правила не заміняють діючих Правил дорожнього руху, Особливих умов перевезення туристів і екскурсантів автомобільним транспортом загального користування і Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.

Порядок взаємодій і спілкування водія автобуса і представника туристсько-екскурсійної організації

4. У своїй спільній роботі з обслуговування туристів і екскурсантів водій автобуса, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані забезпечувати туристам і екскурсантам туристичний супровод відповідно до програми туристської подорожі, набором (пакетом) туристських послуг, зазначених у ваучері, і високоякісне туристсько-екскурсійне обслуговування.

5. Водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані:

5.1. Сприяти повному й адекватному виконанню заходів програми туристсько-екскурсійного обслуговування групи. Дострокове прибуття автобуса в пункт призначення не дає екскурсоводові, керівникові туристської групи права жадати від водіїв додаткової роботи, не передбаченої графіком руху.

5.2. Усувати спільними погодженими діями зриви і неполадки в обслуговуванні туристів і екскурсантів, що виникають через непередбачені обставини.

5.3. Бути чисто й акуратно одягненими. У спілкуванні один з одним і туристами бути коректними, увічливими, не допускати брутальності і різкості, дотримуватися правил офіційно прийнятого звертання.

6. Водій автобуса зобов'язаний виконувати вказівки і розпорядження екскурсовода (керівника або супровідника туристської групи), якщо вони не зв'язані зі зміною проходження маршруту, порушенням правил дорожнього руху і не загрожують безпеці перевезення, а також не суперечать існуючим інструкціям.

Якщо водій вважає розпорядження екскурсовода, керівника туристської групи неправильним, він повинний заявити про свою незгоду, пославшись на відповідний документ.

Якщо екскурсовод, керівник туристської групи буде наполягати на виконанні відданого їм розпорядження, водій зобов'язаний підкоритися, зробивши при цьому відповідний запис в наряд-путівку або наряд екскурсовода, а після прибуття на місце повідомити про це автотранспортне підприємство, що згодом доводить порушення до відома відповідного туристсько-екскурсійного підприємства (замовника).

Розпорядження, що ведуть до порушення правил дорожнього руху, необґрунтованої зміни маршруту і режиму роботи, що створюють погрозу безпеки транспортних засобів і пасажирів, водієм не виконуються. У випадках відхилення від маршруту з технічних причин або з вини водія екскурсовод, керівник туристської групи (груповод) робить запис у шляховому листі і довідці-наряді.

7. Екскурсовод, керівник туристської групи і водій не мають права:

7.1. Змінювати або продовжувати запланований відповідно до паспорта туру і заявкою маршрут, якщо це не викликається особливими умовами, що загрожують безпеці руху;

7.2. Відговорювати туристів і екскурсантів від участі в заходах, не передбачених туристсько-екскурсійною програмою обслуговування;

7.3. Не дозволяти проїзд в автобусі особам, що не входять у туристсько-екскурсійну групу, за винятком осіб, уписаних у шляховий лист, і працівників, що перевіряють екскурсовода, керівника туристської групи на маршруті.

8. Водій зобов'язаний доводити до відома екскурсовода, керівника туристської групи про всі факти порушення туристами, екскурсантами правил користування автобусом, а останній зобов'язаний уживати заходів припинення порушень.

9. У випадку навмисних або повторних порушень правил користування автобусом екскурсовод, керівник туристської групи як останнє попередження має право перервати рух по маршруту, а у випадку подальшої непокори висадити порушника з автобуса, залучаючи для цього при необхідності працівників правопорядку.

10. При виявленні псування туристами автобуса і його устаткування водій зобов'язаний негайно повідомити про це екскурсовода, керівника туристської групи, перервати рух автобуса по маршруту і зажадати від них складання акта. Після передачі акта водієві рух по маршруту продовжується. Про складання акта робиться запис у шляховому листі водія.

11. Водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані сприяти і допомагати туристсько-екскурсійним групам, автобуси яких зупинилися через аварію або технічну несправність. Проїжджаючи повз несправний туристський або екскурсійний автобус, водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані зупинитися, з'ясувати характер необхідної допомоги і надати її. При необхідності організується підвіз туристів і екскурсантів аварійного автобуса до найближчого великого населеного пункту і викликається резервний автобус і технічна допомога. Допомога на дорозі повинна надаватися усім без винятку туристським і екскурсійним групам, незалежно від того, яким авто підприємством наданий автобус. Відмовлення в наданні допомоги повинно розцінюватися як серйозне порушення встановлених правил.

12. Спільні питання вирішуються екскурсоводом, керівником туристської групи (груповодом) і водієм без участі туристів. Утягувати туристів і екскурсантів у суперечки, апелювати до їх думки категорично забороняється.

Обов'язки екскурсовода, керівника туристської групи 13. Екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язаний

13.1. Знати маршрут проходження і графік руху автобуса, програму й умови обслуговування групи в кожному пункті маршруту (правила і порядок проїзду, план екскурсійного обслуговування, місце і порядок організації харчування, розміщення на відпочинок і нічліг, калькуляцію вартості обслуговування і т. д.);

13.2. Знати зміст і правила оформлення всіх документів, зв'язаних з обслуговуванням туристів і екскурсантів на автобусному маршруті; мати належні туристські документи (списки групи, путівки, ваучери, наряди, накладні, страхові поліси, доручення, дозволи й ін.),

у тому числі групові документи. Знати всі необхідні реквізити приймаючих організацій, готелів, підприємств харчування і туристського обслуговування, всі адреси і телефони організацій, до яких він може і повинний звернутися на маршруті при виникненні надзвичайних обставин;

13.3. Оформляти у встановленому порядку належні документи на транспорт, проживання, харчування, екскурсійне обслуговування й інші послуги;

14. У випадку неявки (або відставання від групи) кого-небудь з туристів або екскурсантів до часу і місця від їзду екскурсовод, керівник туристської групи:

уточнює особу, що не з'явилась, і по можливості причину неявки;  
затримує відправлення автобуса на 15 хвилин і робить у шляховому листі й наряді-путівці запис про причини затримки;

у випадку неявки туриста, екскурсанта через трагічні обставини або групову неявку туристів, екскурсантів діє стосовно до обставин, при цьому в шляхові документи вноситься запис про тривалість і причини затримки і прийняті рішення.

15. До початку поїздки екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язаний:

переконатися, що автобус по своєму технічному, санітарному стану й устаткуванню відповідає вимогам;

перевірити наявність необхідних документів і списку туристів, екскурсантів і переконатися у відповідності їх числа кількості місць для сидіння в автобусі;

перевірити наявність у туристів паспортів або документів, що їх замінюють, закордонних паспортів і візи, якщо такі потрібні. Особи, що не мають при собі документа, що засвідчує особистість, а також страхового поліса обов'язкового (добровільного медичного страхування виїжджаючих за рубіж з належним покриттям) медичного страхування, не включаються в групу туристів (знімаються з маршруту), екскурсантів;

дати дозвіл водієві на початок посадки туристів, екскурсантів;

представитися туристам або екскурсантам, представити водіїв і познайомитися зі старостою групи, а в збірній групі призначити старосту і роз'яснити йому його обов'язки;

ознайомити туристів, екскурсантів з маршрутом проходження, програмою і змістом поїздки, правилами користування автобусом і поведінням на маршруті, графіком зупинок, неприпустимості відставання від групи, що робити у випадку відставання;

роз'яснити водієві шлях проходження по місту до виїзду і дати розпорядження на початок руху.

16. При проходженні по маршруту екскурсовод, керівник туристської групи забезпечує:

ведення екскурсії відповідно до методичних вказівок і стосовно до особливостей контингенту туристів, екскурсантів;

дотримання туристами й екскурсантами Правил користування автобусом, чистоти в салоні і схоронності устаткування автобуса і не допускає відволікання водія під час роботи й інші порушення, що заважають нормальному відпочинкові туристів і екскурсантів;

задоволення запитів і побажань туристів і екскурсантів, якщо вони не змінюють маршрут проходження і графік руху і не виходять за межі припустимих на маршруті дій;

призначення в особливих випадках додаткових зупинок в інтересах інвалідів, туристів, екскурсантів похилого віку або захворілих;

своєчасну указівку водієві місця зупинки і стоянки автобуса й інформує його про розташування заправних станцій і пунктів технічної допомоги.

17. Під час перебування на проміжних і кінцевих пунктах туристсько-екскурсійного маршруту екскурсовод, керівник туристської групи забезпечує:

17.1. Одержання напрямку на нічліг, харчування, екскурсійне обслуговування туристів і екскурсантів, а також водія відповідно до передбаченої туристсько-екскурсійної програми;

17.2. Доведення до відома туристів і екскурсантів і водія: назви й адреси готелю і їдальні з указівкою годин їхньої роботи і порядку харчування;

змісту екскурсій, із указівкою часу і місця їхнього початку і закінчення, місцем збору по завершенні екскурсії;

маршруту і назви зупинок суспільного транспорту при самостійному проходженні туристів у їдальню, готель;

дати, часу і місця відправлення автобуса в подальший або зворотний шлях;

часу, дати і місця відправлення автобуса з проміжного і кінцевого пунктів маршруту відповідно до графіка руху;

17.3. Вибір місця відправлення розробляється виходячи з найбільшої зручності для туристів або екскурсантів і з обов'язковим дотриманням усіх установлених вимог безпеки руху.

18. Екскурсоводу, керівнику туристської групи забороняється: віддавати розпорядження, що суперечать правилам дорожнього руху;

робити голосні зауваження водіям у присутності туристів, робити зауваження і віддавати розпорядження водіям через звукопідсилювальну установку;

змінювати встановлений режим роботи водія.

Обов'язки водія автобуса

19. Водій автобуса зобов'язаний:

вчасно подавати автобус для поїздки туристів і екскурсантів в обумовлене заявкою місце;

автобус подавати технічно справним, з нормально працюючим опаленням і вентиляцією, цілком заправлений паливом, з справно працюючою гучномовною установкою, устаткованою шнуром до мікрофона, чистим із зовнішньої сторони й у салоні, з чохлами на сидіннях, укомплектованим аптечкою, вогнегасником і постаченим інформацією з Правилами користування автобусом;

мати схему маршруту проходження з указівкою небезпечних ділянок, знати і строго керуватися маршрутом проходження автобуса і графіком руху;

виконувати вимоги, передбачені Правилами дорожнього руху, і забезпечувати безпеку перевезень;

обрати режим руху, найбільш сприятливий веденню екскурсії, і виконувати вказівки екскурсовода, керівника туристської групи про зниження швидкості руху, призначенні зупинки для проведення екскурсії, про включення і вимикання або зміни режиму роботи опалювальних і вентиляційних пристроїв;

завчасно попереджати екскурсовода, керівника туристської групи про майбутнє заправлення автобуса, пояснювати причину і тривалість зупинок, не передбачених графіком руху;

надавати в повне розпорядження під час обслуговування туристів і екскурсантів радіо- і звукопідсилювальну апаратуру. Водій має право зажадати припинення трансляції радіопрограм, тільки якщо це заважає його роботі;

у випадку виниклої технічної несправності автобуса довести до відома про суть несправності екскурсовода, керівника туристської групи і вказати приблизний час, необхідний для її усунення. Якщо несправність власними силами не може бути усунута, організувати за узгодженням з екскурсоводом, керівником туристської групи підвіз туристів і екскурсантів на іншому транспорті до найближчого великого населеного пункту і викликати резервний автобус. Виклик водієм за узгодженням з екскурсоводом, керівником туристської групи резервного автобуса виконується у випадках, якщо несправність автобуса перешкоджає доставці туристів у пункт призначення, якщо час на усунення несправності перевищить час, необхідний для прибуття резервного автобуса і спричинить за собою зриви запланованих туристсько-екскурсійних заходів. У цих випадках екскурсовод, керівник туристської групи повинний зафіксувати час виклику резервного автобуса і час його прибуття і зробити запис про це в шляховому листі і довідці-наряді.

20. Водію забороняється:

втручатися в роботу екскурсовода, керівника туристської групи (груповода);

робити зауваження, подавати репліки в процесі спілкування екскурсовода, керівника туристської групи (груповода) з туристами;

вести розмови з туристами, екскурсантами під час проходження по маршруті;

довільно зупиняти автобус і змінювати графік руху по маршруті, якщо це не диктується технічними причинами або вимогами безпеки руху.

Завершення туристсько-екскурсійної поїздки

Виконане завдання по перевезенню туристів і екскурсантів засвідчується підписом екскурсовода, керівника туристської групи в шляховому листі водія і довідці-наряді, із указівкою фактичного часу, показання спідометра, кількості перевезених туристів і екскурсантів.

Після закінчення подорожі, екскурсії екскурсовод, керівник туристської групи здає в диспетчерську службу туристсько-екскурсійного підприємства встановлену звітну документацію.

Наказом Державної туристичної адміністрації від 24.09.2004 № 83 затверджені кваліфікаційні вимоги для екскурсоводів та гідів перекладачів.



## **КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ** **для екскурсоводів**

Екскурсоводами можуть працювати особи, які мають базову вищу освіту, повну вищу освіту, мають посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримали дозвіл у встановленому порядку.

Для осіб, які мають учений ступінь та вчене звання, вимога щодо наявності посвідчення або диплома про спеціальну екскурсійну підготовку не є обов'язковою.

Для екскурсоводів знання іноземної мови не є обов'язковою умовою. Екскурсоводи, що надають екскурсійні послуги, повинні мати:

високий освітній рівень в різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво і архітектуру, економіку, політику, релігію тощо. Постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички:

знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики;

гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, вміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі;

перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними текстами та методичними розробками, технологічними картами, рецензуванням та прослуховуванням на маршруті тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму), характеристики з місця екскурсійної роботи;

відповідність критеріям оцінки розповіді екскурсовода, зокрема ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

## **КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ** **для гідів-перекладачів**

Гідами-перекладачами можуть працювати особи, які мають повну вищу освіту, вільно володіють іноземною мовою або мовами, мають посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (учбовий заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримали дозвіл у встановленому порядку.

Для осіб, які мають учений ступінь та вчене звання, вимога щодо наявності посвідчення або диплома про спеціальну екскурсійну підготовку не є обов'язковою.

Гіди-перекладачі, що надають екскурсійні послуги, повинні мати:

високий освітній рівень у різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво й архітектуру, економіку,

політику, релігію тощо. Постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички;

знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики;

гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, вміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі;

перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними текстами та методичними розробками, технологічними картами, рецензуванням та прослуховуванням на маршруті тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму), характеристики з місця екскурсійної роботи;

відповідність критеріям оцінки розповіді екскурсовода, зокрема ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

### **Контрольні питання**

1. Які існують вимоги до екскурсовода?
2. Розкрийте та охарактеризуйте складові професійної майстерності екскурсовода.
3. Як отримати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу?
4. Які документи повинен мати екскурсовод під час проведення екскурсії?
5. Які цілі має проведення пробної екскурсії.
6. В чому полягає міміка екскурсовода?
7. Як впливають жести екскурсовода на аудиторію?
8. В чому, на Вашу думку, полягають професійні компетенції екскурсовода?
9. Які складники професійної майстерності екскурсовода Ви знаєте? Які притаманні Вам?
10. З яких позицій може виступати екскурсовод стосовно екскурсантів?
11. Які основні часові принципи викладення матеріалу екскурсоводом під час проведення екскурсії? Який темп мовлення характерний Вам? Який Ви краще сприймаєте?
12. Які невербальні засоби спілкування використовують екскурсоводи під час проведення екскурсії? Які ще форми невербального спілкування Ви знаєте?
13. Які основні аспекти методики підготовки екскурсовода до нової екскурсії?

## ТЕМА 8. ЕКСКУРСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В МУЗЕЯХ

### Основні поняття музеєзнавства

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

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

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

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

Предмет музеєзнавства — коло об'єктивних закономірностей, які належать до процесів накопичення і збереження соціальної інформації, пізнання і передачі знань, традицій, уявлень і емоцій шляхом музейних предметів, до процесів виникнення, розвитку і суспільного функціонування музею, музейної справи.

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

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

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

- Функція документування;
- Функція освіти та виховання;
- Функція організації вільного часу;
- Формування світогляду і системи ціннісних орієнтацій;

- Консолідація суспільства;
- Розвиток творчої активності особистості;
- Формування національної та професійної самосвідомості;
- Забезпечення історичної наступності;
- Розширення можливостей для пізнання.

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

### **Класифікація музеїв**

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

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

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

За масштабом діяльності виділяються центральні, регіональні й місцеві музеї.

За типологією, обумовленою суспільним призначенням музеїв, виділяються науково-дослідні, науково-просвітні, навчальні музеї.

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

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

Колекції можуть бути:

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

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

Музеї ансамблевого типу припускають наявність музеєфікованого ансамблю, в основі якого лежить ансамбль нерухомих пам'яток, інтер'єрів, природи, культурно-історичного середовища. До них належать місто-музей,

палац-музей, будинок-музей, квартира-музей, майстерня-музей, садиба-музей, пам'ятка-музей. На основі музеєфікації ансамблів створюються музеї під відкритим небом, музеї заповідники. Найпоширеніший тип — музеї-заповідники.

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

- історичні,
- художні,
- мистецтвознавчі,
- літературні,
- архітектурні,
- природничо-наукові,
- технічні,
- галузеві, комплексні.

У ці групи входять:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- дитячий музей — комплексний музей, розрахований на дитячу аудиторію, її інтереси й потреби, вікові й психологічні особливості;
- природничо-науковий музей — музей, що відбиває процеси, які відбуваються у природі в ході взаємодії з нею суспільства, а також розвиток природничих наук, теорії й технології природокористування;
- зоологічний музей — варіант біологічного музею, що відбиває видове різноманіття тварин, їхнє поширення, взаємини із середовищем перебування й одного з одним;
- історії релігії музей — історичний музей, що відбиває розвиток релігії як складного соціокультурного феномена, еволюцію релігійних вірувань і культів, релігійної церковної організації, місце релігії в культурі різних народів і епох, релігійно-суспільних рухів;
- історичний музей розвитку суспільства;
- історико-побутовий музей — історичний музей, що зберігає або відтворює картину побуту різних прошарків суспільства, соціальнопсихологічні його особливості;
- історико-революційний музей — історичний музей історії революційного суспільного руху і окремих його представників;
- краєзнавчий музей — комплексний місцевий музей, який відбиває історію, природу, умови розвитку конкретного краю; є частиною крайової культурної спадщини, самий масовий тип музеїв;
- книги музей — музей, що розкриває на основі книжкових і пов'язаних з ними пам'яток суспільно-історичне значення книги як явища духовного й матеріальної культури;
- літературний музей — музей, що відбиває розвиток літературного, духовної життя суспільства, літературного процесу, творчості письменників і інших учасників літературного процесу;
- медичний музей — музей, що відбиває розвиток медицини й охорони здоров'я;
- меморіальний музей — музей, метою якого є ввічнення пам'яті про видатні історичні події, державних і суспільних діячів, представників науки, культури, мистецтва. Такі музеї розташовуються переважно в будівлях, у яких жили або бували ці діячі або відбувалися дані події;
- мінералогічний музей — природничо-науковий музей, присвячений процесам, способам, результатам мінерало- і рудоутворення, природничим хімічним процесам, які проходять на планетах і в космосі;
- музичний музей — музей, що відбиває розвиток музичного життя суспільства, творчості композиторів, музикантів, виконавців, інших учасників музичного процесу;
- народного мистецтва музей — художній музей, що відбиває еволюцію естетичних уподобань народу, відбитих у художніх формах творів традиційного народного мистецтва;
- науки й техніки музей — музей, що відбиває процес розвитку науки й техніки, виявлення й зберігання пам'яток науки й техніки,

пропаганду історії науки й техніки, популяризацію основ науковотехнічних знань, що здійснює діяльність по безперервному навчанню;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– художній музей — музей, що відбиває розвиток мистецтва, що задовольняє естетичні потреби людини;

– церковно-історичний музей — музей, що відбиває художні традиції й історію церкви;

– шкільний музей — створюваний на основі школи як навчального закладу музей широкого профілю, призначений для підвищення ефективності навчально-виховного процесу, розвитку пізнавальної й творчої активності учнів, формування в них навичок цінносно орієнтованого відношення до історико-культурної спадщини, прилучення до нього;

– екомузей — музей, що включає в сферу музейного розвитку культурно-історичне, природне середовище й людину;

– етнографічний музей — музей, що відбиває етногенез народів і окремих етнічних груп, їхній побут, культуру.

Розвиток базових профільних музеїв може доповнюватися новими, що виникають на стику окремих наук і культур. Традиційні музеї в міру розвитку суспільства доповнюються новими різновидами. Науковий розвиток веде до вдосконалення роботи музеїв.

## 8.2 Експозиційно-виставкова складова музейних експозицій

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

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

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

Основні особливості музейної експозиції наступні:

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

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

З особливостей музейної експозиції виходять основні принципи її побудови:

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

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

Систематична експозиція будується відповідно до класифікаційної системи конкретної наукової дисципліни або галузі виробництва.

В її основі — системний, типологічний ряд музейних предметів, що відбивають еволюційні процеси в природі й людській діяльності.

Ансамблева експозиція зберігає або реконструює на документальній основі реальну обстановку життя конкретної людини або типу для



соціального прошарку певної епохи. В її основі — життєвий, природний експозиційний комплекс, у якому експонати перебувають у середовищі свого побутування, зберігаючи існуючі між ними зв'язки.

Ландшафтна експозиція відтворює взаємозв'язки, взаємозалежність природних компонентів. В її основі — біоугруповання, що відбивають розвиток тваринного і рослинного світу. Основні прийоми показу — панорама і діорама, складені як композиції з миру живої природи.

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

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

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

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

### Розглянемо особливості проведення екскурсій в музеях.

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

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

Музейна екскурсія — колективний огляд музею, визначного місця, виставки, об'єкта природи й т. д. по певному маршруті під керівництвом екскурсовода з пізнавальними, освітніми, науковими й виховними цілями, а також для задоволення естетичних потреб при використанні вільного часу.

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

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

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

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

Екскурсії можуть проводитися екскурсоводами й аудіогідами.

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

### **8. 3. Специфіка організації музейної екскурсії**

Одна з основних форм екскурсійного обслуговування - музейна екскурсія, екскурсія з використанням музейної експозиції.

Музейна екскурсія має ряд переваг:

- 1) подібна екскурсія спирається на оригінал;
- 2) процес екскурсійного обслуговування проходить в залах музею, є найбільш органічною середовищем для сприйняття музейного пам'ятника.

Визначимо типи музейних екскурсій, серед яких особливе місце займає оглядова екскурсія. Завдання ознайомчого характеру є для неї закономірними і ведучими. Оглядові екскурсії призначені, перш за все, для відвідувачів, які вперше прийшли в музей і бажають отримати загальне уявлення про його історію і колекції. Відомості, отримані туристами на оглядовій екскурсії, носять інформаційний характер і являють всю експозицію цілком від її перших і до останніх залів.

Зміст і основні питання музейної оглядової екскурсії:

- 1) знайомство з архітектурою та історією музейного будівлі;
- 2) знайомство з історією та змістом музейної колекції;
- 3) загальне знайомство з основними розділами експозиції музею;

4) знайомство з окремими видатними експонатами, найбільш яскраво представляють музейну колекцію і основні розділи експозиції музею.

Розподіл інформації по кожній з означених тем може бути рівномірним або різним в залежності від часу, обставин або побажань екскурсійної групи. Більшу увагу на оглядовій екскурсії може бути приділено одній з означених завдань, в той час як інші будуть порушені в меншому обсязі. Тривалість оглядової екскурсії може бути варіативна, в залежності від обставин і побажань групи.

Поширеним типом музейної екскурсії є освітня екскурсія. Елементи освітнього характеру присутні в будь-якій екскурсії, в тому числі і в оглядовій, однак переважне значення вони мають в екскурсії освітнього типу. Освітня (тематична, монографічна) екскурсія адресована широкій аудиторії будь-якого віку і будь-якої соціальної групи. Найбільш поширені відвідувачі такої екскурсії, як правило, школярі або студенти. Екскурсія такого типу може вирішувати різні освітні завдання.

Провідна мета освітньої екскурсії - розширення знань. При цьому акцент повинен бути перенесений з інформативності на пізнання більш глибокого рівня, в чому і полягає відмінність освітньої екскурсії від екскурсії ознайомчого (оглядового) типу.

Коло завдань і тематику освітньої екскурсії необхідно співвідносити зі специфікою групи, - її рівнем, побажаннями, кількістю часу, відведеним на екскурсію. Освітній характер екскурсій, на відміну від розвиваючого, передбачає дещо інше розуміння їх завдань і змісту. Завдання освітньої екскурсії має більш пізнавальний акцент, ніж в оглядовій екскурсії на ту ж тему.

Рівень складності сприйманого матеріалу і методика його подачі в освітній екскурсії також залежать від багатьох чинників:

1) орієнтація на певну вікову і соціальну категорію глядачів у виборі методики і рівня складності матеріалу;

2) врахування специфіки подачі матеріалу для екскурсійних груп, змішаних як в соціальному, так і в віковому відношенні.

Тривалість освітньої екскурсії в залежності від її мети, віку глядачів і освітніх завдань, може бути різною. Однак, в будь-якому випадку, установка на розширене і глибоке знання вимагає і більшої тривалості екскурсії. Таким чином, екскурсія освітнього типу, будучи традиційною і досить розповсюдженою формою музейної екскурсії, вирішує пізнавальні завдання поглибленого характеру і передбачає систематичну і цілеспрямовану роботу з учнями на експозиції музею.

В основі екскурсії розвиваючого типу лежить розвиваюча функція навчання. Розвиваюча екскурсія не є настільки поширеною як екскурсія ознайомчого та освітнього характеру. Тим не менш, вона має міцні історичні традиції, і її поява практично збігається з періодом появи і поширення перших ідей в сфері естетичного і художнього виховання.

Провідною метою екскурсії розвиваючого типу є розвиток здібностей, що забезпечують повноцінне сприйняття музейних пам'яток. Успішне вирішення

завдань розвиваючої екскурсії забезпечує і більшу ефективність навчального процесу на екскурсії освітнього типу. Екскурсія розвиваючого типу покликана розвивати і формувати такі якості і здібності особистості як спостережливість, емоційну і сенсорну сприйнятливність, творче мислення, а також уміння висловлювати словесно свої емоції, думки і спостереження. Вона має суто педагогічну спрямованість, особливо на початковому етапі навчання, і її конкретні завдання пов'язані з формуванням і розвитком певних психічних якостей і здібностей особистості.

Основні завдання розвиваючої екскурсії:

- 1) формування емоційної чуйності на утримання частини;
- 2) формування здатності розмірковувати теоретичні екскурсії ґрунтуються на пам'ятках матеріальної та духовної культури, що відображають розвиток людського суспільства. Вони проводяться по колекціях, експозиціям і пам'ятників музеїв історичного профілю: в загально історичних музеях республік, міст, в історичних відділах краєзнавчих музеїв, військово-історичних; в музеях, пов'язаних з окремими історичними дисциплінами.

При цьому загальноісторичні екскурсії висвітлюють весь процес історичного розвитку країни або краю з найдавніших часів до сьогодення, або якийсь один період, етап, одна історична подія в загально історичному процесі або місцевої історії. Вони розкривають історичні закономірності показують процеси соціально-економічного, політичного, культурного розвитку, розповідають про окремі історичні факти і події.

Археологічні екскурсії проводяться в археологічних музеях і археологічних відділах історії краєзнавчих музеїв, по окремим археологічним пам'яткам, що знаходяться в природних умовах, а також по місцях археологічних розкопок. Основою цих екскурсій є пам'ятки матеріальної культури, що характеризують давню історію людства. Екскурсії можуть висвітлювати весь археологічний період історичного розвитку або окремі археологічні культури, а також можуть бути присвячені питанням господарства, релігії, мистецтва первісних народів.

Етнографічні екскурсії проводяться за етнографічними музеям і етнографічним відділам і колекціям історичних і краєзнавчих музеїв. Вони характеризують господарство, побут, соціальні відносини, суспільний лад, культуру різних народів нашої країни, окремих національних районів.

Природничо-наукові екскурсії проводяться в природознавчих музеях загального типу, а також в музеях, присвячених окремим галузям природничих наук - антропологічних, біологічних, ботанічних, геологічні, мінералогічних, зоологічних, палеонтологічні, ґрунтово-агрономічних та ін. Природничо-наукові екскурсії проводяться також по відділах природи краєзнавчих музеїв. У музеях-заповідниках природничого профілю (типові або рідкісні ландшафтні утворення, місця проживання рідкісних тварин або зростання рідкісних рослин, унікальні поклади гірських порід, мінералів, палеонтологічні об'єкти та т. Д.) Проводяться комплексні екскурсії по експозиції та по об'єктах природи.

З природознавчих екскурсій можна виділити:

1) естествоісторическіе екскурсії, в яких висвітлюється розвиток галузей природничих наук в історичному плані;

2) антропологічні екскурсії характеризують походження і еволюцію людини;

3) геологічні екскурсії на основі геологічних і мінералогічних колекцій розкривають процеси, що відбуваються в земній корі;

4) ботанічні екскурсії характеризують життя і розвиток рослин у різних умовах навколишнього середовища, їх поширення, систематику і господарське використання;

5) зоологічні екскурсії характеризують будову, життя, розвиток, поширення та систематику тварин;

б) монографічні екскурсії про життя, діяльності та наукових досягненнях видатних вчених в основному проводяться в меморіальних музеях (музеї І. В. Мічуріна, Н. І. Пирогова, К. А. Тімірязєва та ін.).

Мистецтвознавчі екскурсії проводяться по експозиціям художніх, театральних, музичних музеїв, а також художніх відділів краєзнавчих музеїв.

Залежно від профілю музею мистецтвознавчі екскурсії підрозділяються за видами мистецтва.

Художні екскурсії - це екскурсії по музейних експозиціям, в яких представлені твори живопису, графіки, декоративно-прикладного мистецтва. Вони можуть поділятися на екскурсії, що характеризують школи, напрямки або окремі жанри мистецтва; екскурсії, присвячені окремим художнім творам, а також екскурсії по творчості окремих художників.

Театрознавчі екскурсії включають музейні матеріали, що характеризують театральне мистецтво, історію окремих театрів, вистав, а також творчі біографії акторів і режисерів.

Музикознавчі екскурсії охоплюють музейні матеріали, що характеризують музичну культуру і висвітлюють історію її розвитку, історію музичних театрів, філармоній, окремих вистав, окремих діячів музичної культури - композиторів, виконавців, показують історію музичних інструментів і т.

У класифікаційної групи мистецтвознавчих екскурсій можна виділити екскурсії, які висвітлюють історію різних видів мистецтв по епохах, періодам, школам, напрямкам, стилям.

Архітектурні екскурсії проводяться за спеціальними музеям архітектури, а також по історичним, краєзнавчим музеям, архітектурно-історичним музеям-заповідникам, музеям під відкритим небом, музеям-пам'ятників і ансамблям, а також архітектурним і містобудівним пам'ятників, що знаходяться в місті і за його межами.

Основними об'єктами огляду є пам'ятники архітектури, містобудування (історичні і сучасні), а також музейні матеріали про них (документи, фотоілюстраційний матеріал, ескізи, проекти, макети і т. Д.). Екскурсії побудовані на аналізі архітектурних об'єктів або їх зображень. Вони проводяться як по експозиціям, так і по об'єктах, що знаходяться в природних

умовах. Таким чином, значна частина архітектурних екскурсій має комплексний характер.

Архітектурні екскурсії можуть мати як історичний характер, так і показувати сучасний рівень розвитку архітектури та міського будівництва.

З архітектурних екскурсій можна виділити:

1) екскурсії по історії міст, в яких висвітлюється історія та сучасний стан міста, його планування, забудова. Екскурсантам показують житлові і громадські будівлі, промислові та транспортні споруди, вулиці, площі, житлові масиви, хлопці, сади, зони відпочинку, а також музейні матеріали, що розкривають перспективи реконструкції та забудови міста;

2) екскурсії по історії архітектури, в яких висвітлюється історія розвитку архітектури за певний період, розвиток і зміна стилів в архітектурі, архітектура певного міста, району. Це екскурсії по архітектурному музею-пам'ятника (собору, палацу, особняку, театру і т. Д.) І екскурсії по архітектурному ансамблю-музею (кремля, фортеці, монастирі, садибі, палацового комплексу і т. Д.), По музеям-заповідникам .

Все більш широку популярність набувають екскурсії по музеях під відкритим небом, т. Е. Комплексам архітектурних споруд, вивезених з місця їх обітниць на спеціально відведену територію (житлові, виробничі, культові споруди). У деяких пам'ятниках зберігаються або відновлюються інтер'єри, в інших - створюються експозиції.

Монографічні екскурсії про життя і творчість знаменитих архітекторів проводяться в музеях, а також по пам'ятниках архітектури і експонованих в них.

Літературні екскурсії характерні для літературних, літературно-меморіальних музеїв, а також для історичних і краєзнавчих музеїв. Серед них можна виділити історико-літературні екскурсії, які висвітлюють окремі етапи і напрямки розвитку літератури, і літературно-монографічні - про життя і творчість письменників, поетів.

Технічні екскурсії проводяться в політехнічних музеях, на постійних і тимчасових технічних виставках в музеях. В історико-технічних екскурсіях висвітлюється історія розвитку техніки і її окремих галузей, розкриваються сучасні досягнення і успіхи науки і техніки. Різновидом технічних є виробничі екскурсії на промислові та сільськогосподарські підприємства, електростанції, в порти і т. Д.

При освоєнні методики музейної екскурсії дуже істотно зрозуміти, що таке цільове призначення, цільова спрямованість екскурсії.

Науково-освітні екскурсії є не тільки формою отримання загальноосвітніх знань і задоволення почуття прекрасного, а й формою проведення дозвілля, формою активного відпочинку. Велику роль в цих екскурсіях грає цікавість, жвавість викладу матеріалу, проте це не знімає питання про науковість такої екскурсії.

Особливість навчальних екскурсій в їх навчально-освітньої спрямованості, в їх тісному зв'язку з навчальними програмами шкіл, середніх і вищих навчальних закладів, різних гуртків, курсів і т. П. Мета навчальних

екскурсії - розширення, доповнення, повторення, конкретизація тих знань, які учні отримують в навчальних закладах. Екскурсії, побудовані на музейних матеріалах, на справжніх пам'ятках історії, культури, природи, сприяють посиленню наочності, переконливості, розкривають загальні теоретичні положення з історії, літератури, природознавства, мистецтвознавства на конкретному музейному матеріалі. Такі можливості є в музеях всіх профілів і типів.

У навчальних екскурсіях особливо важливий диференційований підхід до групи в залежності від віку учнів і рівня їх підготовки, знань. Необхідна певна підготовка в області основ педагогіки - шкільної, вузівської, педагогіки дорослих, основ психології.

У навчальних екскурсіях частіше, ніж в інших класифікаційних групах, використовується питально-відповідний метод. Саме шляхом питань повторюється пройдений матеріал, мобілізуються знання, отримані учнями на заняттях, лекціях, перевіряється розуміння, засвоєння учнями змісту екскурсій.

В ході навчальної екскурсії слухачів необхідно вчити аналізувати музейний матеріал, узагальнювати, робити висновки на основі спостережень.

За своєю формою навчальні екскурсії можуть бути типовими тематичними екскурсіями з усіма притаманними їм особливостями. Набули поширення і такі види навчальних екскурсій, як екскурсії-уроки, екскурсії-семінари, екскурсії-лекції. Екскурсії-уроки проводяться в експозиційному залі музею, причому часто їх проводить учитель, і вони поєднують в собі особливості екскурсії (повідомлення нового матеріалу слухачам з використанням музейної експозиції) і особливості уроку (опитування, повторення).

Однією з форм роботи в деяких музеях є екскурсії-лекції. При нестачі музейного матеріалу по темі частина її розкривається лекційним шляхом (іноді з діапозитивами і діафільмами). Така лекція поєднується з екскурсією по експозиції. Ця форма навчальної екскурсії набула поширення в невеликих художніх музеях, наприклад, в темах про творчість окремих художників, коли в музеї є всього одна - дві картини цих майстрів і розкриття теми тільки на експозиційному матеріалі неможливо. У таких випадках життя і творчість майстра характеризується в лекції, а потім ілюструється наявними в музеї картинами.

Спеціальні навчальні та навчально-методичні екскурсії можуть бути дуже різними за своїми цілями, змістом, складом слухачів. Їх особливість полягає в тому, що вони призначені для вузьких фахівців і проводяться за спеціальною програмою. Відповідно до цього визначаються тема і мета, проводиться відбір експонатів. Кожна спеціальна екскурсія індивідуальна, своєрідна і проводиться, як правило, один раз. У більшості випадків такі екскурсії проводяться для фахівців, що вивчають музейні матеріали. Наприклад, екскурсії фахівців до фондів або по експозиції музею для вивчення одягу, тканин, вишивок, стародруків або рукописів і т. П. Або екскурсії мистецтвознавців, художників в запасники художніх музеїв. Спеціальної навчальної може бути екскурсія і для

початківців музейних працівників. Її мета - показати, як створюється експозиція, як розробляється екскурсія і т. П., Такі екскурсії є методичними.

Зміст і методика проведення екскурсії залежать від рівня освіти, інтересів, запитів, цілей відвідувачів, що в кінцевому підсумку визначається їх віком, соціальним становищем, професією, місцем проживання та т. Д. Кожна класифікаційна група буде мати свої вікові, психологічні, соціально-професійні особливості.

За віком екскурсантів можна виділити:

- 1) групи дорослих,
- 2) молодіжні групи,
- 3) групи дітей і підлітків,
- 4) групи дошкільнят,
- 5) групи змішаного віку.

За соціальним складом екскурсантів поділяють зазвичай за такими групами: робітники, службовці, учні, пенсіонери, студенти вузів.

Диференціація екскурсантів може йти і по лінії «місцеві жителі - туристи», так як цілі і запити цих двох категорій екскурсантів будуть різними, що повинно знайти відображення в змісті екскурсії.

Туристи приходять в музеї, щоб отримати загальне уявлення, загальні відомості, цікаву інформацію про музеї, про місто і краї, куди вони приїхали. Їх інтереси обмежуються, як правило, загальним знайомством, їм потрібна широта охоплення матеріалу, ознайомлення з вражаючими атрактивними експонатами, знаменитими пам'ятниками.

### **Контрольні запитання**

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

## **ТЕМА 9. ІННОВАЦІЙНІ ФОРМИ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙ.**

### **9.1 Інноваційні форми організації екскурсії**

Інноваційна діяльність – це одна з економіко-правових форм діяльності, що здійснюється з метою впровадження досягнень науково-технічного прогресу у виробництво і соціальну сферу з метою досягнення певного соціально-економічного ефекту.

У сучасній економіці роль інновацій значно зросла. Це викликано тим, що в ринковій економіці інновації являють собою метод конкуренції, оскільки інновація веде до зниження собівартості, цін і зростання прибутку, до створення нових потреб, до припливу грошей, до підвищення іміджу (рейтингу)



виробника нових продуктів, до відкриття і захоплення нових ринків, у тому числі і зовнішніх.

Інновації в туристично-екскурсійній діяльності – це розроблення, створення нових туристичних маршрутів, проектів тощо із застосуванням досягнень науки, техніки, ІТ-технологій, а також прогресивного досвіду в області управління й маркетингу, впровадження яких дозволить підвищити рівень зайнятості населення, забезпечити зростання його доходів, прискорити соціально-економічний розвиток і поліпшити туристичний імідж країни, регіонів, міст і т.д.

Для туристично-екскурсійного бізнесу необхідні інновації, оскільки туристичний ринок нестабільний, піддається впливу різних факторів із навколишніх і суміжних областей. У даних умовах фірми, екскурсоводи повинні не тільки створювати новий продукт, але вміти своєчасно реагувати на нові зміни в різних сферах діяльності, суміжних з туризмом, мати здатність до створення нових методів роботи і поліпшення результатів діяльності. Таким чином, інновація – необхідний пункт у програмі розвитку і реалізації екскурсійного продукту на ринку. Головна мета фірми – вижити в умовах конкуренції, зацікавити й залучити максимальну кількість споживачів. Саме за допомогою інноваційних аспектів у поточній діяльності фірми є можливість забезпечення для свого продукту стабільного існування на ринку.

Інновації у проведенні екскурсій можна умовно поділити на два основні напрями:

1) з використанням нових форм і методів (проведення індивідуальних екскурсій, проведення інтерактивних, в т.ч. квест-екскурсій, костюмованих екскурсій, новітніх музейних екскурсій, тощо);

2) з використанням ІТ-технологій (мультимедійні технології, каталогізація об'єктів туристичної атракції, віртуальні музеї, віртуальні екскурсії, в т.ч. 3-D екскурсії, використання роботів-екскурсоводів, QR-кодів, тощо).

З огляду на закордонний досвід, слід зазначити, що екскурсійна справа сьогодні розпочинає свій новий шлях, де мають гармонійно поєднуватись нові інноваційні форми та методи проведення екскурсії. Так, у Європі сьогодні користуються популярністю екскурсії, до складу яких входять елементи костюмованого дійства. Справді креативними та новаторськими можна назвати костюмовані тематичні екскурсії Прагою. Так, наприклад, під час «пивної» мандрівки по місту екскурсоводом буде «веселий кухоль», який проведе екскурсантів найсмачнішими пабами міста. Якщо ж відвідати екскурсію нічною Прагою, то на чолі групи можна зустріти гіда-«скелета», який відправиться у найстрашніші містечка й навіть познайомить з чарівними привидами. У Відні популярними серед туристів є костюмовані екскурсії імператорським палацем Шенбрунн – літньою резиденцією імператорської сім'ї.

Останнім часом набувають все більшої популярності віртуальні екскурсії, оскільки вони необхідні для допомоги людям з обмеженими можливостями, соціально незахищеним, студентам, тощо. Серед переваг віртуальних екскурсій слід виділити доступність, можливість огляду в будь-

який час, варіанти багаторазової “участі” в екскурсії й перегляду текстової інформації, ефект присутності. Серед недоліків віртуальних екскурсій виділяють неможливість поставити питання в режимі реального часу, залежність від творців: неможливо побачити те, що не включено до екскурсії.

Останнім часом як у світі, так і в Україні, набирають обертів нові ігрові види екскурсій під назвою «спайгеймс» (spugames) та «геокешинг» (geocaching). Спайгеймс – це гра, що складається з ланцюжка завдань. Суть її в тому, щоб відшукавши на місцевості ті чи інші пункти, у 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.

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 іде 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 перешлють його опис на телефон користувача.

Набирають обертів і сучасні інтерактивні екскурсії, зокрема, серед дитячої аудиторії. Такі екскурсії в музейних стінах більше схожі на чарівну казку або веселу пригоду. Екскурсантам повідомляють, що вони потрапили у дивовижну країну, де царює казкова фея або володарює страшний дракон. Зазвичай, через півтори-дві години гри (саме стільки триває інтерактивна екскурсія; програми для дошкільнят займають 30-45 хвилин) юний екскурсант отримує нові знання про природу речей, запам’ятовує їх краще, ніж під час прослуховування циклу шкільних лекцій за тією ж темою. Крім того, на згадку про музейні пригоди обов’язково залишиться маленький сувенір, виготовлений власноруч.

На сьогодні в Україні великою популярністю користуються квест-екскурсії.

Яскравими прикладами є:

1. м. Київ: «Слідами київських відьом і привидів», «Кримінальний Київ некримінальним поглядом», «Київські скарби», «Біла гвардія», «Північна Семіраміда або Катерина II в Києві»;
2. м. Львів: «Різноманіття життя на Землі», «Зачаровані лицарі»;
3. м. Одеса: «Квест-екскурсія по Привозу», «Кримінальна Одеса»;
4. м. Кам’янець-Подільський: «Загадкова квітка на камені. Місто-легенда».

Серед таких квест-екскурсій варто згадати одну з експериментальних розробок команди науковців музею В.Г. Короленка – науково-пізнавальну гру-квест «Скарби короленківської садиби». Вона повністю вибудована за законами квестового комп’ютерного жанру, але перенесена у реальність і сформована на знаннях дітей з літератури, географії, етнографії, історії, логіки. Долаючи

«інтелектуальні перешкоди», підлітки поглиблюють свої знання, вчать працювати в команді, слухати і розуміти один одного. Методом гри вони глибоко засвоюють по суті традиційну екскурсійну інформацію. Проте, після квесту використаний науковий матеріал відтворюється підлітками майже стовідсотково, як свідчать результати моніторингу.

Декілька років тому на ринку екскурсійних послуг почав різко зростати сектор дитячого туризму і, зокрема, стали популярними інтерактивні екскурсії для школярів та підлітків. Зазвичай інтерактивна екскурсія триває більше 3 годин, тому підходить для дітей старше 5–6 років, які можуть витримати подібне навантаження. Як правило, в програму входить не тільки піша прогулянка в історичних костюмах або інсценоване дійство в образах із міфів або казок, але і відвідування музеїв. Так, у Національному музеї народного декоративного мистецтва допоможуть провести майстер-клас із розпису глечиків, а в Національному музеї Великої Вітчизняної війни запросять акторів, які разом з дітьми програють справжні батальні сцени.

Все частіше під час екскурсій використовуються можливості новітніх технологій: використання роботів-екскурсоводів у Національному Науково-природничому музеї, Канівському музеї Тараса Шевченка, зображення поруч із стандартним етикетажем експонатів QR-кодів- своєрідного навігаційного сервісу. Здійснити віртуальну подорож відомими місцями і містами України, таким як площа Ринок у Львові, фортеця і кафедральний собор святих Петра і Павла в місті Кам'янці-Подільському, музей-храм Святої Софії та Свято-Успенська Печерська Лаври в Києві за допомогою технології Google Street View може будь-який охочий на сервісі Google Earth і Google Maps. Крім того, ця технологія дозволяє ознайомитись з пам'ятками природи та архітектури України через подорожі містами: Ужгородом, Тернополем, Львовом, Києвом.

Ще один вид перспективної інноваційної музейної екскурсії – Food-екскурсія – це мультижанровий формат, який дає можливість відвідати цікаву виставку, почути небанальну екскурсію і випити філіжанку кави в музейній кав'ярні. Історія, культура і гастрономія об'єднані в рамках єдиного проекту, що створює нові уявлення про музейне дозвілля.

## **9.2 Інноваційні форми проведення екскурсій**

Суспільство не стоїть на місці. Підвищенню вимог до проведення екскурсії, впровадження нових технологій в екскурсійну діяльність – це ті вимоги, які висуває екскурсант XXI ст.

Такі вимоги і дають нового поштовху для розвитку сучасної екскурсійної справи. Інновації в проведенні екскурсій можна умовно поділити на два основні напрямки:

- з використанням нових форм і методів (проведення індивідуальних екскурсій, проведення інтерактивних, в т.ч. квест-екскурсій, костюмовані екскурсії, новітні музейні екскурсії тощо),

- з використанням ІТ-технологій (мультимедійні технології, каталогізація об'єктів туристичної атракції, віртуальні музеї, віртуальні екскурсії, в т.ч. 3-D екскурсії, використання роботів-екскурсоводів, QR- кодів тощо).

Індивідуальні екскурсії. Головна мета індивідуальної пішої прогулянки – ознайомити гостя з видатними пам'ятками історії, культури, театрами, музеями тощо. Впродовж екскурсії екскурсовод пропонує завітати в декілька музеїв - "візитівок" міста. Також у формі ненав'язливого довірливого спілкування екскурсоводом надаються авторитетні поради щодо доцільності відвідин у вільні дні ще декількох музеїв міста, які є партнерами турпідприємства і пропонують бонусні цінові знижки її клієнтам. Так як часто колоритна особистість екскурсовода-вченого виступає вирішальною силою щодо мотивації відвідання того чи іншого музею міста.

Інтерактивні екскурсії. Інтерактивні екскурсії дозволяють залучити учасників в активну взаємодію з екскурсоводом і підштовхнути їх до «самостійного» дослідженню об'єкта або об'єктів екскурсії, експонатів музею.

Це суттєво посилює гостроту сприйняття матеріалу й робить екскурсію більш корисною.

Ще одним різновидом інтерактивних екскурсій виступає інтерактивна екскурсія-квест (квест-екскурсія). Квест екскурсії - командні ігри-екскурсії на швидкість мислення і руху, під час яких команди вирішують логічні завдання, виконують пошук на місцевості, будують оптимальні маршрути переміщення, шукають оригінальні рішення і підказки.

Декілька років тому на ринку туристичних послуг почав різко зростати сектор дитячого туризму і, зокрема, набрали обертів інтерактивні екскурсії для школярів та підлітків. Від музейних ігор-казок ці інтерактивні подорожі відрізняються, мабуть, трохи більшим розмахом: турфірми пропонують за день вивчити історію Києва, Львова, Чернівців, прокотитися від Ратуші до самих до околиць, представляючи себе то паном, то камер-юнкером, то запорізьким козаком.

Костюмовані екскурсії. Костюмовані екскурсії – це новий напрямок роботи екскурсійних бюро. Сьогодні в Україні костюмовані екскурсії ще не знайшли широкого відображення, проте цей напрямок роботи вважається перспективним з огляду на залучення нових та зацікавлення вже «досвідченого» екскурсантів, також костюмовані екскурсії можуть підвищити попит з огляду на новостворену атрактивність об'єкту.

Віртуальні екскурсії та 3D-тури. Віртуальний тур є ефективним інструментом маркетингу, що дозволяє показати потенційному споживачеві товар або послугу особливим чином. Він створює у глядача «ефект присутності» - яскраві, що запам'ятовуються зорові образи, і дозволяє отримати найбільш повну інформацію про товар або послугу.

Серед інформаційних мультимедійних нововведень окремо можна виділити використання роботів-екскурсоводів в музейних екскурсіях (Київський природознавчий музей, Музей Тараса Шевченка в Каневі, Новосибірський державний краєзнавчий музей), зображення поруч із

стандартним етикетажем експонатів - QR-кодів - своєрідний навігаційний сервіс.

Здійснити віртуальну подорож по відомим місцях і містах України таким як: площа Ринок у Львові, фортеця і кафедральний собор святих Петра і Павла в місті Кам'янець-Подільський, музей-храм Святої Софії та Свято-Успенської Печерської Лаври в Києві за допомогою технології Google Street View можебуть-який бажаючи на сервісі Google Earth і Google Maps.

### **Контрольні питання**

1. В чому на Вашу думку полягає інновація в туристично-екскурсійній діяльності?
2. Які основні напрямки в проведенні екскурсій Ви знаєте?
3. Що Ви знаєте про віртуальні екскурсії? Чи перспективний це вид екскурсій?
4. Які види інтерактивних екскурсій для дітей Ви знаєте?
5. Наведіть приклади квест-екскурсій. Чи відвідували Ви квест-екскурсії?
6. Охарактеризуйте перспективний інноваційний вид музейної екскурсії – Food-екскурсія

## **Тема 10. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ТЕНДЕНЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ РИНКУ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ**

*Мета теми* – проаналізувати сучасний стан та тенденції регіонального розвитку ринку екскурсійних послуг як в світі так і в Україні.

### **10.1 Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування**

Узагальнено маркетинг визначають як систему організаційних, технічних і фінансових заходів по інтенсифікації збуту продукту, яка спрямована на підвищення конкурентоспроможності фірми, отримання максимального прибутку на основі виявлення попиту і задоволення індивідуальних потреб кожного споживача.

В організації господарської діяльності підприємства маркетинг являє собою комплекс певних функцій, які здійснюються адміністрацією компанії з метою розширення ринку збуту її продукту і послуг.

Зважаючи на сутність діяльності в сфері гостинності, туризму, екскурсійного обслуговування, організації відпочинку, розуміння маркетингу включає систему управління і організації діяльності підприємств, які надають окремі послуги (розміщення, харчування, організація дозвілля тощо) або їх комплекс, щодо розробки нових, більш ефективних видів туристично-екскурсійних послуг, їх виробництва та збуту з метою отримання прибутку на основі підвищення якості продукту (послуг) і врахування процесів, які відбуваються на світовому туристичному ринку.

Враховуючи важливе суспільне значення екскурсійної діяльності в контексті реалізації розширеного відтворення сил людини і задоволення її духовних потреб, можна сказати, що в кінцевому результаті зміст маркетингу в сфері екскурсійного обслуговування як складової рекреації і туризму — створення певного життєвого стандарту.

Основна мета маркетингу в екскурсійній справі — цілеспрямований вплив на формування потреб, попиту, цін, сегментацію ринку, розвиток асортименту екскурсійних послуг, їх просування, рекламу і збут.

Класично цілі маркетингу рекреації, туризму і відповідних сфер обслуговування поділяються на три складові:

- 1) збереження та захист традиційного ринку (клієнтури);
- 2) вихід, розширення діяльності і закріплення на новому ринку;
- 3) зменшення впливу сезонності.

Для вирішення цих завдань щорічно складаються і оптимізуються плани маркетингу; призначаються групи для розроблення прогнозу діяльності туристського підприємства, курорту, спільної діяльності ряду країн в регіоні, дослідження клієнтури, і структуризації маркетингу. В контексті такої діяльності підприємствам, що надають екскурсійні послуги, доцільно проводити кооперування з туроператорами і турагентами з метою:

- координації надходження замовлень;
- розроблення спільних заходів щодо просування продукту на ринку туризму;
- здійснення підключення до центральних систем резервування;
- апробації нових продуктів, екскурсійних маршрутів, видів обслуговування;
- опрацювання шляхів проникнення на нові цільові сегменти ринку з сезонним характером обслуговування;
- організації виставок, презентацій;
- проведення конференцій;
- пропозиції пакетів послуг до і після проведення конференцій і конгресів тощо.

Досягнення мети та вирішення завдань маркетингу забезпечує практична реалізація функцій маркетингу, що в контексті надання екскурсійних послуг інтегруються як:

- 1) створення продукту та послуг (екскурсій) для подальшої пропозиції клієнтам;
- 2) просування екскурсійного продукту та послуг на ринку, реклама;
- 3) збут, організація прямих (персональних) продаж (заклучення договорів безпосередньо з клієнтами);
- 4) створення доходу.

В будь-якій сфері господарської діяльності маркетинг починається з усвідомлення мети, заради якої створено корпорацію — її місії та впровадження корпоративної філософії. Місія відбиває значення функціонування підприємства в цілому для суспільства. Але — це не просто набір гарних слів, які красиво надруковані та вставлені в рамку, щоб

прикрашати кабінет президента компанії та формально ілюструвати освіченість підприємця щодо суспільної ролі компанії-Місія повинна повсякденно втілюватися в життя фірми.

«Метою бізнесу є створення споживачів. Це робить маркетингову концепцію перспективною, оскільки за відсутності клієнта не буде і доходу. Якщо немає доходу, не буде і прибутку. Навіть, якщо менеджери визначають прибуток як головну мету бізнесу, це не так. Головною метою тих, хто діє в бізнесі, є створення клієнтів та задоволення їх бажань», — так характеризує завдання маркетингу відомий спеціаліст Пітер Друкер. Що ж стосується сфери гостинності, туризму, організації екскурсійного обслуговування, то слід додати: необхідно працювати так, щоб клієнт знову прийшов до вас.

Сучасна маркетингова концепція в туризмі, яка безумовно поширюється і на екскурсійне обслуговування, пріоритетом у підприємницькій діяльності визначає виявлення і задоволення бажань і потреб клієнтів. При цьому функціонування підкоряється головному принципу. створити і утримати клієнта, тобто — знайти послугу або продукт, потреба в яких відчувається багатьма людьми.

У даному контексті заслуговує на увагу прикладна інтерпретація тез Аластера Моррісона, які характеризують маркетинг, орієнтований на споживача:

1. Потреби клієнта — пріоритет номер один:

- Чим більше потреб клієнта задовольняється за рахунок широкого асортименту послуг, екскурсій, туристських маршрутів, гнучкого і творчого підходу до виконання замовлень, тим більше шансів, що він стане вашим постійним клієнтом.

- Задоволення потреб клієнта — єдина мета всього робочого колективу фірми.

Отже, будь-який працівник має орієнтуватися в асортименті послуг, професійно і кваліфіковано надавати інформацію про діяльність підприємства і робити все необхідне для задоволення замовлення клієнта.

2. Потреби клієнта — об'єкт постійної турботи та предмет наукових досліджень:

- Розуміння клієнта збільшує можливості задовольнити його потреби.

- У процесі обслуговування слід постійно вчитися у тих, кому надаються послуги. Тільки постійне спостереження дозволяє ефективно «наблизитися до клієнта», зрозуміти його.

- Будь-яка інформація, що характеризує уподобання, бажання, потреби клієнтів (як реальних, так і потенційних) має постійно аналізуватися за допомогою сучасного наукового інструментарію.

3. Маркетингові дослідження мають проводитися постійно, їх пріоритетність дуже висока:

- Всі зміни в потребах клієнта необхідно негайно реєструвати і ретельно вивчати.

- Потреба у нових продуктах і нових видах послуг має бути своєчасно поміченою, тим більше, що екскурсовод під час проведення екскурсії має

широкі можливості безпосереднього спілкування з клієнтами і ненав'язливого вивчення їхніх уподобань та інтересів.

4. Періодичний аналіз співвідношення слабких та сильних сторін підприємства

— умова стабільної позиції підприємства на ринку:

- Сучасні технології, маркетингові інструменти і заходи (просування) дають конструктивно підкреслити сильні сторони підприємства і водночас, зменшити вплив слабких.

5. Цінність перспективного планування не можна переоцінити:

- Слід передбачувати зміни потреб клієнтів і діяти відповідно, використовуючи всі маркетингові можливості.

- Вчасні корективи стратегії діяльності підприємства — елемент не кризового менеджменту, а менеджменту, спрямованого на виживання, розвиток і успіх.

6. Оцінка клієнтом підприємства має бути відомою:

- Інформація про реакцію клієнтів, їх відношення і відгуки щодо наданих послуг (зворотний зв'язок) — невід'ємний ресурс підвищення якості обслуговування.

- Продукти, послуги і реклама розвиваються в залежності від рівня оперативності внутрішніх комунікацій при організації обслуговування.

7. Ефективна взаємодія (комунікації) між відділами - головна цінність внутрішнього середовища підприємства:

- Чим краща співпраця між підрозділами фірми і між окремими співробітниками, тим вищий рівень обслуговування і більш задоволений клієнт

8. Співробітництво зі спорідненими підприємствами — інструмент успішного розвитку:

- Що конструктивніше співробітництво із зовнішнім середовищем (партнери), то більше можливостей задовольнити мінливі потреби клієнта, залишаючи його впевненим у тому, що саме ви винайшли можливість відгукнутися на його запит.

9. Зміни, що сталися, розглядаються як незапобіжні, але не даремні:

- Змінам не опираються, до них пристосовуються.
- Креативна, творча діяльність по розробленні нових екскурсій, маршрутів має проводитися на випередження.

10. Діапазон бізнесу має бути максимально широким:

- Можливості, які ведуть до кращого обслуговування клієнта або до проникнення і закріплення у сфері суміжної діяльності, повинні перетворюватися в капітал.

11. Оцінка маркетингової діяльності проводиться регулярно:

- Ефективні маркетингові програми і стратегії повторюються і розвиваються.

- Витрати на маркетинг, як і трудові ресурси, повинні бути результативними.



## **10.2 Природно-ресурсний потенціал екскурсійної діяльності в регіонах України.**

В Україні спостерігається тенденція щодо нерівномірності розвитку окремих туристичних регіонів, курортно-рекреаційних територій, зокрема внаслідок ослаблення міжрегіональних зв'язків, нерівномірного розташування підприємницьких туристсько-екскурсійних структур, низької міжрегіональної інтеграції екскурсійних установ та їх маршрутів, недостатньої сезонної мобільності місцевих екскурсиводів та гідів-перекладачів. Поглиблюється дивергенція периферійних туристичних регіонів України по відношенню до найбільш розвинених регіонів країни, до туристичних регіонів сусідніх держав.

Саме тому актуальною науковою та практичною проблемою є розроблення науково-методичних підходів щодо підвищення конкурентоспроможності туристичних регіонів на основі оцінки реального стану регіонального ринку екскурсійних послуг та визначення можливостей реалізації підприємницького потенціалу у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування, внесення пропозицій щодо формування нових територіально-виробничих форм сфери екскурсійних послуг.

Методологічну основу розробки регіональних кластерних стратегій розвитку туризму можуть становити ендогенні підходи, що базуються на так званій територіальній моделі рекреаційно-екскурсійної системи відкритого типу.

Реалізація принципів ендогенного розвитку туристсько-рекреаційного комплексу регіонів не передбачає необхідності мати у наявності всі ресурси для виробництва певного туристичного продукту. Насамперед мова йде про створення оптимального механізму використання підприємницького потенціалу для розвитку екскурсійного обслуговування, а саме наявності та підготовки кадрів підприємців-гідів, екскурсиводів та створення умов для поширення їх діяльності. Проведені дослідження та практичний досвід свідчать, що на сучасному етапі розвитку ринку екскурсійних послуг провідним продуцентом додаткової вартості є інтелектуальний ресурс.

Розвиток туристичної сфери визначається показниками в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму, надання екскурсійних послуг, які в різному поєднанні утворюють національний і міжнародний туризм та туризм у межах країни. Кожна з цих категорій впливає передусім на створення ВВП, а співвідношення в'їзного та виїзного туризму (тобто категорія «міжнародний туризм») впливає на формування сальдо платіжного балансу країни за статтею «Подорожі». Становлення підприємницьких структур в екскурсійній сфері незалежної України до 2004 року характеризувалося наявністю негативного сальдо за статтею «Подорожі» та нестабільними показниками розвитку внутрішнього туризму та екскурсійних послуг. У 2004 році під впливом заходів щодо стимулювання розвитку туристсько-екскурсійної сфери, завдяки реалізації основних положень Державної Програми розвитку туризму на період 2002–2010 рр., Наказу Держтурадміністрації України «Про Концептуальні засади організації екскурсійної діяльності в Україні», політиці залучення іноземного

інвестора до модернізації матеріально-технічної бази було досягнуто перевищення показників в'їзного туризму над виїзним. Крім того, позитивним явищем з 2004 року є стає, поступове збільшення обсягу внутрішніх туристичних потоків та обсягів екскурсійних послуг.

Розвиток екскурсійних послуг в Україні істотно впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, страхування, виробництво сувенірної продукції, та стає одним з перспективних напрямків для діяльності підприємців-фахівців туристичного супроводу. В свою чергу, важливими чинниками розвитку ринку екскурсійних послуг є природно-рекреаційний та історико-культурний потенціал країни.

В Україні склалися унікальні природно-кліматичні умови, збереглися багаті історико-культурні та національно-етнографічні ресурси.

Велика кількість невикористаних територій, придатних для туризму і відпочинку; понад 160 тисяч пам'яток архітектури і містобудування; сотні музеїв із зібраннями унікальних археологічних знахідок, що свідчать про самобутню і давню культуру українців, — усе це при відповідному розвитку може стати основою для формування кластерних форм підприємництва на ринку екскурсійних послуг.

Конкурентний ринок екскурсійних послуг можна розглядати з точки зору економічних відносин як усередині країни, так і за її межами.

Чим більш регулярний характер будуть мати економічні відносини і туристичні зв'язки, тим більш передбачуваними можуть виявитися економічні процеси, а економічна кон'юнктура — стабільною. Як показали останні дослідження, прихильники створення рекреаційних систем, кластерів в Україні пов'язують з ними вирішення важливих економічних завдань розвитку туристичних регіонів. Вони називають їх «системами відкритого типу», що за певних умов можуть досягати стану оптимальної динамічної рівноваги із зовнішнім середовищем, в якому їхня структура або найважливіші структурні характеристики залишаються постійними. На думку автора, відкриті системи рекреаційно-екскурсійних комплексів та кластери в регіонах України знаходяться у стані незавершеного формування, тому що вони не структуровані і недиверсіфіковані за видами туризму та ринками збуту туристсько-екскурсійних послуг. Такі системи формуються та розвиваються при взаємодії груп населення, туристів та екскурсантів, підприємців із природними ресурсами, культурно-історичними комплексами; характеризуються особливостями взаємозв'язків між регіонами, які генерують турпоток, та DESTINATIONAMI, які приймають туристів та екскурсантів. На наш погляд, до найбільш значних рекреаційно-екскурсійних систем в Україні варто віднести:

Причорномор'я, Крим, Приазов'я, Карпатський регіон та заповідні зони Донбасу — Святогірськ та Слов'янськ, де відзначається наявність досить розвиненої екскурсійної інфраструктури та близькість європейських та близькосхідних транспортних коридорів, що дає змогу поширити процеси інтеграції України в світове туристське співтовариство за рахунок формування кластерних моделей розвитку.

Екскурсійний потенціал України нараховує 39 міст із тисячолітньою історією, більшість яких розташовані на території колишньої Київської Русі. Крім того, у Києві, Чернігові, Сумській, Полтавській, Черкаській областях, у Поділлі і Галичині зосереджено найцінніші пам'ятки історії, культури, архітектури і ремесел. Тут збереглося 10 культурних пам'яток X–XII сторіччя, які є унікальною історичною спадщиною. Найбільш цікавим туристсько-екскурсійним регіоном не тільки в Україні, але у всій Європі, є Єврорегіон «Нижній Дунай», де знаходиться Дунайський біосферний заповідник, який має усі перспективи стати «відкритою рекреаційно-екскурсійною системою» Одеського туристичного регіону.

За даними офіційного туристичного сайту Одеської області (<http://www.touregion.od.ua>), Одеська область — приморський прикордонний регіон України, який розташований на півдні країни, займає територію 33,3 тис. кв. км, де проживає більш 110 національностей і народностей.

Головна особливість області — її причорноморське і прикордонне розташування, що особливо важливе для розвитку торговельно-економічних зв'язків з різними країнами світу. Через територію області проходять важливі міжнародні транспортні коридори: Критський № 5, Критський № 9, «Балтійське море — Чорне море», «Чорноморське транспортне кільце», «Транспортний коридор Європа — Кавказ — Азія». З географічним положенням області в степовій і лісостеповій зонах пов'язане її головне природне багатство — значні агропромислові ресурси, а з приморським положенням — її могутній транспортний і рекреаційний потенціал. На території області діє 8 морських і річкових портів, зокрема Одеський, Іллічівський, Южненський, Ізмаїльський. Промисловість Одеської області завжди була важливим елементом національної економіки України. На території області розташовані підприємства нафтопереробки, машинобудування, чорної і кольорової металургії, хімічної, харчової і легкої промисловості. Одеська область бере активну участь у роботі 6 європейських організацій. Це Асамблея європейських регіонів, єврорегіон «Нижній Дунай», Робоча співдружність придунайських країн, Асоціація європейських прикордонних регіонів, Асамблея європейських виноробницьких регіонів і конференція Приморських регіонів Європи.

Поряд з дуже вигідним транспортно-географічним розташуванням, Одещина має сприятливі умови, що в цілому формують високий природно-ресурсний потенціал регіону. Тепле море, лікувальні грязі, мінеральні води, морські пляжі створюють винятковий рекреаційний потенціал Одещини. У пониззі великих річок (Дунай, Дністер) і лиманів, на морських узбережжях і в шельфовій зоні розташовані високоцінні й унікальні природні комплекси, водно-болотні угіддя, екосистеми, що формують високий біосферний потенціал регіону, який має національне і міжнародне, глобальне значення. Особливість економіко-географічного розташування області, сприятливі природно-кліматичні умови, різноманітні природні лікувальні ресурси, наявність піщаних пляжів, розвинута мережа водних, залізничних та автомобільних магістралей обумовлюють розвиток в області сфери туризму і рекреації. Серед природних багатств, які активно використовуються у курортно-рекреаційному

господарстві області, важливе місце посідають лікувальні грязі та ропа Куяльницького, Хаджибейського, Шаболотського лиманів, сірчано-водневі, гідрокарбонатні, йодо-бромні та натрієві мінеральні води, які дають можливість ефективно лікувати захворювання органів кровообігу, нервової системи, органів дихання нетуберкульозного характеру, органів травлення, порушення обміну речовин тощо.

Своєрідність туристично-екскурсійного потенціалу області також визначена численними пам'ятками різних часів з відомими історико-культурними заповідниками, пам'ятками та музеями. Це відомі у світі Одеський державний академічний театр опери і балету, знамениті Потьомкінські сходи, українська Венеція — місто Вилкове, фортеця XII–XV сторіччя в місті Білгород-Дністровському, розкопки античних міст Тіри і Ніконії, пам'ятки культової архітектури в містах Одесі, Ізмаїлі, Рені, Кілії та багато чого іншого.

З метою поєднання індустрії туризму з господарським комплексом регіональних територій в єдиному суспільно-географічному просторі були проведені подальші практичні кроки державних установ щодо створення загальнодержавної мережі туристсько-екскурсійних маршрутів, результатом якого став широко репрезентований на міжнародному туристичному ринку інноваційний туристичний продукт — Національна система туристсько-екскурсійних маршрутів «Намісто Славутича» (2003 рік) і який має більш 200 кілометрів в Одеському регіоні.

Таким чином, Україна та Одеський регіон мають значний ендегенний потенціал для розвитку конкурентоспроможного ринку екскурсійних послуг: рекреаційні ресурси (9,5 % від загальносвітових), природні умови, історико-культурні, підприємницький потенціал для формування відкритих туристсько-екскурсійних територій та кластерів.

Незважаючи на низку негативних факторів, які стосуються екскурсійної справи у цілому в Україні, за даними моніторингового дослідження, динаміка екскурсантів, обслугованих суб'єктами підприємницької діяльності — ліцензіатами туроператорської та турагентської сфери, свідчить про зростання їхньої кількості, і в 2017 році становила 2,4 млн осіб, більше на 35 % або на 624,3 тис. осіб порівняно з 2016 р.

### **10.3 Шляхи активізації підприємницької діяльності в сфері екскурсійних послуг.**

Проведені науковцями дослідження регіональних умов розвитку підприємництва в сфері екскурсійної діяльності встановили, що для впорядкування діяльності фахівців туристичного супроводу на державному рівні необхідно вирішити низку ключових питань, насамперед:

– вирішити питання щодо підготовки (перепідготовки) фахівців туристичного супроводу (екскурсоводи, гідди-перекладачі, спортивні інструктори тощо) певної кваліфікації, які мають базову вищу освіту, з видачею відповідного свідоцтва (диплому, інше) єдиного державного зразка. Мають бути визначені профільні учбові заклади, при яких, за наявності відповідної

ліцензії Міністерства освіти і науки України, можуть функціонувати курси з підготовки (перепідготовки) спортивних інструкторів, екскурсоводів, гідів-перекладачів. При цьому обов'язково встановити вимоги до організаторів таких курсів, як то: предметний мінімум та кількість годин по кожному з них, кількість практичних занять тощо;

- внести зміни, у відповідності до Закону України «Про туризм», до міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1–95 «Туристскоэкскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;

- забезпечити відповідність наказу Державної туристичної адміністрації України від 24.09.2004 р. № 83 «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу» (далі Наказ) вимогам Закону України «Про туризм» в частині визначення органу, який здійснює видачу дозволів на право здійснення туристичного супроводу (далі Дозвіл). Згідно п. 2.5 зазначеного Наказу видача Дозволів здійснюється акредитаційними комісіями, створеними обласними (міськими) держадміністраціями, що суперечить ст. 11 Закону України «Про туризм», згідно якої видачу дозволів на право здійснення туристичного супроводу віднесено до повноважень місцевих державних адміністрацій. Наявність цієї нормативно-правової колізії унеможливує здійснення контролю за діяльністю фахівців туристичного супроводу у відповідності з вимогами Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності». Згідно п. 3.4 Наказу скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу, у разі порушення фахівцями норм Положення про порядок отримання Дозволу, віднесено до компетенції акредитаційної комісії. Але акредитаційна комісія не має законодавчих повноважень щодо перевірки і документування фактів порушення фахівцями туристичного супроводу чинного законодавства.

Суттєвим недоліком діючого Наказу є те, що на його підставі на практиці не можливо зобов'язати спортивного інструктора, екскурсовода чи гідів-перекладача одержати Дозвіл, оскільки діючий Наказ не є міжгалузевим і контролюючі органи (з пояснень їх керівництва) не можуть керуватися ним у своїй роботі. В свою чергу це призводить до несплати фахівцями туристичного супроводу податків, інших обов'язкових платежів, не дає змогу проконтролювати якість надання послуг туристичного супроводу тощо. І як наслідок, фахівці зазначеної категорії провадять безконтрольну і неоподатковану діяльність.

Туроператори та турагенти, зі свого боку, також не зацікавлені включати до штатного розпису посади екскурсоводів, гідів-перекладачів, бо це призведе до додаткових витрат, пов'язаних із зростанням витрат по фонду оплати праці. Як правило, тільки незначна кількість туристичних фірм офіційно приймає на роботу екскурсоводів /гідів-перекладачів. В основному це підприємства, що надають екскурсійні послуги іноземним круїзним туристам. В свою чергу, керівництво зазначених підприємств не зацікавлене у одержанні штатними екскурсоводами і гідями-перекладачами дозволів на право здійснення туристичного супроводу. Це обумовлено тим, що у розпал туристичного

сезону, при зростанні туристичних потоків, туроператори і турагенти звертаються до екскурсоводів та гідів-перекладачів пенсійного віку, які не вимагають відповідний запис у трудову книжку, з пропозиціями щодо обслуговування іноземних туристів. При цьому керівники турпідприємств завбачливо вираховували, що екскурсоводи (гідиперекладачі) — пенсіонери за відсутності дозволів на право здійснення туристичного супроводу будуть поставлені у нерівні умови зі штатними працівниками, які ці Дозволи матимуть. Крім цього, туристичні підприємства, що обслуговують круїзних туристів, нестимуть значні витрати, якщо включатимуть до штатного розпису цілу низку гідівперекладачів зі знанням різних мов, оскільки специфікою круїзного туризму є те, що на судні можуть перебувати туристи з різноманітних країн, що зобов'язує туроператорів (турагентів) забезпечити наявність одразу декількох гідів-перекладачів.

Отже, зважаючи на напрямки розвитку туризму, визначені Законом «Про туризм», діяльність з екскурсійного обслуговування туристів та мешканців регіонів України повинна реалізувати свою роль як однієї з форм змістовного використання вільного часу, дозвілля, вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення до пізнання історико-культурної спадщини, формування туристичної культури народу загалом.

### **Методика розрахунків ємності територіальних ринків екскурсійних послуг**

Багато країн світу характеризуються великою екскурсійною атракційністю та анімаційністю послуг. Це спричинено величезним багатством та унікальністю культурної спадщини та природних ресурсів. Екскурсійні атракційні території пристосовані для прийняття значної кількості туристів та екскурсантів, а тим самим мають більше шансів на динамічний суспільно-економічний розвиток завдяки дуже високому рівню прибутковості інвестицій в розвиток галузі. Оптимізації структури та режиму функціонування туристсько-екскурсійних комплексів регіонів може сприяти розробка методик розрахунків показників екскурсійної ємності туристичної території.

На сучасному рівні в економіці туризму поширеним є показник рекреаційної місткості території, який виражається за допомогою величини допустимого навантаження на одиницю площі, де туристу гарантований комфортний відпочинок і водночас не відбувається деградація довкілля. Цей показник не може бути використаний для розрахунків планування ємності ринку екскурсійних послуг та інвестиційної привабливості бізнес-проектів підприємців регіональних територій, планування надходжень до місцевих бюджетів від розвитку екскурсійного обслуговування туристів, кластеризації підприємців сфери туризму.

Оскільки питання подальшого планування розвитку територіально-виробничих форм в туристсько-рекреаційному комплексі на державному рівні є достатньо актуальним через можливості туризму забезпечувати зростання валового регіонального продукту, слід запропонувати економічно обґрунтовані

методики розрахунків потенціальної ємності ринку екскурсійних послуг. У контексті конкретизації запропонованих підходів до розвитку підприємництва на ринку екскурсійних послуг необхідною є розробка методичних підходів щодо ринкової оцінки економічного потенціалу рекреаційно-екскурсійної системи (території).

Поняття «ємність ринку» широко використовується в наукових працях з економіки та маркетингу туризму, але трактується по-різному — від визначення загальних потреб в туристичних або екскурсійних послугах до обсягу реалізованого турпродукту.

Ємність ринку екскурсійних послуг є величиною, що характеризує максимально можливу спроможність споживання екскурсійних послуг усіма сегментами ринку рекреантів, туризму, місцевого населення регіону, тобто увесь ринковий потенціал споживання послуг.

Таким чином, ємність ринку екскурсійних послуг відображає не тільки рівень споживання екскурсійного продукту, а й рівень незадоволеного попиту. Його економічна величина може бути структурована за видовими та територіальними ринками. При дослідженні ємності ринку необхідно звернути увагу, що вона відтворює такі умови. З одного боку відбиває рівень споживання — через визначення впливу чинників формування попиту та споживання, з іншого — діяльність суб'єктів турринку через вплив умов реалізації екскурсійних послуг.

Визначення рівня споживання екскурсійних послуг обов'язково повинно коригуватися факторним аналізом умов створення та споживання екскурсійних послуг з метою визначення потенційної ємності регіонального ринку.

Таке наукове обґрунтування співвідношення потенційної ємності ринку та фактичного рівня споживання дає змогу подальшого аналізу та розробки методичних засад планування виробництва конкурентноспроможних екскурсійних послуг. Факторний аналіз дозволяє визначити попит на туристсько-екскурсійні послуги на регіональному ринку та надати оцінку ефективності обраної конкурентної стратегії.

Для визначення сукупного попиту на екскурсійні послуги можна застосовувати таку економічну залежність:

$$СП = Ч \cdot Е \cdot СЦ \cdot К, (8.1)$$

де СП — сукупний попит на регіональному ринку (грн);

Ч — чисельність споживачів, що може бути обрахована як частина населення, що припадає на екскурсійні послуги (чол.);

Е — кількість екскурсій, що припадає на 1 споживача за рік;

СЦ — середня ціна однієї екскурсійної послуги (грн);

К — кореляційний коефіцієнт (знижки для корпоративних замовників, турагенцій, тощо).

Для визначення регіональних відмін, розподілу сукупного попиту на екскурсійні послуги застосовується методика бальної оцінки або визначення індексу факторів реалізації, що дає змогу подальшого визначення частки

регіонального ринку екскурсійних послуг, яка припадає на суб'єкта підприємництва. Формула розрахунків в грошовому чи натуральному виміру буде мати такий вид:

$$Ч = Оеп / Дрегіон Ч 100, (8.2)$$

де Ч — частка підприємця на певному регіональному ринку екскурсійних послуг (грн);

Оеп — обсяг реалізації екскурсійних послуг підприємцем за рік (грн);

Дрегіон — обсяг реалізації екскурсійних послуг загальної кількості в регіоні (грн).

Така оцінка ефективності діяльності допоможе зробити аналіз фактичного збуту екскурсійних послуг та визначити частку конкурентного ринку в плануванні обсягів бізнесу в майбутньому, визначити рівень конкуренції та вибрати ринкову стратегію щодо оцінки кластерної моделі розвитку.

Далі потрібно визначити ринковий потенціал території, на якій надає послуги підприємець (підприємство). Пропонується розглядати ринковий потенціал за такою методикою. Ринковий потенціал рекреаційно-екскурсійної території (ЕПтер.) дорівнює загальному обсягу турпотоків по наступних ринках збуту екскурсійних послуг в регіоні:

1) ринок організованих туристів, які прибули по ваучерах туроператорів та турагентів та розміщені в готелях, закладах санаторнокурортного типу;

2) ринок неорганізованих туристів, які тимчасово розміщені у приватному секторі;

3) ринок місцевого населення;

4) ринок одноденних відвідувачів-екскурсантів, транзитних туристів, круїзних пасажирів.

$$ЕПтер. = Рорг.тур. + Рнеорг.тур. + Рмісц.нас. + Ртранз.тур. (8.3)$$

Ринок організованих туристів включає іноземних туристів, внутрішніх туристів, які розміщені у колективних закладах розміщення.

Для подальших розрахунків необхідні відомості про потужність закладів розміщення в регіоні та середньої тривалості відпочинку туристів, а також кількість днів наповнювання закладів розміщення в активний сезон. Треба також розрахувати середній екскурсійний коефіцієнт чи отримати експериментальним шляхом, який дає можливість визначити кількість екскурсій, на яких може перебувати турист

під час свого відпочинку в регіоні.

Звідси

$$орг.тур. з.розм. = ЧЧ Т Р М К, N (8.4)$$

де Рорг.тур. — потенційна ємність ринку екскурсійних послуг для організованих туристів (тис. екс.);



Mз.розм. — місткість засобів розміщення в регіоні (тис. ліжко/місце);  
Т — кількість днів наповнюваності закладів розміщення в активний сезон;  
N — тривалість путівки (дні перебування) в середньому за даними засобів розміщення в регіоні;

К — кількість потенціальних екскурсій на одного організованого туриста.

Звернемо увагу, що за даними управління туризмом і курортами Одеської облдержадміністрації станом на 1 січня 2010 р. в Одеському регіоні налічується більш 800 курортно-оздоровчих установ, що можуть одночасно прийняти від 90 до 104 тисяч туристів; середня тривалість відпочинку у санаторно-курортних закладах — 14 днів; середній екскурсійний коефіцієнт дорівнює — 2 екскурсіям, тривалість активного сезону в санаторно-курортних установах — 90 днів. Статистичні дані щодо середньої кількості днів перебування іноземних туристів в Проведені розрахунки за вищенаведеною методикою свідчать, що екскурсійний потенціал Одеського туристичного регіону на ринку внутрішнього організованого туризму дорівнює на активний сезон — 1157400 екскурсантів; неорганізованих туристів, розміщених у приватному секторі, дорівнює — 257000 екскурсантів.

Потенціальні можливості одноденних екскурсантів ринку круїзів, відвідувачів — 320000 екскурсантів, відповідно. Таким чином, прогнозні показники потенціалу екскурсійного ринку Одеського регіону за даними досліджень складають 1734400 екскурсантів — потенціальних споживачів. В той же час треба підкреслити, що моніторинг екскурсійних послуг в Одеському регіоні свідчить, що із 217254 екскурсантів питома вага (73,5 %) припадає на заклади колективного розміщення.

На підставі даних моніторингу ринку екскурсійних послуг, запропонованої методики розрахунків екскурсійного потенціалу туристичної території на прикладі Одеського регіону можна зробити висновок, що порівняно з даними офіційної статистики в регіоні не використовуються усі можливості розвитку підприємництва на ринку екскурсійних послуг, а обсяг фактично наданих послуг в 2008 р. за звітними даними дорівнює 18–20 % потенціалу ринку. Слідуючи запропонованій методиці розрахунків, можна також визначити екскурсійний потенціал сектору місцевого населення регіону, учнів загальноосвітніх закладів регіону та інше за сегментами попиту.

Сегментування ринку екскурсійних послуг за географічним принципом рекреаційно-туристських систем дозволяє також виділити в регіоні п'ять функціональних рекреаційних районів, що мають потенційні можливості розвитку кластерів підприємницької діяльності в екскурсійній сфері, і розрахувати для них показники додаткових відрахувань до місцевих бюджетів за рахунок створення умов для діяльності фахівців туристичного супроводу — місцевих екскурсоводів:

Б.-Дністровський район (374 курортно-оздоровчі установи),  
Овідіопольський (53 відповідно), Килійський (95), Татарбунарський (106),  
Комінтернівський (33)

## 8.5 Загальні положення законодавства щодо екскурсійної діяльності

На думку більшості фахівців, правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні поки далеке від досконалості. Закон України «Про екскурсійну діяльність» знаходиться в стадії розробки, і здійснення екскурсійної діяльності фактично регулюється тією мірою, в якій встановлено законодавчі засади туризму. При цьому під нормативно-правовою базою туризму розуміють сукупність загально законодавчих, галузевих і нормативних документів, які регулюють туристичну діяльність.

Організація екскурсійного обслуговування в правовому полі відбувається в умовах урахування широкого кола питань. Вони включають дотримання:

– загальних положень правової бази регулювання туристичної діяльності в Україні;

– правового статусу туриста і екскурсанта (порядок в'їзду/виїзду та перебування в Україні, страхування та медичної допомоги, забезпечення безпеки, права та обов'язки туристів і екскурсантів);

– організації туристичного підприємництва;

– організаційно-правових основ діяльності (праця та соціальне страхування, оподаткування, використання земель та плати за землю, ведення розрахунків в іноземній валюті, бухгалтерський облік);

– міжнародних правових актів регулювання туристичної діяльності, а також відповідних стандартів.

Крім того, важливою складовою нормативно-правової бази здійснення екскурсійного обслуговування виступає законодавство юридичної відповідальності. Її основи визначають Кримінальний, Цивільний, Господарський кодекси, а також Кодекс України про адміністративні правопорушення.

Основи правового регулювання в сфері надання екскурсійних послуг в основному визначаються:

– Законами України (з відповідними змінами та доповненнями):

– Про туризм

– Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців

– Про підприємництво

– Про ліцензування певних видів господарської діяльності

– Про захист від недобросовісної конкуренції

– Про рекламу

– Про страхування

– Про захист прав споживачів

– Постановами Кабінету Міністрів України (з відповідними змінами та доповненнями):

– «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон у туристичну подорож, на відпочинок та оздоровлення» від 21 грудня 2005 р. № 1251;

– «Про організаційне і фінансове забезпечення відпочинку та оздоровлення дітей в Україні» від 14 квітня 1997 р. № 323;

– Наказом Державного комітету статистики України «Про затвердження форм державної статистичної звітності з питань туризму та інструкцій щодо їх заповнення» від 4 березня 1998 р. № 96;

– Наказом Міністерства освіти України «Про затвердження правил проведення туристичних подорожей учнівською та студентською молоддю України» від 6 квітня 1999 р. № 96;

– Наказом Державного Комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва і Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності» від 14.11.2002 р. № 121/83; Наказом Державного Комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва та Міністерства культури і туризму України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження тур операторської та турагентської діяльності» від 11.09.2007 р. № 111/55.

Нормативні положення щодо провадження господарської діяльності з туристсько-екскурсійного обслуговування визначено прийняттям Міждержавною радою по стандартизації, метрології і сертифікації 25 квітня 1995 р. розробленого Технічним комітетом по стандартизації ТК № 199 «туристсько-екскурсійне обслуговування» і внесеного Управлінням стандартизації і сертифікації у сфері послуг Держстандарту Росії Міждержавного стандарту ГОСТ 28681.1–95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Проектування туристичних послуг» і Міждержавного стандарту ГОСТ 28681.2–95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Загальні положення».

Цими нормативними документами, за які проголосували Азербайджан, Вірменія, Білорусь, Казахстан, Киргизія, Молдова, Російська Федерація, Таджикистан, Туркменістан і Україна, встановлювалося єдине розуміння основоположних термінів туристично-екскурсійного обслуговування:

«...Екскурсія — туристська послуга, яка забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туриста...» (ГОСТ 28681.2–95).

«...3.11. Технологічна карта екскурсії — технологічний документ, що визначає логічну послідовність огляду пам'яток і об'єктів на маршруті».

(Технологічна карта включає просторово-часові характеристики окремих етапів екскурсії (тривалість, протяжність, місце розташування зупинок, точок огляду тощо), основні творчі завдання екскурсовода на кожному етапі.)

«...3.13. Контрольний текст екскурсії — технологічний документ, який включає науковий, актуалізований зміст інформації, що надається екскурсантам».

(На основі контрольного тексту екскурсовод складає індивідуальний текст, який відбиває особливості і можливості екскурсовода і відповідає інтересам конкретних екскурсантів.)

«...3.14. «Портфель екскурсовода» — комплект інформаційних матеріалів (фотографій, копій документів, географічних карт, схем, репродукції картин та

ін.), які використовуються екскурсоводом під час екскурсії» (ГОСТ 28681.1–95).

ГОСТ 28681.1–95 закріпив, що: «...проектування послуги «екскурсія» передбачає визначення:

- тематичної спрямованості;
- об'єктів огляду;
- тривалості екскурсії;
- обсягу інформації;
- форми переміщення по маршруту екскурсії;
- результатів соціологічного вивчення пропозицій екскурсантів щодо умов обслуговування.

Як вже було відзначено, результатом проектування послуги «екскурсія» є наступні технологічні документи:

- технологічна карта екскурсії;
- контрольний текст екскурсії;
- матеріали «портфеля екскурсовода»;
- схема траси маршруту транспортної екскурсії.

Екскурсійні послуги відповідно до законодавства є частиною туристичного продукту. Стаття 1 чинного Закону «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. дає наступне визначення туристичного продукту:

«Туристичний продукт — попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо)».

Навряд чи можна вважати понятійно досконалим еквівалентом екскурсії організацію відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг. Можливо, що таке визначення ґрунтувалося на термінологічному апараті Державної програми розвитку туризму в Україні на 2002–2010 рр., яка визначає екскурсію як «...відвідання (прогулянка) з метою візуального пізнання навколишнього світу на обраному тематичному маршруті на термін менше 24 годин», екскурсійну діяльність визнає «...складовою туристської діяльності» і визначає її як «організаційні дії з науковою, навчальною або культурно освітянською метою, результатом яких є пізнання визначних об'єктів місцевостей».

Цією ж статтею до суб'єктів туристичної діяльності віднесено суб'єктів підприємницької діяльності, що надають екскурсійні послуги, а також гідів-перекладачів, екскурсоводів. При цьому останніх визначають як «...фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом...»

Статтею 21 Закону визначено основні положення, які стосуються Договору на екскурсійне обслуговування. Власне уточнюється і сутність екскурсійного обслуговування: «За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-

перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщення».

Крім того, законодавчо закріплюється, що договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера; 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 споживачів.

Закон вимагає, щоб особа, яка надає екскурсійні послуги, до укладання договору на екскурсійне обслуговування надала екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надавала екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.

Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 р. не містить жодної згадки стосовно ліцензування екскурсійної діяльності. Її провадження регламентується видачею дозволів на право здійснення туристичного супроводу.

На виконання статті 11 Закону видано наказ Державної туристичної адміністрації України від 24.09.2004 р. № 83 «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу», за яким видача таких дозволів здійснюється акредитаційними комісіями, створеними обласними адміністраціями. На даний час організація туристичного супроводу в Україні регламентується саме цим документом.

Положення роз'яснює, що «...Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу (далі Дозвіл. — Авт.) є офіційним документом,

який підтверджує кваліфікацію фахівця туристичного супроводу і дає право на надання екскурсійних послуг екскурсоводами та гідями перекладачами в населених пунктах та об'єктах показу, внутрішніми правилами яких це не заборонено, у межах даної адміністративної території та надання дорожньої інформації під час слідування туристичних груп до місця призначення...».

Такий Дозвіл повинні отримувати «...гіди-перекладачі, екскурсоводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу — фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, за винятком осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування (музеї, парки-пам'ятки садово паркового мистецтва, монастирські комплекси, спеціалізовані виставки тощо). Діяльність з надання послуг туристичного супроводу без Дозволу вважається порушенням чинного законодавства в галузі

туризму і тягне за собою відповідальність згідно із Законом України «Про туризм». Видача дозволів (у межах даної адміністративної території) здійснюється відповідними акредитаційними комісіями, створеними Радою

міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими держадміністраціями.

Вагомим недоліком згаданого документу є факт скасування ним наказу Департаменту туризму Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 15.01.02 № 32 «Про Концептуальні засади організації екскурсійної діяльності в Україні», оскільки таким чином були спрощені вимоги до провадження екскурсійної діяльності в Україні.

Чинні ліцензійні умови, затверджені спільним наказом Державного Комітету України з питань регуляторної політики і підприємництва та Міністерства культури і туризму України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської та турагентської діяльності» від 11.09.2007 № 111/55, виключили більшість в цілому корисних правових норм попередніх нормативно-регулюючих документів, які стосувались екскурсійного обслуговування, поклавши на тур операторів та турагентів тільки зобов'язання «...залучати до надання туристичних послуг осіб, які відповідають кваліфікаційним вимогам, що визначені цими Ліцензійними умовами, а у випадках, визначених чинним законодавством України, мають відповідні дозволи на право здійснення туристичного супроводу».

Заслуговує на увагу досвід регіональних органів влади Івано Франківської області, де, керуючись Законом України «Про туризм», наказом Державної туристичної адміністрації України від 24.09.2004 р.

№ 84 «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу», розпорядженням голови облдержадміністрації «Про організацію туристичного супроводу» від 18.11.2008 р. № 763, яким затверджені вдосконалене Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу на території Івано-Франківської області, персональний склад Акредитаційної комісії з видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу на території Івано-Франківської області. (До цього часу обласна Акредитаційна комісія керувалась розпорядженням голови облдержадміністрації від 18.10.2005 р. № 556, яке не давало змоги організувати контроль за дотриманням надання якісних туристичних послуг, встановленням кваліфікаційного рівня фахівців туристичного супроводу.)

Рішенням Акредитаційної комісії з видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу на території Івано-Франківської області затверджений порядок організації роботи науково-методичної ради (протокол № 13 від 20.03.2009 р.). Науково-методична рада є кваліфікаційним органом при Акредитаційній комісії, який складається з провідних фахівців області у сфері туристичного супроводу.

Головною його функцією є контроль за провадженням якісного туристичного супроводу на території Івано-Франківщини.

## **Контрольні питання**

1. Опишіть значення маркетинга в екскурсійній справі.

2. Природні ресурси України як фундамент для розвитку екскурсійної справи.
3. Природно-антропогенні ресурси України як фундамент для розвитку екскурсійної справи.
4. Антропогенні ресурси України як фундамент для розвитку екскурсійної справи

## **СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

### **Законодавча та нормативно-правова**

1. Конституція України (офіц. текст за станом на 1 січня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Мін-во Юстиції України, 2006. – 124 с.
2. Господарський кодекс України (офіц. текст: за станом на 20 січня 2007 р.) / Верховна Рада України. – Х.: Одиссей, 2007. – 240с.
3. Закон України «Про туризм»: (офіц. текст: за станом на 06 жовтня 2011 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2011. – 32 с.
4. Закон України «Про курорти»: (офіц. текст: за станом на 15 вересня 2006 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парламентське вид-во, 2006. – 18 с.
5. Закон України «Про захист прав споживачів»: (офіц. текст: за станом на 20 лютого 2004 р.) / Верховна Рада України. – К.: Парлам. вид-во, 2004. – 31 с.

### **Базова**

6. Бабарицька, В., Короткова О., Екскурсознавство і музеєзнавство: Навч. посіб. / В. Бабарицька, О. Короткова, О. Малиновська – К.: Альтерпрес, 2007. – 406 с.: іл.
7. Ємельянов, Б.В. Экскурсоведение: Учебник – 5-е изд./ Б.В. Ємельянов. - М.: Советский спорт, 2004. – 216 с.
8. Нездоймінов, С.Г. Організація екскурсійних послуг: навч.-метод. посібник. / С.Г. Нездоймінов - Одеса: Астропринт. – 2003. - 215 с.
9. Столяров, Б.А., Соколова Н.Д. Основы экскурсионного дела. / Б.А. Столяров, Н.Д. Соколова, Н.А. Алексеева. – СПб., 2002. – 156 с.
10. Хорошевські, А.Ю. 20 лучших экскурсий по Украине / Худ. оформ. И.В. Осипов / А.Ю. Хорошевські. – Харьков: Фолио, 2008. – 315 с.

### **Допоміжна**

11. Литвин, Л.І. Джерело вічності. Основи православної культури: навч. посіб / Л.І. Литвин. - Дніпропетровськ: „Арт-Прес”, 2007. - 427с.
12. Мезенцева, Г.Г. Музеєзнавство: навч. посіб / Г.Г. Мезенцева, за ред. С.М. Чайковського. - К.: Вища школа, 2000.- 335 с.
13. Харченко, О.В. Дитина в музейному просторі: аспекти освітньо-виховної діяльності в музеях художнього профілю. Збірка наукових праць „Український музей”. Київський національний університет ім. Т. Г. Шевченка". - Київ. 2003. - С. 198-206.