

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ
з дисципліни «Організація екскурсійних послуг»

для студентів спеціальності 242 «Туризм»
денної та заочної форм навчання

Запоріжжя
2019

Опорний конспект лекцій з дисципліни «Організація екскурсійних послуг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» денної та заочної форм навчання / Укл.: В.Л. Прусс. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. – 55 с.

Укладачі: В.Л. Прусс старший викладач

Рецензент: В.М. Зайцева, к.п.н., професор

Відповідальний за випуск: В.Л. Прусс.

Затверджено
на засіданні кафедри
«Туристичного, ресторанного
та готельного бізнесу»

Протокол № 1 від 29.08.2019

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Тема 1. Вступ до курсу.Екскурсія, її сутність	6
Тема 2. Методика підготовки екскурсій,.....	16
Тема 3. Техніка ведення екскурсії.....	21
Тема 4. Особливості проведення різних видів екскурсій	28
Тема 5. Професійна майстерність екскурсовода.....	37
Тема 6. Якість екскурсій, засоби її оцінки.....	44
Тема 7. Екскурсія як метод інформації в туризмі,.....	49
Рекомендована література.....	54

ВСТУП

Мета навчальної дисципліни – формування професійних навичок у майбутніх фахівців. Уміння аналізувати та формувати кола знань з історії, теорії та практики екскурсійної справи.

Вивчення дисципліни „Організація екскурсійних послуг” передбачає засвоєння навчального матеріалу на лекціях та лабораторних заняттях, а також у вільний від аудиторних занять час у формі самостійної навчальної роботи, призначеної формувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичних і практичних проблем ресторанного господарства і гостинності для підвищення якості професійної підготовки управлінських кадрів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

загальні компетентності:

Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань; здатність підтримувати загальний рівень фізичної активності й здоров'я для ведення активної соціальної та професійної діяльності; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у туристичній сфері;

фахові компетентності:

Здатність аналізувати та застосовувати на практиці вітчизняний і закордонний досвід екскурсології, спроможність використовувати сучасні теоретичні підходи до організації екскурсійного процесу, розробки та впровадження інноваційного екскурсійного продукту, здатність до практичного застосування методики й техніки підготовки та проведення екскурсій для різних категорій туристів, спроможність забезпечувати й підвищувати свою професійну майстерність як екскурсовода.

Очікувані програмні результати навчання:

Знання теоретико-методологічних засад організації екскурсійного процесу, психологічних та педагогічних аспектів екскурсійної діяльності, основних вимог до розробки та реалізації екскурсійного продукту, техніки підготовки і проведення різних видів

екскурсій, їх методичне забезпечення, компонентів професійної майстерності екскурсовода.

Уміння організовувати екскурсійний процес, розробляти інноваційний екскурсійний продукт та реалізовувати на практиці різні форми та методи роботи з екскурсантами, удосконалювати екскурсійну майстерність.

Тема 1. Вступ до курсу. Екскурсія, її сутність

План:

1. Розвиток екскурсійної справи в Україні: історія та сучасність.
2. Предмет і завдання курсу..
3. Місце та роль курсу в системі підготовки спеціалістів в галузі туризму.
4. Поняття екскурсії. Основні ознаки екскурсії..
5. Екскурсійний метод. Екскурсійний аналіз..
6. Рух, показ і розповідь – основні елементи екскурсії, їх співвідношення та взаємозв'язок
7. Тематика екскурсій.

У дослівному перекладі грецьке слово «теорія» означає спостереження, розгляд, дослідження. Цей термін розглядається в декількох значеннях:

1. Теорія – узагальнення досвіду, суспільної виробничої практики, в якому знаходять віддзеркалення об'єктивні закономірності розвитку природи і суспільства;
2. Теорія – сукупність узагальнених положень, створюючи певну науку або один з її розділів;
3. Теорія – система ідей в одній з галузей знань;
4. Теорія – вища, найрозвиненіша форма організації наукового знання, що дає цілісне уявлення про закономірності існуючих зв'язків певної області.

Коли ми розглядаємо питання екскурсійної теорії, то: а) моделюємо, якою в ідеалі має бути екскурсія; б) маємо на увазі механізм дії екскурсії на свідомість людини; у) передбачаємо осмислення, використання основних закономірностей і особливостей екскурсії; г) визначаємо критерії якості екскурсій засоби підвищення їх ефективності; д) формулюємо теоретичні основи екскурсійної справи.

Для працівників туристсько-екскурсійної галузі екскурсійна теорія – це загальна сума теоретичних положень, які служать основою екскурсійної справи, визначають головні напрями його розвитку і вдосконалення.

Екскурсійна теорія – це сукупність понять: функції екскурсії, її основні ознаки і аспекти; особливості показу і розповіді; екскурсійний метод; класифікація екскурсій; диференційований підхід до екскурсійного обслуговування; методологія і методика; елементи екскурсійної педагогіки і логіки; основи професійної майстерності екскурсовода. Розвиток екскурсійної теорії, початий в 20-і роки, продовжується і в даний час. Протягом першого періоду цей розвиток базувався на основах шкільної педагогіки. Класифікація екскурсій, їх ознаки і функції, сам екскурсійний процес визначалися з розрахунку на екскурсії для школярів. При цьому вчені-екскурсоводи і методисти виходили із завдань і вимог загальноосвітньої школи. Виключенням служив розділ музейних екскурсій, де робилися спроби осмислити екскурсійну теорію стосовно всієї маси екскурсантів (і дорослих, і дітей). Наукові співробітники музеїв і учені Московського науково-дослідного інституту культури в своїх публікаціях розглядали деякі питання екскурсійної теорії, але до середини 70-х років серйозної розробки екскурсійної теорії не було.

Відомі вчені-екскурсоводи Ф. Л. Курлат і Ю. Е. Соколовський у вищезазначеній статті називають прізвища вчених, яким належить безперечна заслуга в постановці і розробці таких ключових проблем теорії екскурсійної справи, як визначення екскурсій, педагогічних і психологічних основ екскурсійної роботи, загальної і приватної методики шкільних і масових екскурсій; класифікація екскурсій.

Потрібно погодитися з ними в тому, що теорія екскурсійної справи вже в 30-х роках розвивалася в умовах творчих шукань і дискусій і що в цілому теорія екскурсійної справи знаходиться у стадії становлення.

Інтенсивніший розвиток екскурсійної теорії почався в 70-х роках. Це пояснюється передачею екскурсійної справи профспілкам, які створили спеціалізований підрозділ – Головне екскурсійне управління, Центральну науково-дослідну лабораторію по туризму і екскурсіям і Центральні курси по навчанню туристсько-екскурсійних працівників.

Розвиток екскурсійної теорії пов'язаний також з розширенням екскурсійного обслуговування, зміною ролі екскурсії, тобто перетворенням її з форми відпочинку і розваги в невід'ємну частину ідейно-виховної і культурно-масової роботи з населенням. В екскурсії з'явилися нові функції, уточнилися ознаки, підвищився науковий

рівень екскурсійних заходів, визначилися педагогічні для психологотипу основи екскурсійної пропаганди, більш цілеспрямовано став використовуватися принцип наочності, з'явилася нормативна методологія, вирости кадри організаторів, методистів і екскурсоводів.

Розвитку екскурсійної теорії сприяли розробка і читання курсу лекцій «Теорія і практика екскурсійної справи» на Центральних туристських курсах і в Інституті підвищення кваліфікації працівників туристсько-екскурсійних організацій. Паралельно викладачі ІПК протягом п'яти років вели названий курс для студентів денного і вечірнього відділень факультету підготовки кадрів туристсько-екскурсійних організацій Вищої школи профспілкового руху ім. Н.М. Шверника. Вміст цього учбового курсу був викладений в навчальних посібниках, написаних Б. В. Емельяновим і виданих Центральним рекламно-інформаційним бюро «Турист»: «Основи экскурсоведения» (1981 р., 1985 р.); «Методика підготовки і проведення екскурсії» (1980 р.); «Організація роботи екскурсійної установи» (1979 р., 1987 р.); «Екскурсійне обслуговування населення» (1983 р.); «Екскурсія – невід'ємна частина ідейно-виховної роботи» (1984 р.); «Професійна майстерність экскурсовода» (1986 р.).

Вся система методики підготовки і проведення екскурсій, а також окремі питання екскурсійної теорії знайшли освітлення в методичних посібниках, підготовлених і виданих ІПК працівників туристсько-екскурсійних організацій і Головним екскурсійним управлінням Центрального радого з туризму і екскурсій в період з 1971 по 1988 рр.

Постійну увагу до питань екскурсійної теорії приділяла кафедра екскурсійної роботи Російської міжнародної академії туризму (раніше ІПК працівників туристсько-екскурсійних організацій). Результатом цієї роботи була публікація в 1992 р. навчального посібника в трьох частинах «Екскурсоведенье». Перша частина цього посібника «Основи екскурсійної теорії» більш повно, чим в попередніх виданнях, освітлює питання теорії.

Проте і в даний час екскурсійна теорія не стоїть на місці. Важливі явища в житті туристсько-екскурсійних організацій, бюро подорожей і екскурсій, державних і відомчих музеїв – це нові форми обслуговування споживачів, досвід ентузіастів, який, стаючи надбанням екскурсійних установ, тисяч методистів, екскурсоводів,

викладачів учбових закладів, наводить до того, що окремі положення екскурсійної теорії розвиваються, замінюються новими, досконалішими. Виникнення і розвиток теорії є результатом узагальнення пізнавальної діяльності, повсякденної праці тисяч екскурсоводів. «Теорія виникає на основі практики, але вона не просто узагальнює практичний досвід, а йде значно далі, розкриває нові зв'язки, сторони предмета»².

Висновки Екскурсійна теорія є комплексом поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсійної справи в країні. З найбільшою повнотою і визначеністю екскурсійна теорія відбита в такій учбовій дисципліні, як екскурсоведення. Само ж екскурсоведення є комплексною науковою дисципліною, що розкриває теорію, методологію і методику екскурсійної діяльності, історію екскурсійної справи і узагальнювальну практику туристсько-екскурсійних установ, функції, що виконуються екскурсією.

В даний час робота по подальшому розвитку основних положень екскурсійної теорії перемістилася в стіни Російської міжнародної академії туризму.

Слово «екскурсія» походить від латинського «екскурсио». У російську мову це слово проникло в XIX ст. і спочатку означало «вибігання, військовий набіг», потім – «вилазка, поїздка». Пізніше сталася видозміна цього слова за типом імен на «ія» (екскурс + ія).

Само поняття «сутність» є сукупністю сторін і зв'язків, яким властиві властивості, узяті і розглянуті в їх природній взаємозалежності. Сутність – це внутрішній зміст предмету, що виражається в єдності всіх багатобразних і суперечливих форм його буття.

При розгляді поняття «Сутність екскурсії» необхідно мати на увазі обумовленість екскурсійного процесу об'єктивними вимогами. Кожна екскурсія представляє особливий процес діяльності, суть якого обумовлена конкретними закономірностями (тематичність, цілеспрямованість, наочність, емоційність, активність і ін.). Вперше про закономірність екскурсій було сказано на науковій конференції, проведеній в 1978 р. Головним екскурсійним управлінням Центрального радого з туризму і екскурсій ВЦСПС і Центральною науково-дослідною лабораторією по туризму і екскурсіям (ЦНЛТЕ).

В ході екскурсійного процесу екскурсовод допомагає екскурсантам побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема

(перше завдання), почути про ці об'єкти необхідну інформацію (друге завдання), відчувати велич подвигу, значення історичної події (третє завдання), опанувати практичні навички самостійного спостереження і аналізу екскурсійних об'єктів (четверте завдання). У рішенні останньої задачі велике місце займає формування умінь бачити.

Уміння бачити як естетичне сприйняття зводиться до умінь сприймати архітектурні маси, фарби, лінії всякого роду, угруповання мас, фарб, ліній і їх комплекси в умовах перспективи, світла, повітря, точки зору. Уміння бачити як історичне сприйняття полягає в наступному: по-перше, треба уміти знайти в екскурсійному об'єкті типові риси і особливості історико-культурного характеру; по-друге, треба уміти визначити нашарування в екскурсійному об'єкті, зроблені часом, і його еволюцію; по-третє, треба уміти знайти історичні факти в монументальних і музейно-історичних пам'ятниках – завдання, що завжди вимагає великих знань і навиків.

Матеріал екскурсії, професійну майстерність екскурсовода в його викладі дають можливість екскурсантам аналізувати, робити необхідні висновки Ці уміння в ході показу і розповіді екскурсантам щепить екскурсовод При цьому як активні помічники екскурсовода виступають автори екскурсії Про це говорив відомий теоретик, критик і педагог А. В. Бакушинський: «Методична розробка матеріалу, обумовлена метою, всіма завданнями і планом екскурсії, має бути направлена до пробудження самостійності сприйняття і оцінок».

Одне із завдань екскурсії – виробити у екскурсантів відношення до теми екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактам, в цілому до матеріалу екскурсії і дати їй свою оцінку.

Матеріал екскурсії, професійну майстерність екскурсовода в його викладі дають можливість екскурсантам аналізувати, робити необхідні висновки Ці уміння в ході показу і розповіді екскурсантам щепить екскурсовод При цьому як активні помічники екскурсовода виступають автори екскурсії Про це говорив відомий теоретик, критик і педагог А. В. Бакушинський: «Методична розробка матеріалу, обумовлена метою, всіма завданнями і планом екскурсії, має бути направлена до пробудження самостійності сприйняття і оцінок».

Одне із завдань екскурсії – виробити у екскурсантів відношення до теми екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактам, в цілому до матеріалу екскурсії і дати їй свою оцінку.

Дати оцінку – означає скласти уявлення про кого-небудь, чим-небудь, визначити значення, характер, роль кого-небудь або чого-небудь, визнати чийсь достоїнства, позитивні якості.

Оцінка екскурсії – це виводи екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод

Відношення до екскурсії потрібно розуміти як: певний погляд екскурсанта на історичний період, якому присвячена екскурсія; сприйняття яких-небудь дій; розуміння конкретної ситуації, в якій знаходився письменник, скульптор (художник), створюючи свій твір.

У цьому процесі велику роль грають матеріал екскурсії, подача його екскурсоводом, «точка зору» на подію і оцінка його екскурсоводом, а також переконаність екскурсовода в своїй правоті. Головне в цьому процесі – проблема розуміння. Більшість екскурсантів сприймають точку зору екскурсовода, яка стає основою розуміння матеріалу і вироблення відношення до предмету показу і розповіді.

Екскурсія – методично продуманий показ визначних місць, пам'ятників історії і культури, в основі якого лежить аналіз об'єктів, що знаходяться перед очима екскурсантів, а також уміла розповідь про події, пов'язані з ними. Проте лише до цього єство поняття «екскурсії» зводити було б неправильно. Розглянемо декілька формулювань терміну «екскурсія», які були опубліковані в різних виданнях за останніх 70 років. Перша з них виглядає так: «Екскурсія – є прогулянка, що ставить своїм завданням вивчення певної теми на конкретному матеріалі, доступному спогляданню» (М. П. Анциферов, 1923 р.)

Характеризуючи місце екскурсійної діяльності в позашкільній роботі з дітьми, екскурсіоніст Л. Бархаш вважав, що екскурсія – це наочний метод здобуття певних знань, виховання шляхом відвідин по заздалегідь розробленій темі певних об'єктів (музей, завод, колгосп і т.д.) із спеціальним керівником (екскурсоводом).

Приведемо також одне з останніх за часом публікації визначень: «Екскурсія – особлива форма учбової та внеучбової роботи, в якій здійснюється спільна діяльність вчителя-екскурсовода і керованих ним школярів-екскурсантів в процесі вивчення явищ дійсності, спостережуваних в природних умовах (завод, колгосп, пам'ятники історії і культури, пам'ятні місця, природа і ін.) або в спеціально створених сховищах колекцій (музей, виставка)». Такі думки вчених-

екскурсантів.

Розглянемо тлумачення терміну «екскурсія», дані в різних словниках і енциклопедіях. Найраніше (1882 р.) тлумачення цьому терміну дає Ст Далечінь: «Екскурсія – проходка, прогулянка, вихід на пошук чогось, для збирання трав та інше». У Малій радянській енциклопедії (1931 р., т. 10, с. 195) термін розкритий таким чином: «Екскурсія – колективні відвідини якої-небудь місцевості, промислових підприємств, радгоспів, музеїв і ін., переважно з науковою або освітньою метою».

Детальне пояснення терміну «екскурсія» дає Велика радянська енциклопедія (1933 р., т. 63, с. 316): « один з видів масової культурно-освітньої, агітаційної і учбової роботи, що має на меті розширення і поглиблення знань підростаючого покоління...».

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

У Малій радянській енциклопедії (1960 р., т. 10, с. 770) сказано, що «екскурсія - колективна поїздка або похід у визначні місця з науковою, загальноосвітньою або культурно-освітньою метою».

У Великій радянській енциклопедії (1978 р., т. 29, с. 63) дано наступне визначення: «Екскурсія - відвідини визначних чим-небудь об'єктів (пам'ятники культури, музеї, підприємства, місцевість і т.д.), форма і метод придбання знань. Проводиться, як правило, колективно під керівництвом фахівця-екскурсовода». Інші тлумачення пізнішого часу не відрізняються оригінальністю і нічого не додають до раніше зроблених характеристик.

У приведених визначеннях екскурсії можна виявити деякі розбіжності. Вони не випадкові і не дають підстав для висновків про існування протилежних точок зору на екскурсію. Кожне формулювання має відношення до функціонування екскурсії в певний період часу. Звідси – відмінності у формулюваннях цілей, завдань і форм проведення екскурсій, характерних для того або іншого часу. З роками відбувається ускладнення завдань. Перед екскурсіями ставляться інші цілі, міняються форми їх проведення. При цьому яскравіше проявляють себе особливості екскурсії, її відмінності від інших форм культурно-просвітницької роботи. І в той же час не можна пройти мимо спроб окремих учених обмежити екскурсію вузкими

рамками.

У деяких словниках, наприклад в Короткому педагогічному словнику (1989 р., с. 300 – 310) і методичних посібниках, екскурсія розглядається як одна з форм наочного навчання, учбово-виховної роботи. При цьому підкреслюється значення лише однієї із сторін, а саме те, що екскурсії переносять процес навчання в обстановку спостереження предметів (об'єктів), що знаходяться в довіллі або виставлених в музеї.

Деякі екскурсанти, розглядаючи єство екскурсії, відносять до неї такі поняття, як композиція, сюжет і фабула.

Композиція – побудова, з'єднання, складання окремих частин в ціле. Цей термін пов'язаний з поняттями «структурою» і «конструкція».

Сюжет – подія або декілька подій, зв'язаних один з одним.

Фабула – ланцюг подій, про які оповідає твір. У викладі фабули розрізняють композицію, зав'язку, розвиток дії, кульмінацію, розв'язку.

Кульмінація – крапка, момент найвищої напруги в розвитку фабульного дії.

Екскурсія, будучи твором конкретних авторів, будується з врахуванням вимог, що пред'являються до літературного твору і має свій сюжет, якому підпорядкований весь екскурсійний матеріал. Оглядова екскурсія по своїх завданнях і формі проведення складніша, ніж путня екскурсійна інформація або бесіда інструктора в туристському поході. Тематична екскурсія в порівнянні з міською оглядовою, складніша по своїй структурі, вмісту, методиці проведення.

Дорога розвитку екскурсії йде по Лінії зміни її єству. Спочатку екскурсія була прогулянкою, переслідуючи практичні завдання, наприклад, пошук лікувальних трав. Потім перед нею встали наукові завдання, такі як виявлення експонатів для краєзнавчого музею. Пошуки нових форм самоосвіти висунули перед екскурсіями загальноосвітню мету. Прагнення поліпшити виховну роботу, зробити її ефективнішою перетворили екскурсію на один з видів культурно-просвітницької роботи¹.

В даний час екскурсія виступає як щось закінчене, цілісне, таке, що має свої специфічні функції і ознаки, своєрідну індивідуальну методику. В значній мірі вона збагатилася за змістом, формам

проведення і методиці підношення матеріалу і характеризується як невід'ємна частина ідейно-виховною і культурно-масовою роботою. Отже, екскурсія є наочним процесом пізнання людиною навколишнього світу, побудований на заздалегідь підібраних об'єктах, що знаходяться в природних умовах або розташованих в приміщеннях підприємств, лабораторій, науково-дослідних інститутів і так далі

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

У короткій формі єство екскурсії можна визначити так: екскурсія – сума знань, в специфічній формі що повідомляються групі людей, і певна система дій з їх передачі.

ЕКСКУРСІЯ ЯК ВИД ДІЯЛЬНОСТІ

Діяльність є активністю людини, яка направлена на досягнення поставленої мети. Екскурсія сума взаємозв'язаних і обумовлюючих один одного дій. Ці дії всілякі - пересування групи по маршруту, рух відносно об'єктів (їх обхід), спостереження пам'ятників, включених в маршрут, пояснення. Поради екскурсовода роблять дії екскурсантів осмисленими, цілеспрямованими.

Дії в процесі екскурсії підрозділяються на дві частини: діяльність екскурсовода і діяльність екскурсантів.

Діяльність екскурсантів знаходить своє вираження в таких активних формах, як спостереження, вивчення, дослідження об'єктів.

Діяльність екскурсовода складається з ряду дій, головні з них – підготовка і проведення екскурсій. Екскурсія – специфічний вид діяльності фахівця-екскурсовода. Не можна визнати правильним затвердження деяких методистів, що екскурсія, будучи роботою для екскурсовода, є відпочинком для екскурсантів. Практично участь в екскурсійному процесі – робота складна, а тому важка для обох сторін – екскурсовода і екскурсантів.

Питання до самопідготовки:

1. Основні визначення та ознаки екскурсії.
2. Роль екскурсійної практики у розвитку екскурсійної справи.
3. Значення теорії в розвитку екскурсійної справи.
4. Функції екскурсії.
5. Екскурсійний аналіз.
6. Класифікація екскурсій.

Тема 2. Методика підготовки екскурсій

План:

1. Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії.
2. Основні етапи підготовки екскурсії.
3. Індивідуальний текст екскурсії, його особливості.
Структура тексту.

Екскурсія є результатом двох взаємозв'язаних процесів – підготовки і проведення. Без якісної підготовки неможливе якісне проведення. У роботі з підготовки нової екскурсії можна виділяти два основних напрями:

- розробку теми екскурсії, нової для даної екскурсійної установи (або нової взагалі);
- підготовку початківця або вже працюючого екскурсовода до проведення новою для нього, але вже раніше розробленої екскурсії, що проводиться в даній установі.

Підготовка нової екскурсії доручається творчій групі. У її склад включаться від 3 до 7 осіб, а в ділових випадках – і більше, залежно від складності теми. В більшості своїй це екскурсоводи, що працюють в установах. Часто як консультанти запрошуються фахівці різних галузей – науковці музеїв, викладачі вузів і середніх шкіл і так далі.

Зазвичай кожному з учасників творчої групи доручається розробка одного з розділів, одній з і тим екскурсії або одного або декількох питань її теми. В цілях контролю за роботою групи вибирає керівник.

Підготовка нової екскурсії включає три основні стадії:

1. Попередня робота – підбір матеріалів для екскурсії, їх вивчення (тобто процес накопичення знань по даній темі, визначення мети і завдань екскурсії). Одночасно з цим відбувається відбір об'єктів, на яких буде побудована екскурсія.

2. Безпосередня розробка самої екскурсії – залишення екскурсійного маршруту; вивчення фактичного матеріалу; робота над змістом екскурсії, її основною частиною, що складається з декількох основних питань; написання контрольного тексту; методичне оснащення екскурсії; вибір найбільш ефективних методичних прийомів показу і розповіді; підготовка технологічної карти нової екскурсії; написання екскурсоводами індивідуальних текстів;

3. Висновок – прийом (захист) екскурсії на маршруті;

затвердження нової екскурсії керівником екскурсійної установи; допуск екскурсіводів, що захистили вию тему, до роботи на маршруті.

У простому вигляді структура всіх екскурсій, незалежно від теми, вигляду і форми проведення, однакова: вступ, основна частина, висновок.

Вступ, як правило, складається з двох частин:

1 – організаційною (знайомство з екскурсійною групою і інструктаж екскурсантів про безпеку в дорозі і вимогах поведінки на маршруті);

2 – інформаційною (коротке повідомлення про тему, протяжність і тривалість маршруту, час відправлення і повернення, санітарних зупинках і того місця, де закінчується екскурсія).

Основна частина будується на конкретних екскурсійних об'єктах, поєднанні показу і розповіді. Її зміст складається з декількох (5 – 12) підтем, які мають бути розкриті на об'єктах і об'єднані темою. Важливим для, створення екскурсії є підбір об'єктів таким чином, аби представлені були лише ті об'єкти, які допомагали б розкрити зміст теми екскурсії, до того ж, у певному дозуванні за часом і в залежності значущості тієї або іншої підтеми в даній екскурсії.

Висновок, як і вступ, не пов'язані з екскурсійними об'єктами. Вони повинні займати за часом хвилини і складатися з двох частин:

- підсумку основного змісту екскурсії, виводу теми, що реалізовує мету екскурсії;

- інформації про інші екскурсії, які можна розширити і поглибити на дану тему.

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

Дуже поважно, аби екскурсія була досить цікавою. Але не менше важливо не перенавантажувати її непотрібною туристам інформацією, подавати матеріал найбільш доступній формі, сприяючій найкращому сприйняттю. У зв'язку з цим тематика екскурсії неодмінно має бути зорієнтована на певну категорію екскурсантів (дорослих, молодь або дітей; міських або сільських жителів; працівників різних професій; співвітчизників або іноземців і т.д.). Такий облік називається диференційованим підходом до дружнього обслуговування. Він повинен враховувати ні тільки інтереси, але і цілі споживачів. Якщо екскурсія надається, наприклад, в рамках фольклорного туру, то на основний упор в розповіді і показі необхідно робити на історію, пам'ятники,

національні особливості регіону Якщо ж екскурсія входить в програму ділового туру, слід приділяти увагу показу різних ділових і у загальних рисах бізнес центрів і тому подібне При організації екскурсійного обслуговування в рамках курортного відпочинку привабливі екскурсійні прогулянки із спостереженням природних ландшафтів, пам'ятників, об'єктів.

В процесі підготовки нової екскурсії можна виділити ряд основних етапів, які розташовуються в певній послідовності.

Вперше поняття «Етапи підготовки екскурсії» було введене в ужиток в 1976 р. Тоді ж було названо чотирнадцять етапів:

1. Визначення мети і завдань екскурсії.
2. Вибір теми.
3. Відбір літератури і складання бібліографії, Визначення джерел екскурсійного матеріалу. Знайомство з експозиціями і фондами музеїв по темі.
4. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів.
5. Складання маршруту екскурсії.
6. Об'їзд або обхід маршруту.
7. Підготовка контрольного тексту екскурсії.
8. Комплектування «портфеля екскурсовода».
9. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії.
10. Визначення техніки ведення екскурсії.
11. Складання технологічної карти.
12. Складання індивідуальних текстів.
13. Прийом (здача) екскурсії.
14. Затвердження екскурсії.

Робота над будь-якою новою екскурсією починається з чіткого визначення мети, це допомагає авторам більш організовано вести роботу надалі. Мета екскурсії – це те, ради чого показуються екскурсантам пам'ятники історії і культури і інші об'єкти. Розповідь екскурсовода підпорядкована тій же кінцевій меті. Назвемо декілька цілей виховання патріотизму, любові до Батьківщини, пошана до інших народів, естетичне виховання, а також розширення кругозору, здобуття додаткових знань в різних галузях науки і культури і так далі Завдання екскурсі – досягти цілей шляхом розкриття се теми.

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого створення визначеної тематики екскурсії. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко

сформульовану тему.

Тема є стержнем, який об'єднує всі об'єкти і підтеми екскурсії в єдине ціле. При створенні екскурсії учасники творчої групи ведуть відбір об'єктів, постійно звіряючи свої матеріали з темою. Проте мало відібрати об'єкт по темі, треба знайти конкретний матеріал, на якому ця тема буде розкрита з найбільшою повнотою і переконливістю. Угрупування лежить в основі існуючої класифікації екскурсій.

Нижче будуть розглянуті особливості проведенні екскурсій на різні теми.

В ході розробки нової екскурсії складається список книг, брошур, статей, опублікованих в газетах я журналах, які розкривають тему. Призначення списку визначити зразкові кордони майбутньої роботи але вивченню літературних джерел, надати допомогу екскурсоводам у використанні необхідного фактичного і теоретичного матеріалу при підготовці тексту. Перелік літератури розмножується в декількох екземплярах для зручності в роботі групи і тих екскурсоводів, які готуватимуться до проведення екскурсій по даній темі. У переліку називаються автор, назва, рік видання, а також глави, розділи, сторінки.

При великій кількості літературних джерел список слід розділити на дві частини: «Основна література» і «Додаткова література».

Окрім публікацій у пресі, можуть бути використані інші джерела. Автори екскурсії складають їх перелік, в який входять державні архіви, мурей, хронікально-документальні і науково-популярні кінофільми, де містяться матеріали по темі екскурсії. Як джерело можуть служити спогади учасників і очевидців історичних подій. Проте при використанні мемуарних матеріалів щоб уникнути неточностей і тенденційності слід проявляти обережність. Для розповіді мають бути відібрані лише достовірні, ретельно перевірені факти і відомості. Значну допомогу в пошуку і систематизації матеріалу екскурсій можуть надати комп'ютерні енциклопедії, у тому числі мультимедійні бази даних на лазерних дисках (CD-ROM), Internet.

Показ об'єктів, як вже наголошувалося, є частиною що займає очолюючи положення в екскурсії. Правильний відбір об'єктів, їх кількість, послідовність показу впливають на якість екскурсії.

Питання до самопідготовки:

1. Організація розробки процесу нової екскурсії.
2. Основні етапи підготовки екскурсії, їх послідовність.
3. Визначення мети екскурсії, вибір теми.
4. Складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту.
5. Підготовка тексту екскурсії. Контрольний та індивідуальний тексти екскурсії.
6. Комплектування «Портфеля екскурсовода».

Тема 3. Техніка ведення екскурсії

План:

1. Вимоги до техніки ведення екскурсії. Знайомства екскурсовода з групою.
2. Вихід екскурсантів з транспорту. Розміщення групи біля об'єкту. Переміщення екскурсантів.
3. Техніка використання «портфелю екскурсовода», магнітофонних записів тощо.
4. Елементи ритуалу в екскурсії.

Ефективність будь-якої екскурсії багато в чому залежить від техніки її проведення, зв'язку між методикою і технікою ведення. До техніки ведення екскурсії пред'являється ряд вимог. У їх число входять знайомство екскурсовода з групою, правильне розставляння групи в об'єкту, вихід екскурсантів з автобуса і повернення в автобус (інший транспортний засіб), використання екскурсоводом мікрофону, дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому і розкриття окремих підтем, відповіді на питання екскурсантів і так далі

Знайомство екскурсовода з групою. Екскурсовод, увійшовши до автобуса, знайомиться з групою. Він вітається з присутніми, називає своє прізвище, ім'я, по батькові, екскурсійну установу, яка представляє, знайомить екскурсантів з водієм автобуса, тобто починає екскурсію вступом.

Поважно, аби із самого початку екскурсовод підпорядкував свої дії сталим правилам спілкування з групою. Він не відразу починає говорити. Виникає пауза, яка триває десять-двадцять секунд. Відбувається перше знайомство, від нього багато в чому залежать подальші контакти екскурсовода з групою. Екскурсанти поступово замовкають, зручніше розсаджуються, їх увага перемикається на екскурсовода. Екскурсанти прикидають, на що здатний екскурсовод, що цікавого їм розповість, а екскурсовод думає про те, як зацікавити цих людей, як прикувати їх увагу до теми.

При правильній організації екскурсійної роботи підготовка до неї повинна відбуватися заздалегідь. Роблять це організатори екскурсії або турагенти.

Сюжет екскурсії має бути заздалегідь відомий екскурсантові. Екскурсант повинен знати тему екскурсії. Надзвичайно поважно, аби

рекламна діяльність і покупка екскурсійної путівки були відокремлені від екскурсії одним-двома днями. Це істотно в тому відношенні, що за цей проміжок часу станеться відома психологічна установка екскурсанта. Він встигне вдуматися і ужитися в сюжет екскурсії.

В кожній темі свій вступ. Якщо склад групи різний (наприклад, місцеве населення і найжджі туристи, дорослі і діти), в одній і тій же екскурсії будуть різні вступи. Екскурсовод особлива увага обертає на підготовку і виконання вступу, який дає конкретну установку екскурсантам, дозволяє встановити з ними контакт.

Вихід екскурсантів з автобуса (тролейбуса, трамвая). 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 їх розташування. Тим самим екскурсанти втрачають можливість особистого знайомства з об'єктом.

Кількість зупинок з виходом групи рекомендується назвати у вступному слові, пояснивши значення таких виходів, зацікавити екзотичністю, незвичністю об'єкту.

На зупинках, де передбачений вихід екскурсійної групи, екскурсовод виходить першим, показуючи приклад групі і визначаючи напрям її руху до об'єкту. У тих випадках, коли в екскурсіях влаштовуються інші зупинки, наприклад, санітарні або для придбання сувенірів, екскурсовод повідомляє точний час (година і хвилини) відправлення автобуса. Необхідно вимагати від екскурсантів дотримання регламенту проведення екскурсії, що впливає на графік руху автобуса по маршруту. Якщо час стоянки в замській екскурсії по якихось причинах скорочується або збільшується, екскурсовод повідомляє про це всіх екскурсантів.

Розміщення групи в об'єкті. При розробці екскурсії, як правило, визначається декілька варіантів розміщення групи для спостереження екскурсійного об'єкту. Робиться це на той випадок, коли місце, визначене методичною розробкою, зайняте іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об'єкт. Бувають і інші причини, що заважають використовувати рекомендоване місце. У жаркий час використовуються можливості для розташування груп в тіні. На випадок дощу передбачається варіант розміщення екскурсантів під дахом, під кроною дерев. В окремих випадках методика вимагає, аби для огляду об'єкту було вибрано декілька

крапок: далеко, якщо об'єкт показується разом з довкіллям або іншими об'єктами; ближня, якщо аналізуються окремі деталі будівлі, споруди, місцевості, об'єкту природи. Ці особливості відбиваються в графі «Організовані вказівки методичної розробки». Кожен екскурсивод уважно вивчає ці вказівки і до виходу з групою на маршрут уточнює питання, пов'язані з розставленням групи для спостереження об'єктів. Слід також забезпечити безпеку екскурсантів при огляді об'єктів і під час переходу через автомагістралі.

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

Пересування екскурсантів від автобуса до об'єкту, від об'єкту до автобуса, між об'єктами здійснюється групою. Місце екскурсивода – в центрі групи, декілька чоловік йдуть попереду, декілька поруч, останні – позаду. Поважно, аби група не розтягувалася: відстань між її головною частиною і тими, хто йде останніми, не повинно перевищувати 5 – 7 метрів. Екскурсивод повинен добиватися, аби при пересуванні групи на маршруті не порушувалася цілісність. При растянутості групи не всі почують розповідь екскурсивода, його пояснення і логічні переходи, які викладаються в дорозі. Дослідні екскурсиводи уміло керують пересуванням на маршруті.

Темп руху групи залежить від складу групи (діти, молодь, середній вік, літні люди), від рельєфу місцевості, наприклад, під'їм в гору, невпорядкованість дороги, подолання канав небезпечних зон в працуючих цехах і так далі

У пішохідній екскурсії темп руху екскурсантів повільний, неквапливий, оскільки об'єкти показу розташовані поруч один з одним.

Складніше встановити необхідний темп руху групи в автобусній екскурсії. Тут, вийшовши з автобуса, екскурсивод починає рух не відразу, особливо якщо об'єкт розташований на віддалі. Він дає можливість більшості екскурсантів вийти з автобуса і потім, не кваплячись, але і не дуже повільно, на чолі групи прямує до мети. Підійшовши до об'єкту, він починає свою розповідь не відразу, а після того, як збереться вся група.

Екскурсивод керує пересуванням екскурсантів і в ході їх

самостійної роботи на маршруті. Екскурсанти обходять довкола об'єкту, аби самим прочитати напис на нім, увійти всередину його, побачити своєрідні риси архітектури. Вони підіймаються на горб, аби визначити його висоту, піднімаються на дзвіницю, мінарет, аби переконалися в незвичайному «кроці» рівнів крутих сходів, спуститися в кріпосний рів для визначення його глибини і так далі. Ці пересування екскурсантів збагачують їх додатковою інформацією і новими враженнями, дають можливість відчутти неповторні риси об'єктів, особливості подій, яким присвячена екскурсія.

Повернення екскурсантів в автобус. Під час пересування групи її очолює екскурсовод. При посадці групи в автобус він стоїть праворуч від входу і перераховує екскурсантів, які входять в салон. Робиться це непомітно. Переконавшись в тому, що зібралися всі учасники екскурсії, він входить в автобус останнім і подає умовний знак водієві про початок руху.

Необхідно уникати перерахунку екскурсантів, що вже зайняли місця в автобусі. Це вносить непотрібну нервозність, деколи викликає комічні ситуації, порушуючи тим самим хід екскурсії.

Місце екскурсовода. Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видно ті об'єкти, про які йде мова на екскурсії, але аби в полі його зору знаходилися і всі екскурсанти. В той же час екскурсанти повинні його бачити. Як правило, це спеціально відведене переднє сидіння поряд з водієм (крісло за водієм призначене для іншого водія). Стояти екскурсоводові при русі автобуса (так само як і екскурсантам) не вирішується в цілях безпеки.

На пішохідній екскурсії екскурсовод повинен розташовуватися врівноважено до об'єкту. Проведення показу зрительно сприйманих об'єктів вимагає, аби вони знаходилися перед очима екскурсовода, адже він аналізує їх на основі своїх зорових вражень. Це особливо поважно в заміських екскурсіях, коли екскурсовод під час руху автобуса, сидячи на своєму місці спиною до екскурсантів, дивиться в переднє скло автобуса і розповідає про те, що вже бачать або ось-ось побачать екскурсанти.

Дотримання часу в екскурсії. У методичній розробці вказується точний час, відведений на розкриття кожної підтеми в хвилинали. Тут передбачено все: показ об'єктів, розповідь екскурсовода, пересування по маршруту до наступного і рух групи біля спостережуваних об'єктів. Уміння укластися у відведений час до екскурсовода приходить не

відразу. Для цього потрібна велика практика, у тому числі проведення екскурсій з годинником в руках: удома, в конкретного об'єкту. Потрібно добитися дотримання часу при проведенні логічного переходу, освітленні окремо взятої підтеми і основних питань. Допомогає екскурсоводові хронометраж витрати часу на окремі частини екскурсії. На основі такого хронометражу з врахуванням зауважень що прослухує екскурсовод вносить відповідні корективи до своєї розповіді. З екскурсій забирається все зайве, що веде до перевитрати часу. Незрідка екскурсія по причинах, не залежних від екскурсовода, значно скорочується за часом. Віной цьому є тривалі збори групи, не вчасно поданий туристам сніданок, запізнення автобуса і ін. В результаті екскурсія починається із запізненням. У екскурсовода залишається один вихід - скорочувати час, відведений на розкриття теми. Робити це слід, зберігаючи все головне у вмісті екскурсії і прибираючи другорядне. Для цього треба заздалегідь підготуватися до можливого скорочення матеріалу екскурсії.

Техніка проведення розповіді при русі автобуса. Розповідь під час руху в автобусі повинна вестися екскурсоводом через мікрофон. Якщо устаткування погано функціонує або мікрофон взагалі відсутній, екскурсоводові вести розповідь під час руху марно. Шум двигуна і трясіння автобуса обмежують чутність, так що пояснення будуть чутні лише екскурсантам, що сидять поблизу. В цьому випадку матеріали про найближчу ділянку маршруту екскурсовод дає до початку руху, а в ході руху повідомляє лише назви об'єктів або місцевості. За наявності важливих об'єктів або населених пунктів необхідно зупинити автобус, вимкнути двигун і лише після цього давати пояснення. Це повинно бути заздалегідь погоджено з водієм.

Відповіді на питання екскурсантів. У екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони підрозділяються на чотири групи: питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти; питання, поставлені в ході розповіді, на яких відповідає екскурсовод; риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів; питання, що задаються учасниками екскурсій по темі. Перші три групи питань пов'язано з методикою проведення екскурсій і лише четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій. Вміст їх інколи пов'язан з об'єктами, інколи – з життям відомих діячів, а іноді – з подіями, що не мають відношення до теми екскурсії. Головне правило роботи з такими питаннями – не слід переривати розповідь і

давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання після закінчення кожної з підтем. Це розсіює увагу і відволікає аудиторію від сприйняття вмісту розкриття теми, оскільки не всіх в групі хвилюють саме ці питання. Тому екскурсоводові слід відповідати на питання не в ході екскурсії, а після її закінчення. Вміст відповідей не повинен носити дискусійний характер, тобто викликати у екскурсантів бажання посперечатися, продовжити тему, зачеплену в питанні.

Роблячи вступ до теми, екскурсовод повідомляє своїх слухачів про такий порядок відповідей на питання.

Паузи в екскурсії. Екскурсовод не повинен говорити безперервно. Між окремими частинами розповіді, розповіддю і екскурсійною довідкою в дорозі, логічним переходом і розповіддю про об'єкт і події, з ним зв'язаних, мають бути невеликі перерви.

Паузи переслідують наступні завдання:

перша – смислова, коли час перерв використовується людьми для обдумування того, що вони почули від екскурсовода і побачили своїми очима. Для закріплення фактичного матеріалу в пам'яті, формулювання своїх висновків і запам'ятовування побаченого. Поважно, аби екскурсанти мали в кожного об'єкту вільне від показу і розповіді час для самостійного огляду, підготовки до сприйняття того, що буде показане і розказане на наступній зупинці;

друга – дати короткочасний відпочинок екскурсантам. Вона не несе якого-небудь смислового навантаження. Це особливо поважно для тих, хто ще не звик до такої активної форми культурно-освітньої роботи, як екскурсія.

Паузи в замських екскурсіях поєднуються з відпочинком, який відповідно до існуючого порядку надається екскурсоводові: 15 хв. після закінчення кожної години роботи (для екскурсовода година ведення екскурсії дорівнює 45 хвилинам). Цей відпочинок може бути підсумком і використаний екскурсоводом в кінці екскурсії. У екскурсіях можуть бути також паузи – вільний час, використовуваний для придбання сувенірів, друкарської продукції, утишити спрагу, а також для санітарних зупинок в тривалих екскурсіях.

Техніка використання «портфеля екскурсовода». Вміст «портфеля екскурсовода», його значення і роль у використанні методичних прийомів показу має відношення до методики підготовки і проведення екскурсії. Кожен експонат – фотографія, малюнок,

репродукція картини, портрета, креслення, копія документа – має свій порядковий номер. Це визначає послідовність демонстрації даного експоната екскурсантам. Інколи відповідно до методичної розробки екскурсовод організовує програвання магнітофонних і відеозаписів. Поважно заздалегідь перевірити справність апаратури, наявність необхідних записів, забезпечити чутність для всіх учасників екскурсії. Екскурсовод повинен уміти користуватися цією апаратурою.

Експонат може бути показаний екскурсій використовуються елементи ритуалу (церемоніалу, виробленого народними звичаями). Екскурсанти в місцях поховань і меморіалів шанують пам'ять загиблих хвилиною мовчання, присутні при зміні почесної варти, беруть участь в ходах і мітингах, прослухують траурні мелодії. Екскурсоводові необхідно знати порядок покладання кольорів, проходження екскурсантів в місцях розташування братських могил і обелісків, участі в почесній варті, в хвилині мовчання, правила поведінки у Вічного вогню і на місцях поховання героїв громадянської, Великої Вітчизняної війни (1941 – 1945 рр.) і інших воєн. Перед початком екскурсії екскурсовод про все повідомляє, підкреслюючи значення дотримання ритуалу при відвідинах історичних місць.

Питання до самопідготовки:

1. Класифікація методичних прийомів, розподіл на групи за їх призначенням.
2. Методичні прийоми показу.
3. Методичні прийоми руху.
4. Методичні прийоми розповіді.
5. Особливі методичні прийоми.

Тема 4. Особливості проведення різних видів екскурсій

План:

1. Характерні особливості проведення міських (пішохідних і з використанням транспорту), замських, музейних, виробничих, комплексних екскурсій.
2. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.

Міські екскурсії самі відвідувані. За змістом їх можна розділити на тематичних і оглядових. Останні розкривають декілька підтем, які в різних містах мають неоднакове значення. Перевагу слід віддавати підтемам, що визначають обличчя міста. У місті-героеві це будуть воєнно-історичні предмети, в місті-батьківщині видатного діяча – літературна підтема. Обов'язкові питання відносно виникнення міста, його зростання, особливостей забудови, промисловості, культури.

У містах, що мають багате історичне минуле, велика частина часу відводиться розповіді про пам'ятники старизни, в містах-новобудовах майже все в розповіді присвячено сучасності.

Маршрут міської екскурсії зазвичай тематично-хронологічний. Дуже часто в екскурсію входять відвідини музею, причому на краєзнавчий відводиться 30 – 40 хв., на інші музеї – 15 – 20 хв. На маршруті і в музеях часто зустрічаються об'єкти, що не мають відношення до даної теми, але що привертають увагу екскурсантів. У таких випадках про них дається коротка довідка і продовжується показ об'єктів, передбачених технологічною картою.

Багатоплановий характер оглядової екскурсії, що включає різні підтеми, визначає складні логічні переходи, за допомогою яких зв'язуються в єдине ціле пам'ятники різних епох.

Методичні прийоми показу і розповіді в таких екскурсіях дуже всілякі. З прийомів показу часто використовується попередній огляд. Екскурсійний аналіз зазвичай дається при огляді основних об'єктів. Досить часто застосовується прийом порівняння (по схожості і відмінності). Прийом зорової реконструкції використовується рідше, оскільки більшість об'єктів з'являються в їх сучасному стані. У міських екскурсіях можуть застосовуватися майже всі прийоми. Проте через специфіку цих екскурсій з прийомів розповіді потрібно частіше використовувати довідку, цитування, опис. Прийоми коментування і літературного монтажу зустрічаються рідше.

Міські екскурсії повинні періодично оновлюватися, в них, як ні в яких інших екскурсіях, є широкі можливості для реклами екскурсійних ресурсів краю. При розкритті підтем екскурсивод запрошує відвідати тематичні екскурсії по відповідних напрямках, на яких екскурсанти глибше знайомляться з проблемами, що цікавлять їх.

Заміські екскурсії, так само як і міські, бувають тематичними і оглядовими. У тематичних основна тема розкривається в кінцевому пункті, оскільки по ходу переїзду пов'язаних з нею об'єктів може і не бути. Путня інформація під час пауз у викладі теми відрізняється тим, що в ній первинна розповідь. У цю інформацію включають довідкові дані, що характеризують район. Оглядові екскурсії найчастіше носять краснзнавчий характер. Для них характерна велика кількість об'єктів показу і підтем. Композиційно заміська екскурсія будується так само, як і будь-яка інша. Вона складається зі вступу, власне екскурсії і висновки. Оскільки заміська екскурсія триває цілий день, необхідно передбачити перерву на обід, попередити екскурсантів про зупинки для відпочинку, правила поведінки в цих місцях. Не слід захоплюватися великою кількістю об'єктів показу, інакше пояснення можуть перетворитися на короткі, незв'язні довідки, що знижує пізнавальну цінність.

З тематичних екскурсій найбільш популярні історичні. За змістом їх можна розділити на:

- історико-краснзнавські;
- археологічні;
- етнографічні;
- воєнно-історичні.

Вся екскурсія на історичну тему повинна будуватися на точному документальному матеріалі, що забезпечує науковість і достовірність. Часто об'єкти історичних екскурсій мають архітектурне або мистецтвознавче значення, тобто є багатоплановими, проте головну увагу слід приділяти історичним подіям.

Основним методичним прийомом проведення історичних екскурсій є реконструкція (відтворення) подій або пам'ятників, що погано збереглися, за допомогою розповіді. Якщо на місці знаменних історичних подій не збереглися пам'ятники, а само місце зайняте сучасною забудовою і відсутній ілюстративний матеріал, то екскурсиводові доводиться відтворювати обстановку і хід подій лише

за допомогою розповіді. У розповіді для точнішого уявлення про епоху, що характеризується, рекомендується наводити цитати з літописів, історичних документів, художньої літератури. Кращому розкриттю теми сприяє використання наочних посібників. Принцип побудови історичних екскурсій хронологічно-тематичний.

Мистецтвознавчі екскурсії виховують відчуття прекрасного, розвивають художній смак, допомагають вивченню історії, культури, а також сучасної дійсності і її віддзеркалення у витворах мистецтва. У основі класифікації даної групи екскурсій лежать різні види мистецтва.

Разом з живописом і скульптурою об'єктами показу є витвори прикладного, декоративного мистецтва. Твору народної творчості, побуту, прикладного мистецтва оглядаються в етнографічних музеях, музеях дерев'яної архітектури на відкритому повітрі.

Велике значення в даних екскурсіях має так звана культура показу пам'ятника. Екскурсовод повинен володіти бездоганною мовою, добре знати спеціальну термінологію. Проте насичувати розповідь великою кількістю термінів не слід. На всіх мистецтвознавчих екскурсіях обов'язково повинна прозвучати думка про дбайливе відношення до витворів мистецтва.

Різновидом цих екскурсій є літературна. Місцем її проведення можуть бути і місто, і музей, і заміські літературні заповідники. Обов'язково в ній наявність об'єктів, пов'язаних з життям і творчістю літератора.

За змістом ці екскурсії діляться на групи:

- літературно-біографічні, або монографічні;
- історико-літературні, розкриваючи певні періоди розвитку російської, радянської та української літератури, або оглядові («Донецьк літературний»);
- літературно-художні, знайомлять з місцями, які знайшли віддзеркалення в творах того або іншого письменника.

Маршрут літературно-біографічної екскурсії будується за хронологічним принципом, літературно-художньою – по тематичному. Знайдений заздалегідь локальний матеріал впливає на зорові враження. Також як об'єкти розглядаються пам'ятники письменникам. У літературній екскурсії об'єктів для показу зазвичай небагато. Екскурсовод, показавши пам'ятні місця, пояснює екскурсантам їх цінність і значення в творчості письменника.

Звичайно, без прийому відтворення (реконструкції) не обходиться майже жодна екскурсія. При цьому важливий наочний матеріал, зокрема фотоілюстрації. Використовуються цитати з художніх творів. Часто в розповіді застосовується прийом літературного монтажу.

Екскурсоводові необхідно володіти культурою мови, володіти хорошою дикцією, умінням читати вірші, показати пам'ятне місце, ввести слухачів в творчий світ письменника.

У класифікації екскурсій по місцю проведення особливе місце належить музеям. Музейні екскурсії можуть бути самостійним виглядом екскурсійної роботи або частиною інших тематичних і оглядових екскурсій. Наприклад, в мистецтвознавчій екскурсії «Донецьк – с. Червоне» (на батьківщину композитора С.С. Прокоф'єва) частина часу відводиться на відвідини Донецького краєзнавчого музею.

Музей – некомерційна установа культури, створена власником для зберігання, вивчення і прилюдного представлення предметів і колекцій.

Цілі створення музеїв: виявлення, збір, зберігання, вивчення колекцій, здійснення наукової, просвітницької і освітньої діяльності.

Історія музеїв тривала і цікава, заслуговує окремої розмови. У Давньому Єгипті існували так звані «будинки життя», в Греції – «Музейони», пізніше – «кунсткамери, музейоми». В даний час в світі налічується безліч музеїв від таких відомих, як Лувр або Третьяковська галерея з мільйонами експонатів, до зовсім маленьких, часто незвичайних, як музей Мишки (у р. Мишкіно, Росія), де зібрані самі різні предмети, так або інакше що мають відношення до мишки. Або, наприклад, музей в'язниці в одному з маленьких німецьких містечок. Відсутність особливих пам'яток в останньому спонукала отцов міста для залучення туристів, а значить, і грошей створити музей де відвідувачі можуть посидіти на нарах, на електричному стільці і навіть поїсти тюремної їди.

Для того, щоб орієнтуватися в різноманітні музеїв, введена їх класифікація.

Назвемо основні профільні групи музеїв:

1. історичні – займаються збором, зберіганням і поповненням колекцій коштовними історичними матеріалами і пам'ятниками;
2. художні – спеціалізуються на історії мистецтв і

мистецтвознавства (музеї образотворчого мистецтва, картинні галереї, музеї скульптури, театральні, музичні, музеї кіномистецтва і так далі);

3. природно наукові - в процесі своєї діяльності спираються на природні науки (музеї біологічні, ботанічні, геологічні, екологічні і ін.);

4. технічні – зв'язані за родом своєї діяльності з технічними науками, авіацією, автотранспортом, суднобудуванням, зв'язком і т.д.;

5. літературні – пов'язані з літературою, поезією, життям письменників;

6. меморіальні – представляють експозиції, присвячені видатним подіям, державним, суспільним і військовим діячам;

7. комплексні – поєднують дві і більш за спеціалізації (історико-художественные, історико-архитектурные і так далі).

Музейні експонати зберігаються в залах музею, де їх демонструють відвідувачам, і у фондосховищах, заповідниках. Експонати, що знаходяться в залах, як правило, найбільш коштовні в історичному або художньому відношенні і називаються експозицією.

Кожен екскурсовод, проводячи музейну екскурсію, повинен грамотно, уміло і кваліфіковано позначити місце музейних експонатів, для чого потрібно знати спеціальні терміни:

подіум – невисока підставка уздовж стін, інколи в центрі, для предметів великих розмірів (меблі, карети, автомобілі);

експозиційний пояс – вертикальна смуга стін і стендів (не вище 2 м і не нижче 80 см від підлоги);

вітраж – зображення, виконане на прозорих матеріалах, сприймане на просвіт (часто на вікнах);

муляж – зліпок з гіпсу, воску, пап'є-маше, точно відтворюючий розмір і забарвлення оригіналу (наприклад, муляжі фруктів);

модель - копія, передавальна конструкцію і фактуру оригіналу в його зменшеному вигляді (модель автомобіля);

макет – об'ємне художнє відтворення, зазвичай менше за розміром і допускає деяку умовність, відрізняється від моделі, як картина – від фотографії (макет домни);

панорама – художнє зображення події, міста з круговим оглядом; частина панорами, яку глядач може оглянути, не обертаючись, називається діорамою. Передній план, як правило, складається із справжніх об'єктів, його доповнюють живописним

зображенням у вигляді фону.

Музейні екскурсії проводяться диференційовано, з врахуванням вікових, освітніх, професійних особливостей екскурсійних груп. Основне правило методики проведення екскурсій (поєднання розповіді з показом) стосовно і до музейних екскурсій. Тут показ переважає над розповіддю. Проте, оскільки музейні експозиції готуються спеціально для огляду, методика їх показу спрощується в порівнянні з показом об'єктів в міській екскурсії. При аналізі об'єктів найчастіше удаються до прийому порівняння, реконструкції. Наприклад, якщо необхідно відтворити цілісний образ об'єктів по якій-небудь його частині (представленою в експозиції), що збереглася, або картину життя шляхом показу інтер'єру.

Надзвичайна насиченість експонатами вимагає стислості, ємкості, виразності розповіді на музейній екскурсії. В основному використовуються прийом опису або характеристики об'єкту, цитування справжніх документів або їх копій. Істотна ознака музею - збори музейних предметів, що створюються на науковій основі, підмет обліку, зберігання, консервації, дослідженню на базі наукових методів музеєзнавства і профільних наук і використовуване в наукових і освітніх цілях. Поширення музеями інформації розглядається як особливий вигляд комунікацій. Найбільш специфічна форма – демонстраційно-наочна комунікація у вигляді експозицій і виставок.

Екскурсії по музею можна проводити у будь-який час: для студентів і школярів – після роботи або навчання, або в один з вихідних днів тижня; для працівників підприємств, що мають один-два вільні дні, в ці дні. Для туристів, відпочивальників на базах відпочинку, в готелях, пансіонатах, екскурсійні поїздки можуть проводитися через день, а за наявності декількох музеїв по одній екскурсії в кожен музей щодня. При цьому тут можна більш продуктивно ознайомитися з експозицією кожного музею.

Важливим моментом підготовки музейної екскурсії, як і міський, є відбір об'єктів, оскільки велика кількість пам'ятників не дозволяє зупинятися на їх повній характеристиці. Відбираючи експонати, керуються темою екскурсії. У тематичній екскурсії оглядаються 2 – 3 зали (рідше 4), в кожному з них по 40 – 45 експонатів, в оглядовій – 10 – 12 залів по 5 – 10 експонатів в кожному. Фрагментарний показ пам'ятників визначає і форму

розповіді – тезову. Маршрут в музеї не має тривалих пауз.

Природознавські екскурсії розширюють природно-наукові знання, виховують любов до природи, естетичний смак, є прекрасною формою відпочинку.

За змістом вони діляться на оглядових і тематичних (ботанічні, зоо-, гідро-, геологічні і ін.).

Оглядові відрізняються тим, що в них включаються всілякі об'єкти природи, розкривається географічне положення і природні умови.

Методика проведення природознавських екскурсій обумовлена тим, що екскурсанти можуть вступати в безпосередній контакт з об'єктами огляду. Для показу вибираються найживописніші куточки природи, з тим аби екскурсія мала не лише науково-пізнавальну цінність, але і надавала естетичну дію.

При підготовці екскурсії спочатку визначаються об'єкти, потім підбирається література. Вибраний об'єкт має бути доступним для огляду, спостереження, вивчення, а його місце розташування – зручним для транспортного повідомлення і відпочинку. На кожен об'єкт складається картка. Відмітною особливістю методики показу об'єкту природи є те, що джерелом інформації виступає сам об'єкт живої і неживої природи, а не подія, з ним зв'язане. На відміну від об'єктів інших екскурсій об'єкти живої природи знаходяться в постійному русі, у взаємозв'язку. При показі об'єктів застосовні природно-науковий аналіз, порівняння, прийом зорової реконструкції. З методичних прийомів розповіді використовують опис, характеристику, пояснення.

У природознавські екскурсії рекомендується включати відвідини музеїв, відповідних темі. У плані передбачають і відпочинок. Екскурсію слід закінчувати підтемою «Охорона природи».

Екскурсії даної тематики прийнято розділяти на історичних, економічних, технічних. Місця їх проведення: заводи, фабрики, будівництва, науково-дослідні інститути, спеціалізовані виставки і ярмарки.

У різні періоди виробничі екскурсії мали різну спрямованість. На сучасному етапі вони є невід'ємною частиною бізнес-турів, стажувань, грають важливу роль в роботі профорієнтації.

Умови організації даного вигляду екскурсій полягають в тому, що їх програма, дата, час, об'єкти показу, тривалість, кількість,

контингент і чисельність екскурсантів узгоджуються з адміністрацією підприємства.

Обов'язково плануються зустрічі із співробітниками, менеджерами, робітниками, фахівцями. Як правило, такі екскурсії проводять менеджери даного підприємства. Завдання екскурсійної організації – допомогти в створенні екскурсії, підготовці екскурсодів, формуванні екскурсійної групи.

Особливості підготовки виробничих екскурсій полягають в наступному. Спочатку збираються матеріали: характеристика підприємства, історія, традиції, номенклатура виробів, сфера їх вживання і так далі Тут потрібно використовувати архів підприємства, повідомлення в періодичному друці, плани розвитку і так далі Потім виробляється відбір об'єктів. Маршрут складається з обліком не лише послідовності показу відібраних об'єктів, але і технологічного процесу, тобто етап упаковки продукції краще показувати в кінці екскурсії.

Важлива умова екскурсії – забезпечення безпеки екскурсантів. Ще в процесі відбору об'єктів і складання маршруту потрібно передбачити, аби екскурсанти самі були в безпеці і не заважали технологічному процесу. Перед початком екскурсії групу інструктує про правила техніки безпеки. У разі потреби видають захисні каски, окуляри, спецодяг, в цехах з високим рівнем шуму – шумозахисні засоби (беруші).

У Донецької області великою популярністю, особливо у дітей, користуються екскурсії на підприємства кондитерського концерну АВК, «Київ-Конті» і інші підприємства харчової промисловості. Цікаві також екскурсії на шахти, металургійні заводи. Виробничі екскурсії можуть включати відвідини музеїв підприємств. Так, наприклад, в Донецьку цікавий музей Донецького металургійного комбінату.

За змістом архітектурно-містобудівні екскурсії діляться на:

- пов'язана з показом пам'яток архітектури певного періоду;
- що дають уявлення про творчість видатних архітекторів;
- що знайомлять з плануванням і забудовою міст по генеральних планах;
- що знайомлять з новобудовами, сучасною архітектурою і ходом будівництва будівель і цілих районів.

Одним з найважливіших методичних прийомів проведення

архітектурно-містобудівних екскурсій є прийом реконструкції. При цьому доводиться показувати твори майже всіх архітектурних стилів – староруського, романського, готичного, епохи Відродження, бароко, рококо, класицизму, еkleктизму, модерна, конструктивізму. Тому екскурсовод повинен знати закономірності зміни і особливості архітектурних стилів.

Проведення екскурсій на архітектурно-містобудівні теми вимагає від екскурсовода ґрунтовної підготовки.

Питання до самопідготовки:

1. Розміщення групи біля об'єкту. Вибір місця для екскурсовода.
2. Використання екскурсоводом індивідуального тексту, «портфеля екскурсовода».
3. Відповіді на питання екскурсантів.
4. Використання мікрофону та інших технічних засобів.
5. Характерні особливості проведення екскурсій.
6. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.

Тема 5. Професійна майстерність екскурсовода.

План:

1. Поняття «професійна майстерність екскурсовода».
2. Вміння та навички екскурсовода, їх формування.
3. Мова екскурсовода. Педагогічна діяльність екскурсовода.

Перш ніж нова екскурсія буде впроваджена в повсякденну роботу, творча група зобов'язана здати її спеціальній комісії у складі керівників екскурсійно-туристської організації, методичних працівників.

Прийом (здача) екскурсії повинен носити характер творчої дискусії, обміну думками, виявлення недоліків. При позитивному висновку комісії проводяться розрахунок вартості і визначення прибутку нової екскурсії, затверджуються тема екскурсії і список екскурсоводів, допущених до її проведення.

Екскурсії можуть проводити екскурсоводи, що брали активну участь в роботі творчої групи, після прослухування на маршруті. Всі інші екскурсоводи, що самостійно підготували дану тему, проводять пробну екскурсію в звичайному порядку. Незалежно від стажу роботи екскурсовод може бути допущений до проведення нової екскурсії за наявності у нього індивідуального тексту.

Прослухування екскурсовода здійснюється на маршруті в ході пробної екскурсії, після чого заповнюється картка прослухування. На її титульній сторінці обов'язково вказуються:

- прізвище, ім'я, по батькові екскурсовода;
- дата прослухування;
- назва і тема екскурсії;
- її тривалість;
- її вигляд;
- склад і кількість учасників.

У карті прослухування даються оцінки за такими показниками:

- вміст екскурсії – відповідність поставленій меті, ідейно-теоретичний рівень, науковість, зв'язок з сучасністю, виховна спрямованість, повнота викладу матеріалу, співвідношення загального і локального матеріалів, узагальнення по підтемах;

- методика проведення екскурсії – побудова екскурсії (вступ, основна частина, висновок), уміння правильно розподілити час на

об'єктах по підтемах, контакт з групою, аналіз жестів екскурсовода, логічні переходи, методичні прийоми, наочні посібники і технічні засоби, використані в екскурсіях;

- техніка проведення екскурсії – вибір місця для огляду об'єкту, розставлення групи, використання мікрофону, відповіді на питання, контакт з водієм;

- культура мови екскурсовода – письменність, точність, логічність, дохідливість, образність, емоційність;

- пропаганда туристсько-екскурсійних можливостей краю;

- виводи по прослуховуванню – відповідність екскурсії вимогам технологічної карти, тексту, оцінка екскурсії в цілому;

- поради екскурсоводів.

Карта прослуховування зберігається разом з іншими документами по темі. До документів, необхідним по кожній темі, відносяться також:

- список літератури;

- карточки всіх екскурсійних об'єктів;

- контрольний текст екскурсії;

- индивидуальні тексти;

- схема маршруту;

- «портфель екскурсовода»;

- технологическая карта;

- список екскурсоводів, які проводять екскурсію.

Крім того, в екскурсійній організації обов'язково зберігаються договори з організаціями, що забезпечують транспортне обслуговування, живлення екскурсантів, культурну програму і так далі.

Тон розповіді може побути радісним, смутним, урочистим залежно від того, про що екскурсовод оповідає і як він до того ставиться. Емоційне забарвлення розповіді повинне бути виправданим, тому в ході підготовки до проведення екскурсії варто визначити інтонацію й тон майбутньої розповіді.

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

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

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

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

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

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

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

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

Невербальні засоби спілкування

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

Ефективною формою позамовного (невербального) впливу є жестикуляція.

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

Жести поділяються на три групи:

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

У показі використовуються жести найпростіші — вказівні.

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

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

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

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

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

Вадами є зайва жестикуляція, підміна жестами слів, недоцільність їх при показі об'єктів — запізнення за часом, 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 поведіння, 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 позбавитися шкідливих звичок — не говорити надто голосно, не захоплюватися жестикулюванням, не переривати співрозмовника, не робити грубих зауважень, не поводитися зухвало, не одягатися

крикливо, не використовувати косметику надмірно. Неприпустимо обмінюватися з екскурсантами уїдливими зауваженнями.

Успіх екскурсійної послуги значною мірою залежить від екскурсовода, його індивідуальних якостей. Прояв педагогічного такту, увічливості, терпимості, 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 поводження з жінкою, вияв поваги до старших, доречні форми вітання, дотримання правил поведінки, ведення розмови.

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

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

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

Основою професійної діяльності екскурсовода є знання й 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, обмірковувати 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:

- Мовленнєві вміння — говорити грамотно, зрозуміло, красиво, виразно інтонувати, вправно виражаючи і думки, і відчуття.
- Мімічна і пантомімічна виразність, точність жестів, виразність погляду, усмішка.
- Уміння управляти своїм емоційним станом, бути привітним, доброзичливим.
- 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.

Питання до самопідготовки:

1. Вимоги до екскурсовода, його права та обов'язки. Особистість екскурсовода.
2. Професійні складові майстерності екскурсовода.
3. Культура та техніка мови екскурсовода.
4. Невербальні засоби мовлення.
5. Педагогічна діяльність екскурсовода.
6. Формування та підтримання інтересу до екскурсії.

Тема 6. Якість екскурсій, засоби її оцінки

План:

1. Прослуховування екскурсії як найважливіший вид контролю за якістю проведення екскурсії.
2. Методика прослуховування. Основні критерії оцінки екскурсії.
3. Методика розбору екскурсії. Аналіз карток прослуховування.
4. Рецензування методичної документації екскурсій.

Професія екскурсовода, як і будь-яка інша, вимагає від людини не лише певних знань, але і навиків, які отримуються в ході спеціального навчання і практики.

В даний час екскурсоводів готують вищі навчальні заклади туристичного профілю, а також курси. До 60-х рр. XX ст. робота екскурсовода була виглядом любительських занять, тобто фахівці різних галузей знань, педагогіки, музейні працівники без відриву від своєї основної діяльності проводили екскурсії. Така ситуація і зараз зберіглась в деяких організаціях, де зважаючи на дефіцит спеціалістів екскурсоводів екскурсії проводять всі співробітники по графіку або без нього. Подібна практика далека від ідеалу, оскільки процес підготовки професійного екскурсовода багатоступінчастий і багатократний. Починається він ще в загальноосвітній школі, де формується схильність до ведення культурно-масової роботи з людьми. Наступним етапом є професійна підготовка у вузі, на курсах або самостійне опанування теорії, методикою проведення і підготовки екскурсій, тобто засвоєння основ професійної майстерності. Етап вдосконалення знань, умінь і навиків не обмежений в часі. Він продовжується протягом всієї роботи, цьому сприяють курси підвищення кваліфікації, методичні секції, семінари, конференції.

До людей, що вибрали для себе професію екскурсовода, пред'являються такі вимоги: хороша дикція, знання екскурсійних тим, схильність до культурно-виховної роботи, поповнення і вдосконалення знань, ініціатива і творчий пошук, вивчення інтересів і запитів екскурсантів, вихованість, ерудиція, ввічливість, уважність до екскурсантів, володіння методиками, любов до професії, знання основ педагогіки, психології, логіки, уміння аналізувати власні дії, давати

об'єктивну оцінку, вимогливість і принциповість.

По відношенню до екскурсантів екскурсовод може бути:

- інформатором, який повідомляє знання групі людей, розповідаючи про яку-небудь подію, явище, не показуючи до нього свого відношення, не роз'яснюючи його ества, причинно-наслідкових зв'язків з іншими подіями і явищами;

- коментатором, який повідомляє про спостережувані об'єкти, дає пояснення подіям, називаючи причини, що їх викликали;

- співбесідником, тобто під час показу відбувається зацікавлена розмова, в ході якої враховується реакція екскурсантів на матеріал, що викладається, використовується питально-відповідна форма викладу інформації;

- радником, який роз'яснює побачене і дає поради, як спостерігати об'єкт, тобто підводить екскурсантів до необхідних висновків;

- емоційним лідером, який аналізує об'єкти і події, пов'язані з ними, дає оцінку даним проблемам, передає екскурсантам свою переконаність, допомагає зрозуміти спостережувані об'єкти.

В ході підготовки нових екскурсоводів потрібно допомогти кожному фахівцеві опанувати необхідну систему знань і умінь. Правильно використовувати потенціал фахівця одне із завдань підготовки.

Всіх працівників, що приходять до екскурсійної установи після закінчення курсів, вузів, самостійної підготовки, можна розділити на групи. Одні проводять екскурсії по 1 – 2 темам, розробленим під час навчання, і не прагнуть розширити тематику. Інші, вибравши головну тему, удосконалюють свою майстерність, досягаючи висот.

Третя група екскурсоводів береться за будь-яку тему і вже через декілька років може провести десяток абсолютно несхожих екскурсій. Екскурсії вони ведуть, як правило, на середньому рівні.

Соціальний престиж (пошана) професії екскурсовода пов'язаний з оригінальністю цього виду діяльності, інтелектуальним характером. У молодих людей, що побажали стати екскурсоводами, вирішальним чинником у виборі спеціальності є можливість спілкування з іншими людьми, бути об'єктом уваги зацікавлених аудиторії, отримувати щоденну оцінку своєї діяльності.

Престиж професії тісно пов'язаний з професійною майстерністю, він не поширюється автоматично на кожного конкретного

екскурсовода, він формується і підтверджується в процесі діяльності на маршруті.

Екскурсовод як особа повинні володіти активною життєвою позицією, яка виражається у відношенні до праці, суспільства, держави, самому собі. Рівень активності позиції залежить від виховання, світогляду, переконаності, вироблення професійних умінь, від якості конкретної особи, її прагнень і бажань. Через особливості професії екскурсовода чоловік, нею що оволодіває, поставлений в умови, сприяючі прояву активної життєвої позиції.

У формуванні особи екскурсовода велику роль грають завдатки і здібності.

Природну основу розвитку здібностей складають завдатки - природжені особливості нервової системи. Такі завдатки, як пам'ять, спостережливість, уява, кмітливість, можуть стати основою неабияких здібностей, тобто індивідуальних особливостей особи, що є умовами успішного здійснення певної діяльності.

Існує розділення здібностей на загальних і спеціальних. До перших відноситься те, що потрібне для опанування будь-якої діяльності: працьовитість, наполегливість, спостережливість і так далі. Для опанування навиків певної професії потрібні спеціальні здібності: музичні, літературні, художні, математичні і ін.

Для екскурсовода так само, як і для вчителя, викладача, характерні чотири види здібностей: конструктивні, організаторські, комунікативні, аналітичні.

Уміння відібрати і правильно оформити матеріал екскурсії, зрозуміло піднести його - це конструктивні здібності, службовці основою для розумової діяльності екскурсовода. Оскільки екскурсовод керує групою екскурсантів, направляє їх увагу в потрібне русло, важливі організаторські здібності. Встановлення ділових контактів з групою, правильна побудова взаємин з водієм автобуса, працівниками музеїв, готелів, іншими екскурсоводами неможливі без комунікативних здібностей, тобто уміння спілкуватися.

Для об'єктивної оцінки проведеної екскурсії, ефективності використання методів і прийомів потрібні аналітичні здібності. Не всі екскурсоводи володіють названими здібностями в рівній мірі.

Переконаність особи повинна стати невід'ємною якістю екскурсовода. Вона ґрунтується на знаннях, ідейності і активній

життєвій позиції, виявляється в чіткій спрямованості поглядів і дій, прагненні переконати екскурсантів в правильності своєї точки зору.

Проведення екскурсії залежить і від темпераменту. Емоції екскурсовода, його настроїв не повинні впливати на хід екскурсії. Уміння узяти себе в руки є важливий складовий екскурсоводческого майстерності. У підготовці екскурсоводів потрібно приділяти увагу подоланню тих рис вдачі, які заважають правильно організувати роботу з екскурсантами, при цьому слід враховувати особливості того або іншого типа темпераменту. Екскурсовод повинен знати про прояви темпераменту, ество і характер емоцій ще і з тієї причини, що всі екскурсанти теж особи.

Властивості особи регулюють психічну діяльність людини. Екскурсовод не має бути зглянься тільки до своєї роботи. Йому необхідно постійно контролювати свої дії, в ході екскурсії ставлячи собі питання: «Чи так я роблю?», «Чи правильно показую об'єкт?». Навики самоконтролю потрібно щепити на курсах підготовки, підвищення кваліфікації. Рівень само контролю залежить від таких якостей, як світогляду ідейна переконаність, свідомість.

В результаті зіставлення своїх дій з визначеними нормами екскурсовод проводить самооцінку, яка має бути об'єктивною. Завищена самооцінка наводить до високої зарозумілості, нетерпимості до критики, занижена – до пасивності, песимізму. Поважно не лише виявити що є у себе особисто недоліки, але і уміти усунути їх.

Особа екскурсовода формується під час всієї діяльності людини: у школі, вузі, на роботі, в побуті, в ході взаємин з екскурсантами.

Обов'язковими якостями мають бути оптимізм, моральне задоволення. Оптимізм виражається в доброзичливості, привітності, увазі до людей, умінні створити потрібний клімат в групі, виправити поганий настрої. Цьому сприяють підведений тон голосу, переконаність в користі знань, що повідомляються, відчуття гумору, віра в успіх. Добра посмішка інколи допомагає впоратися з труднощами, що виникають в ході екскурсії, покращує настрої групи і самого екскурсовода. Виконувана екскурсія має бути джерелом радості, морального задоволення. У тих випадках, коли екскурсовод, оцінивши свою діяльність, не випробовує морального задоволення, він робить висновки для себе, що потрібно виправити, поліпшити, тобто удосконалюється.

Кожна людина – індивідуальність, його відрізняють мова, стиль викладу, жести, міміка. Все сказане повною мірою відноситься і до екскурсовода. Один володіє літературними здібностями, читає вірші, інший уміло використовує паузи. Особливо яскраво індивідуальність виявляється у досвідчених екскурсоводів, у них же найбільша різноманітність використовуваних методичних прийомів.

Авторитет екскурсовода базується на його вміннях, знаннях, досвіді, а основа його – висока культура поведінки і мови.

Питання до самопідготовки:

1. Поняття «професійна культура екскурсовода».
2. Класифікація жестів, які використовуються в показі.
3. Методи проведення екскурсії в Запоріжжі.
4. Тематика екскурсій.
5. Як екскурсійне обслуговування впливає на види та форми туризму.
6. Аналіз карток прослуховування.
7. Рецензування методичної документації екскурсії.

Тема 7. Екскурсія як метод інформації в туризмі

План:

1. Методи інформації в туризмі.
2. Екскурсія та інформація в туризмі.
3. Передача інформації через екскурсію.

Екскурсійне обслуговування – організація і надання екскурсійних послуг, що задовольняють потреби людини в залученні до:

- духовним цінностям (засновані на загальнолюдських цінностях і моралі);
- етичним цінностям (моральним) - чесність, вірність, пошана до старших, працьовитість, патріотизм;
- у накопиченні знань, у тому числі і професіоналізм, в режимі вільного вибору об'єктів, методів і засобів пізнання.

Екскурсію відносять до тієї групи занять, яка визначається терміном «навчання і самоосвіта». Вже в 20-і роки вчені-екскурсанти приходять до думки про те, що не екскурсія не відпочинок, а розумова праця, що вимагає від екскурсантів більшої напруги, чим звичайна прогулянка по місту.

- Хто з вас був на екскурсії??
- З якою метою?
- Що таке екскурсія, визначення поняття?

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

До духовних потреб відносяться: потреба пізнати навколишній світ і себе самого, прагнення до самовдосконалення і самореалізації, в пізнанні сенсу свого існування.

Естетичні потреби – потреби пов'язані з образом свого Я, прояв відношення до навколишнього світу, прояв відчуття прекрасного. Естетичні потреби тісно переплетені і з конативними, і з когнітивними потребами, і тому їх чітка диференціація неможлива. Такі потреби, як потреба в порядку, в симетрії, в завершеності, в закінченості, в системі, в структурі.

Шляхи активізації підприємницької діяльності у сфері екскурсійних послуг

Проведені науковцями дослідження регіональних умов розвитку підприємництва в сфері екскурсійної діяльності встановили, що для впорядкування діяльності фахівців туристичного супроводу на державному рівні необхідно вирішити низку ключових питань, насамперед:

- вирішити питання щодо підготовки (перепідготовки) фахівців туристичного супроводу (екскурсоводи, гіді-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 «Туристско-екскурсионное 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 [18, 24].

Суттєвим недоліком діючого Наказу є те, що на його підставі на практиці не можливо зобов'язати спортивного інструктора, екскурсовода чи гіда-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.

Не врегульовано питання щодо пункту 3.4.6. Наказу, в якому зазначено, що скасування дозволу можливо у разі «Порушення умов договору між туристом (екскурсантом) та особою, яка надає послуги туристичного супроводу». Якщо фахівець туристичного супроводу перебуває у штаті турпідприємства і обслуговує групу туристів, то про який договір між ним і туристом йде мова? Було б доцільно розробити Типовий договір на екскурсійне обслуговування окремо для туроператорів (турагентів) і фахівців туристичного супроводу, які провадять самостійну підприємницьку діяльність з визначенням обов'язкових суттєвих умов договору.

Крім того, чинним законодавством не оговорені дії туроператорів і турагентів у разі звільнення з роботи їх штатного працівника, на ім'я якого було одержано Дозвіл. Постає питання: чи є цей Дозвіл пожиттєвою власністю екскурсовода (гіда-перекладача) на право проведення екскурсій на певну тематику, якщо він отримав його перебуваючи у трудових відносинах з конкретним туроператором (турагентом)? Чи фахівець туристичного супроводу зобов'язаний залишити на турпідприємстві Дозвіл та нагрудний знак (бейдж) у разі свого звільнення? Ця невизначеність може в кінцевому результаті призвести до порушення питання щодо встановлення права на інтелектуальну власність, адже, відповідно до кваліфікаційних вимог для екскурсоводів і гідів-перекладачів, саме вони готують перелік екскурсійних тем та шляхову інформацію, контрольні тексти, методичні розробки, технологічні карти екскурсій тощо.

У зв'язку з недосконалістю діючого законодавства, яке регламентує надання послуг туристичного супроводу створеною, згідно розпорядження голови обласної державної адміністрації від 13 квітня 2005 року № 154/А-2005 «Про утворення обласної акредитаційної комісії з видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу», акредитаційною комісією, до цього часу не створений науково-методичний центр екскурсійної діяльності. При цьому, зважаючи на те, що видачу і скасування дії Дозволів здійснює акредитаційна комісія, повністю відсутній механізм з боку місцевих органів виконавчої влади, інших контролюючих органів щодо зобов'язання суб'єктів туристичної діяльності отримати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу.

Слід зазначити, що у 2006—2009 роках до управління культури і туризму облдержадміністрації звертались фахівці, які надають екскурсійні послуги, з метою отримання Дозволів. Здебільшого це були пенсіонери, які не перебували у трудових відносинах з туристичними підприємствами і працювали за їх телефонними «заявками» на екскурсійне обслуговування туристичних груп. Всі без винятку особи, які виявляли бажання одержати дозвіл на право здійснення туристичного супроводу, не мали змоги надати обласній акредитаційній комісії копію трудової книжки або копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності. Тобто, екскурсоводи та гіді-перекладачі пенсійного віку виявляли бажання одержати Дозвіл, не перебуваючи при цьому у трудових відносинах з турпідприємствами та не зареєструвавшись як суб'єкти підприємництва, адже набагато простіше відпрацювати, при надходженні замовлення від туристичної фірми, декілька годин з екскурсантами, не обтяжуючи себе безліччю інших зобов'язань, пов'язаних з підприємницькою діяльністю. Звертались за одержанням Дозволів і молоді люди, однак у них, крім проблем з наданням копії трудової книжки чи свідоцтва про реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, була ще одна суттєва проблема, пов'язана з труднощами отримання документа про перепідготовку або підвищення кваліфікації [24].

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 (гіди- перекладачі) — 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 гідів- перекладачів 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.

Питання до самопідготовки:

1. Відбір і перевірка на практиці методичних прийомів проведення екскурсії.
2. Прийоми, що спрямовані на створення умов для ефективного проведення екскурсії.
3. Методичні прийоми в екскурсії як засіб дій екскурсовода.
4. Складання маршруту екскурсії.
5. Повернення екскурсантів до транспорту.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособие. – М.: Советский спорт, 2012. – 320 с.
2. Контроль за качеством экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2012. – 172 с.
3. Эстетическое воспитание на экскурсиях: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ, 2013. – 160 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Зелена Буковина, 2013. – 324 с.
5. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения: – Минск: «Университет», 2010. – 238 с.
6. Информационные технологии в туризме. – М.: РМАТ, 2016. – 180 с.
7. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие. – Минск: Экономпресс, 2012. – 280 с.
8. Исмаев Д.К. Работа туристических фирм по организации зарубежных поездок: Учеб. пос. – М.: НОУ «Промінь», 2012. – 230 с.
9. Сичинаева В.А. Экскурсионная работа: Пособие для учителей. – М.: Просвещение, 2011. – 321 с.
10. Организация и проведение циклов экскурсий: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», 2009 – 138 с.
11. Ильина Е.Н. Менеджмент транспортных услуг: Учебник. – РМАТ, 2011. – 260 с.
12. Экскурсия – активная форма организации культурного досуга: Метод. Рекомендации. – М.: ЦРИБ «Турист», – 2010. – 99 с.
13. Колота А.М. Мотивація, стимулювання й оцінка персоналу: Навчальний посібник. – К.: КНЕУ, 2012. – 224 с.
14. Державна служба туризму і курортів – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.tourism.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].
15. Державний комітет статистики України – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.ukrstat.gov.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.].

16. Отчеты Всемирной туристической организации. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://tourlib.net/wto.htm>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
17. Стан, проблеми та перспективи розвитку туристичної індустрії в Україні. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.edureferat.com>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
18. Особливості надання послуг розміщення іноземним туристам. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <http://tourlib.net/books_ukr/vt3-5-4.htm>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
19. Новини туризму – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.indexua.com>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
- 20.7. Екскурсійна справа. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://referats.net.ua/view/40592>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
- 21.8. Сучасний стан туристичної діяльності. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://bigreferat.com/ukr/bigreferat993.html>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
- 22.9. Класифікаційні системи в екскурсійному обслуговуванні. – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.hotelstars.org>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]
23. Аналітика и исследования туризма в Украине – [Електронний ресурс] – Режим доступу до сайту: <<http://www.socmart.com.ua>>. [Посилання дійсне на 15.06.2019р.]