

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

**В.о. Декана факультету  
Міжнародного бізнесу та менеджменту  
Таранов І.М.**

\_\_\_\_\_  
**Директор Навчально-наукового  
інституту інноваційних освітніх  
технологій  
Десетнюк О.М.**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ р.

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

**Перший проректор  
Шинкарик М.І.**

\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ р.

**КОНПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

**з дисципліни “ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ”  
освітньо-кваліфікаційного рівня – бакалавра  
галузь знань - 1401 «Сфера обслуговування»  
напрямок підготовки – 6.140103 «Туризм»  
фахове спрямування – “ Управління туристичним бізнесом ”**

**кафедра менеджменту**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Разом аудит. (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Залік (сем.)	Екз. (сем.)
Денна	3	6	18	18	2	38	70	6	
Заочна	3/4	6/7	8	2		10	98	7	

**Тернопіль – ТНЕУ, 2013**

Конспект лекцій складений на основі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» напряму підготовки 6.140103 «Туризм» затвердженої МОНУ наказ № 259 від 29.03.10р.

Конспект лекцій склала ст. викладач кафедри менеджменту, к.е.н. Гарбера Ольга Євгенівна

Конспект лекцій затверджений на засіданні кафедри менеджменту, протокол № 1 від 29 серпня 2013 р.

Завідувач кафедри Брич В.Я. \_\_\_\_\_

Розглянуто та схвалено науково-методичною комісією з напрямку «Туризм», протокол №1 від 30.08.2013 р.

Голова НМК д.е.н., професор

Брич В.Я.

# **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Екскурсійна теорія та методика організації надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах.**

## **Тема 1. Основи екскурсознавства та методика організації екскурсійної роботи на туристсько-екскурсійних підприємствах.**

- 1.1. Розвиток екскурсійної справи в Україні: історія та сучасність.*
- 1.2. Предмет і завдання курсу.*
- 1.3. Місце та роль курсу в системі підготовки спеціалістів в галузі туризму.*
- 1.4. Наукова, навчальна і методична література.*

### **1.1. Розвиток екскурсійної справи в Україні: історія та сучасність.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

З метою релігійно-морального виховання молоді в кінці ХІХ - на початку ХХ ст. застосовувались паломницькі екскурсії. Об'єктами таких екскурсій у Львівській області були: костел Пресвятої Діви Марії у місті Стрій церква Святого Юра у місті Дрогобичі та інші.

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

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

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

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

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

Інтерес до мандрівок та екскурсій виявляли й спортивні товариства.

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

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

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

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

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

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

Так, у циркулярі від 16 листопада 1917 р. за підписом генерального секретаря народної освіти, а з січня 1918 р. першого міністра освіти УНР

Івана Стешенка були поставлені завдання перед директорами шкіл всіх відомств, підрозділами про національне виховання у школах, підкреслено необхідність організації екскурсій та подорожей, де б учні на власні очі змогли побачити видатні пам'ятки нашої славної минувшини.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Екскурсійний матеріал доповнювався політичним змістом, включивши розповідь і показ первістків вітчизняного машинобудування, заводів, ударних комсомольських будов, вищих навчальних закладів, науково-



дослідних та проектних установ, організацій охорони здоров'я, культури тощо.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

організації звернули увагу вже на історико-релігієзнавчий аспект таких екскурсій.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Интерес викликають етнографічні екскурсії: „Вірмени у Львові” („Грин-тур”), „Національні громади Львова” („Центр Європи”).

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

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

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

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

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

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

Урізноманітнюються організаційні засади підготовки та підвищення кваліфікації екскурсіводів.

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

## **1.2. Предмет і завдання курсу.**

Основне завдання дисципліни «Організація екскурсійних послуг» полягає у формуванні системи базових знань в основі яких лежить три складові – генетична, теоретична та практична. Генетична складова розкриває історію екскурсійної діяльності та особливості її розвитку в Україні, сучасний стан та перспективи розвитку. Теоретична складова включає знання теорії (сутність екскурсії, її ознаки та функції, підходи до класифікації за різними критеріями, застосування елементів педагогіки, психології та логіки в екскурсії, структура екскурсії) та екскурсійної методики (методичні прийоми показу, розповіді, використання наочних матеріалів «портфеля екскурсівода» тощо).

Практична складова висвітлює особливості організації та надання екскурсійних послуг, специфіку застосування методичних прийомів в екскурсіях різних за змістом, складом учасників, місцем проведення, способом пресування та формою проведення, а також технології розробки та проведення екскурсій.

Основними завданнями дисципліни є: засвоєння теоретичної та практичної інформації щодо організації екскурсійних послуг на сучасному етапі розвитку туристичної індустрії.

Відповідно до мети курсу "Організація екскурсійних послуг" студенти повинні знати:

- історичні аспекти становлення та розвитку екскурсійної справи в Україні. Сучасний стан та проблеми туристсько-екскурсійної діяльності в умовах ринкової економіки.

- зміст предмету та об'єкту вивчення курсу, її теоретико-методологічну базу дослідження, яка розкриває сутність, основні ознаки, функції екскурсій, класифікації екскурсій за метою, завданням та формою проведення, формування екскурсійної тематики з урахуваннями найбільш повного задоволення попиту споживачів на екскурсійні послуги.

- основні поняття екскурсійної методики, технологічні процеси створення нової екскурсії з урахуванням міждержавного стандарту ДЕСТ 28681.1–95 Туристично-екскурсійного обслуговування. Туристичні послуги. Загальні вимоги, методичні прийоми показу, розповіді та техніки проведення екскурсій.

- особливості проведення екскурсій для різних груп населення з урахуванням вікових особливостей екскурсантів.

Студенти повинні вміти:

- аналізувати основні етапи становлення та розвитку екскурсійної справи в Україні. Використовувати елементи педагогіки та психології в екскурсійній практиці для підвищення рівня та ефективності сприйняття та засвоєння екскурсійного матеріалу.

- формувати екскурсійну тематику з урахуванням вікових особливостей екскурсантів. Користуватися екскурсійною методикою, яка включає застосування науково – обґрунтованих прийомів і способів підготовки та проведення екскурсій для ефективного засвоєння екскурсійної тематики.

- при створенні нової екскурсії студенти повинні вміти визначати мету, завдання та тему екскурсії, правильно вибрати об'єкти показу, їх кількість та послідовність показу, вміти створювати технологічну документацію: маршрут екскурсії, технологічну картку, контрольний текст, "портфель екскурсовода," карток (паспортів) екскурсійних об'єктів, список літератури та інших джерел екскурсійного матеріалу розкриваючи тему екскурсії.

### **1.3. Місце та роль курсу в системі підготовки спеціалістів в галузі туризму.**

Дана дисципліна є одним з професійно-орієнтованих курсів програми підготовки фахівців з туризму. Вона займає провідне місце в ряді дисциплін циклу професійної підготовки, оскільки практично жодна подорож не обходиться без здійснення екскурсійної діяльності. Таким чином, екскурсійна діяльність фактично стає четвертим стовпом туристського продукту. Широкому розвитку екскурсійної діяльності сприяє ряд наступних факторів:

по-перше - це підвищення культурного й освітнього рівня суспільства в цілому;

по-друге - розширення цілей самого туризму: відправляючись у туристську поїздку, не завжди на перший план ставлять тільки рекреаційні цілі. Сучасні споживачі, перебуваючи на відпочинку, бажають також задовольнити й інтереси пізнання, і інтереси розвитку;

по-третє - це пов'язане з тлумаченням самого поняття турпродукт як комплексу послуг надаваного туристу в ході подорожі.

Відповідно до рекомендацій Всесвітньої туристської організації (UNWTO) даний комплекс повинен включати не менш ніж три подібні послуги у вільній комбінації. За нормами Закону України «Про туризм» туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, що поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за певною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення й інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку й розваг, реалізації сувенірної продукції і т.п.). Таким чином, екскурсійні послуги належать до так званих характерних туристських послуг і товарів що визначаються як послуги й товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання і виробництво яких істотно скоротиться без їхньої реалізації туристам. Безумовно, що так звану тріаду туризму або традиційні характерні туристські послуги представляють: розміщення, харчування і перевезення туристів, проте на сучасному етапі екскурсії стають четвертою характерною туристською послугою, причому іноді відіграють чильну роль при виборі конкретного регіону для подорожі;

по - четвертє, це сам принцип формування турпродукту. Збільшується частка туристів, які обирають турпродукт, сформований за типом «All inclusive», здебільшого програма таких турів включає й екскурсійне обслуговування;

по - п'ятє, росте пропозиція чисто екскурсійних програм, тобто турів основною метою яких є відвідування і знайомство з історичними, культурними та іншими визначними пам'ятками. Такі тури розробляються по різних територіальних одиницях і можуть проходити як в окремих регіонах окремих країн, так і охоплювати цілі континенти (наприклад, дуже популярні й порівняно недорогі автобусні екскурсійні програми українського ринку - «Столиці Європи» туроператора «MIBS», «Через всю Європу» туроператора «Інек-Тур», «Європейська пишнота» туроператора «САМ»). Цей напрямок туроператорської роботи досить популярний як серед великих так і серед невеликих туропреаторів через те, що екскурсійні тури - це міжсезонний напрямок. Тобто під час спадів туристичної активності реалізація саме таких турпродуктів допомагає підприємствам утримувати стабільні показники прибутковості.

Тому ознайомлення з основами екскурсійної справи є важливою складовою підготовки фахівців, відповідає сучасним запитам і тенденціям розвитку галузі.

#### **1.4. Наукова, навчальна і методична література.**

Екскурсійна діяльність має понад столітню історію свого розвитку, але підвалини екскурсійної теорії та практики, як і туризму, мають глибоке історичне коріння. Сучасні форми екскурсійної діяльності закладалися давніми мандрівниками, які поширювали відомості про навколишній світ, пробуджували цікавість у широкого загалу до культури та історичної спадщини різних народів. І сьогодні екскурсійна діяльність, як специфічний вид діяльності людини з надання екскурсійних послуг, дозволяє реалізувати пізнавальну функцію туризму. Разом з цим, екскурсійна діяльність – окрема форма просвітницько-дозвіллевої діяльності серед населення. Вона поступово інтегрується у сферу соціально-культурної діяльності, а від так, знання сутності та функцій, видів та особливостей, методичних прийомів проведення та організації екскурсій набувають ще більшого значення у підготовці фахівців туристичної галузі.

Щодо теоретичних та методичних основ екскурсознавства, то ці питання висвітлені у багатьох наукових та науково-методичних працях вітчизняних (В. Бабарицька, А. Короткова, І. Чагайда, Л. Нечипорчук та ін.) і зарубіжних (В. Герд, Р. Дьякова, Б. Ємельянов, Н. Гецевич, Н. Савіна та ін.) вчених. Опосередковано ці питання розглядали М. Мальська, В. Худо, Г. Науменко, В. Федорченко та ін. Екскурсійна діяльність – це складна і проблемна сфери туристичної галузі. Особливої актуальності цей напрямок у наукових та практичних дослідженнях отримав у зв'язку із зростанням попиту на екскурсійні послуги та їх обсягу на ринку організованого туризму. Тому, сьогодні потребує більш ґрунтовних досліджень щодо методики підготовки екскурсій для різних верств населення та надання екскурсійних послуг.

## **Тема 2. Екскурсія, її сутність**

### **2.1. Визначення та аспекти екскурсії.**

### **2.2. Функції і ознаки екскурсії.**

### **2.3. Класифікація екскурсій.**

#### **2.1. Визначення та аспекти екскурсії.**

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

Розглянемо кілька формулювань терміну «екскурсія», які були опубліковані в різних виданнях. Екскурсія — методично продуманий показ визначних місць, пам'ятників історії й культури, в основі якого лежить аналіз об'єктів, які перебувають перед очима, екскурсантів, а також уміла розповідь про події, пов'язаних з ними. Однак тільки до цього сутність поняття «екскурсія» зводити було б неправильно.

Перша спроба визначення поняття 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 одержання певних знань, виховання шляхом відвідувань за заздальгідь розробленою темою певних об'єктів (музей, завод, колгосп і т.д.) зі спеціальним керівником (екскурсоводом).

Наведемо також одне з останніх за часом опублікування визначень: «Екскурсія - особлива форма навчальної й позанавчальної роботи, в якій здійснюється спільна діяльність учителя-екскурсовода й керованих ним школярів-екскурсантів у процесі вивчення явищ дійсності, спостережуваних у природних умовах (завод, колгосп, пам'ятники історії й культури, пам'ятні місця, природа та ін.) або в спеціально створених сховищах колекцій (музей, виставка)». Такими є думки вчених — екскурсіоністів.

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

Докладне пояснення терміну «екскурсія» дає Велика радянська енциклопедія (1933 р.): «Один з видів масової культурно-просвітньої, агітаційної й навчальної роботи, що має метою розширення й поглиблення знання підрастаючого 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.) сказано, що «екскурсія - колективна поїздка або похід у визначні місця з науковою, загальноосвітньою або культурно-просвітньою метою».

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

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

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

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

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



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

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

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

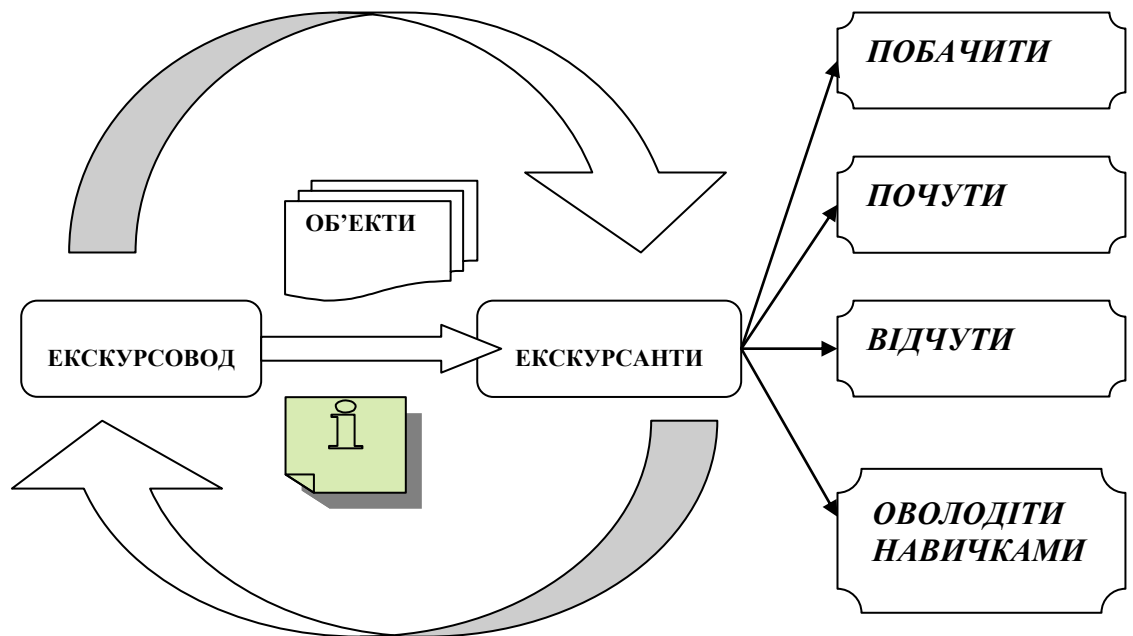


Рис.2.1. Схема екскурсійного процесу.

## 2.2. Функції і ознаки екскурсії.

Функції екскурсії розглядаються як її головні властивості. Основні функції екскурсії подані на рис. 2.2.



Рис. 2.2. Функції екскурсії.

### Принципи екскурсії:

Принцип науковості (достовірності)	екскурсійна інформація викладається відповідно до певного розділу сучасної науки, факти події, теоретичні положення подаються в науковому трактуванні
Принцип ідейності	об'єктивний підхід до змісту фактичного матеріалу при підготовці екскурсії і впевненість екскурсовода в тому що він викладає
Принцип зв'язку теорії з життям	актуальність екскурсійної інформації
Переконливість і дохідливість	викладення екскурсійного матеріалу на доступному для аудиторії рівні

### Ознаки екскурсії:

1. Тривалість за часом проведення від однієї академічної години (45 хв) до однієї доби.

2. Наявність екскурсантів (групи або індивідуалів).

3. Наявність екскурсовода, який проводить екскурсію, і має відповідну професійну підготовку підтверджену документально.

4. Наочність, зорове сприйняття, показ екскурсійних об'єктів на місці їхнього розташування.

5. Пересування учасників екскурсії по заздалегідь складеному маршруту.

6. Цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної теми.

7. Активна діяльність учасників (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

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

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

### **Екскурсійний метод**

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

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

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

### **2.3. Класифікація екскурсій.**

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

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

Класифікація екскурсій динамічна й згідно з складається з п'яти історичних періодів. У наш час екскурсії класифікуються за наступними ознаками: змістом; складом й кількістю учасників; місцем проведення; способом пересування; тривалістю; формою проведення.

Провідною класифікаційною ознакою в екскурсіях є підрозділ на оглядові (багатопланові) й тематичні.

Оглядові екскурсії, як правило, багатотемні. Не випадково їх називають

багатоплановими. У них використовується історичний і сучасний матеріал. Будується така екскурсія на показі всіляких об'єктів (пам'ятників історії й культури, будинків і споруджень, природних об'єктів, місць знаменитих подій, елементів благоустрою міста, промислових і сільськогосподарських підприємств і т.д.).

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

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

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

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

Однакових екскурсій не існує, вони розрізняються насамперед за темою. Слово «тема» в перекладі із грецької означає «те, що покладено в основу». Тема являє собою поняття, що належить до змісту чого-небудь. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему. Тема в екскурсії - предмет показу й розповіді. Формування теми являє собою короткий і концентрований виклад основного змісту екскурсії.

Підготовка нової теми, змісту екскурсії - це багатомісячна напружена праця колективу працівників. Особливістю кожної екскурсійної теми є те, що вона тісно пов'язана з об'єктами показу й з тим екскурсійним матеріалом, що насичує її зміст. Цей матеріал повинен бути поданий у такому обсязі, що

може бути засвоєний екскурсантами при показі об'єктів. Тема відіграє вирішальну роль в об'єднанні зовні розрізнених частин екскурсії в єдине ціле. Вона регулює розповідь, не даючи можливості екскурсоводу розповісти про об'єкт усе, що він про нього знає, особливо в тих випадках, коли об'єкт буває багатоплановим і містить велику інформацію. Саме темою екскурсії визначається як показати об'єкт, яку частину інформації дати екскурсантам у цьому випадку.

Деякі об'єкти показуються в декількох екскурсіях. Наприклад, Поща Свободи в м. Харків або Будинок Харківського академічного театру опери й балету ім. Лисенка показуються й в оглядових, й у тематичних екскурсіях. І в кожній з них про один і той самий об'єкт дається різний обсяг інформації, у розповідях він висвітлюється в різних ракурсах.

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

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

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

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

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

**Сюжет** — подія або кілька подій, пов'язаних один з одним.

**Фабула** - ланцюг подій, про які оповідає твір.

**Кульмінація** - момент найвищого напруження в розвитку фабульної дії.

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

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

Основні критерії класифікації екскурсій

Експерсії класифікуються за:

- 1) змістом;
- 2) складом і кількістю учасників;
- 3) місцем проведення;
- 4) засобами пересування;
- 5) тривалістю;
- 6) формою проведення.

1. За змістом експерсії поділяються на оглядові (багатопланові) і тематичні.

2. За складом і кількістю учасників експерсії поділяються на індивідуальні і групові; для місцевого населення і приїжджих туристів; дорослих і школярів тощо. Особливості сприйняття експерсійного матеріалу кожною із зазначених груп вимагають внесення змін у зміст експерсій, методик і техніку їх проведення, а також їх тривалість.

3. За місцем проведення експерсії бувають: міські, заміські, виробничі, музейні, комплексні.

4. За засобами пересування пішохідні і з використанням різноманітних видів транспорту.

Перевага пішохідних експерсій полягає у тому, що, створюючи необхідний темп руху, вони забезпечують сприятливі умови для показу і розповіді.

Транспортні експерсії (у переважній більшості – автобусні) складаються з двох частин: аналізу експерсійних об'єктів (наприклад, пам'яток історії і культури) на зупинках і розповіді про них під час пересування між об'єктами.

Деякі експерсійні фірми використовують для проведення експерсій тролейбуси, трамваї, річкові і морські теплоходи, гелікоптери (вертольоти) та ін.

5. За тривалістю експерсії бувають від однієї академічної години (45 хв.) до доби.

Класифікація експерсій за змістом. Отже, за змістом вони поділяються на оглядові (багатопланові) і тематичні.

Оглядові експерсії, як правило, розкривають декілька тем, тому їх ще називають багатоплановими. Використовується при цьому сучасний та історичний матеріал. Ґрунтується така експерсія на показі різноманітних об'єктів (пам'яток історії і культури, будинків і споруд, природних об'єктів, місць відомих подій, промислових і сільськогосподарських підприємств тощо). Це дає загальне уявлення про місто, край, регіон, державу в цілому. Хронологічні рамки такої експерсії – час існування міста/туристичного центру з першої згадки про нього до сьогодення і на майбутнє – перспективи розвитку.

Оглядові експерсії мають свої особливості. На відміну від тематичних, формулювання теми в оглядових експерсіях пов'язане із певною складністю. Незалежно від місця, де їх готують і проводять, оглядові експерсії практично подібні між собою, насамперед за своєю структурою. У кожній із

них висвітлюється декілька підтем (історія міста, стисла характеристика промисловості, науки, культури, освіти тощо). У той же час в оглядових екскурсіях є свої відмінні риси, які пояснюються тими особливостями в історичному розвитку, що властиві визначеному місту, області, краю. Наприклад, військово-історична підтема є присутньою в оглядових екскурсіях тих міст і областей, на території яких відбувалися військові бої. Літературні підтеми включаються в оглядові екскурсії міст, пов'язаних із життям і діяльністю письменників, поетів та ін.

Багатопланові екскурсії традиційно проводяться у краєзнавчих та загальному мистецьких музеях, коли під час одного відвідування туриста знайомлять з усіма експозиціями, різними за тематикою і змістом.

Тематичні екскурсії присвячені розкриттю однієї теми. Якщо це історична екскурсія, то в її основу може бути закладено одну або декілька подій, об'єднаних однією темою. Якщо це екскурсія на архітектурну тему, то предметом вивчення можуть стати найцікавіші містобудівні рішення, стародавні архітектурні ансамблі, храмові комплекси тощо.

Тематичні екскурсії поділяються на історичні, виробничі, мистецтвознавчі, літературні, природознавчі (екологічні), архітектурно-містобудівні.

За змістом історичні екскурсії поділяються на такі підгрупи:

- історико-краєзнавчі, в основі яких лежить пізнання історії рідної місцевості (наприклад, "Історія виникнення й розвитку м. Жовкви");

- археологічні, що побудовані на показі речових історичних джерел – пам'яток далекого минулого, виявлених на місцях розкопок древніх поселень, поховань, городищ тощо (наприклад, екскурсія городищем античного міста Херсонеса чи давньоруського міста Звенигорода з показом історичних розкопок);

- етнографічні, що розповідають про побут і звичаї різних націй і народностей (наприклад, територією музеїв народної архітектури і побуту в с. Пироговому на околиці Києва, у Львові чи Переяславі-Хмельницькому);

- військово-історичні, що проводяться місцями бойової слави (наприклад, битва під Жовтими Водами) або націлені на відвідування фортифікаційних споруд давнього воєнно-інженерного мистецтва (фортеці, замки, земляні вали, бастіони, дзоти, криївки тощо);

- історико-біографічні (місцями життя і діяльності видатних людей);

- меморіально-історичні – поєднують риси двох названих вище підгруп і приурочені до знайомства й вшанування пам'яті визначних осіб чи доленосних подій (наприклад, екскурсії кладовищами австрійських вояків на Львівщині, які загинули під час Першої світової війни, чи до меморіалів Українських січових стрільців);

- екскурсії в історичні музеї.

Виробничі екскурсії:

- виробничо-історичні;

- виробничо-економічні (наприклад, банківська, біржова

діяльність, ринок нерухомості тощо);

- виробничо-технічні;
- професійно-орієнтовані – для учнів.

Мистецтвознавчі екскурсії:

- історико-театральні (наприклад, "З історії українського театру");
- історико-музичні (наприклад, "Київ музичний");
- місцями народних художніх промислів (наприклад, екскурсія у м. Косів);
- місцями життя і діяльності діячів культури (наприклад, екскурсія у село Нагуєвичі – батьківщину Івана Франка);
- у картинні галереї і виставкові зали, музеї, майстерні художників і скульпторів.

Природознавчі екскурсії досить часто мають екологічний напрям. Вони можуть проводитися у природні заповідники та національні парки, природознавчі музеї тощо.

Літературні екскурсії за змістом поділяються на:

- літературно-біографічні – проводяться місцями, що бережуть пам'ять про життя і творчість письменника, поета, драматурга (наприклад, "Іван Франко у Львові");
- історико-літературні, розкривають певні періоди розвитку української національної літератури (наприклад, "Літературний Львів у 1920–1930-х роках");
- літературно-художні – це поетично-текстові екскурсії (наприклад, "Білі ночі в Санкт-Петербурзі") або екскурсії місцями, що знайшли відображення у творах того чи іншого письменника (наприклад, "Слідами бравого вояка Швейка – персонажу творів Ярослава Гашека");
- екскурсії у літературні музеї.

Архітектурно-містобудівні екскурсії:

- з показом архітектурних будівель міста;
- з показом пам'яток архітектури певного історичного періоду;
- ті, що дають уявлення про творчість одного архітектора;
- з демонстрацією зразків сучасної архітектури у новобудовах.

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

6. Класифікація екскурсій за формою проведення. За формою проведення, екскурсії поділяються на такі види:

- екскурсія-масовка. Її учасники пересуваються маршрутом одночасно на 10–20 автобусах, у кожному з яких працює екскурсовод (наприклад, екскурсії-каравани з єгипетського курорту Хургади до Великих пірамід чи до храмів Луксора й Карнака). Такі екскурсії можуть містити в собі масові театралізовані дійства, фольклорні свята та ін.;



- екскурсія-прогулянка поєднує в собі елементи пізнання з елементами відпочинку. Проводиться у лісі, на морі, річці тощо;
- екскурсія-лекція (розповідь переважає над показом);
- екскурсія-концерт присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів після її завершення (як окремий випадок – із прослуховуванням творів видатного композитора в салоні автобуса дорогою до його меморіального музею-садиби);
- екскурсія-спектакль, екскурсія-вистава – це форма проведення літературно-художньої екскурсії, підготовленої на основі конкретних творів художньої літератури.

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

- екскурсія-консультація, що дає наочні відповіді на запитання екскурсантів, слугує одним із видів підвищення кваліфікації;
- екскурсія-демонстрація – найбільш наочна форма ознайомлення групи з природними явищами, виробничими процесами тощо;
- екскурсія-урок – одна із форм повідомлення знань відповідно до навчальної програми того або іншого навчального закладу;
- навчальна екскурсія (для спеціальної аудиторії) є формою навчання і підвищення кваліфікації працівників екскурсійних фірм;
- пробна екскурсія – це завершальний етап індивідуальної роботи з підготовки і проведення екскурсій, форма перевірки знань у студентів або співробітників екскурсійних фірм при підготовці ними нової екскурсійної теми;
- показова екскурсія – це форма навчальної екскурсії, що ставить за мету показати той чи інший методологічний прийом на конкретному об'єкті, розкрити визначену підтему тощо;
- рекламна екскурсія – здійснюється з рекламно-інформаційною метою.

Поділ екскурсій на чітко визначені групи на практиці має дещо умовний характер, проте є дуже позитивним для діяльності екскурсійних фірм. Правильна класифікація екскурсій забезпечує умови для кращої організації роботи екскурсовода з клієнтами, полегшує спеціалізацію, створює основу для діяльності методичних секцій.

## **Тема 3. Методика підготовки екскурсії**

- 3.1. Визначення мети і завдань екскурсії.*
- 3.2. Вибір теми.*
- 3.3. Відбір літератури і складання бібліографії.*
- 3.4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу.*
- 3.5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів. Поняття про картку об'єкта.*
- 3.6. Упорядкування маршруту екскурсії.*
- 3.7. Об'їзд або обхід маршруту.*
- 3.8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.*
- 3.9. Комплектування "Портфеля екскурсовода".*
- 3.10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії.*
- 3.11. Визначення техніки ведення екскурсії.*
- 3.12. Складання методичної розробки екскурсії.*
- 3.13. Складання індивідуального тексту.*
- 3.14. Прийом (задача) екскурсії*
- 3.15. Затвердження екскурсії.*

Створення нової екскурсії за будь-якою темою - складний трудомісткий процес. Екскурсія - це результат двох найважливіших процесів: її підготовки й проведення. Вони пов'язані між собою, взаємообумовлені. Неможливо забезпечити високу якість проведення екскурсії при непродуманій підготовці.

**У роботі з підготовки нової екскурсії можна виділити два напрямки:**

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

Підготовка нової екскурсії поручається творчій групі в складі 3 - 7 чоловік, а в окремих випадках і більше, залежно від складності теми. Здебільшого це працюючі в установі екскурсоводи. Часто як консультантів запрошують фахівців різних галузей - науковці музеїв, викладачі вузів і середніх шкіл і т.д.

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

**Підготовка нової екскурсії проходить три етапи:**

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

яких буде побудована екскурсія.

- Безпосередня розробка самої екскурсії.
- Заключний етап - прийом (захист) екскурсії на маршруті.

Затвердження нової екскурсії керівником, допуск екскурсоводів, які захистили свою тему, до роботи на маршруті.

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

**Вступ**, як правило, складається з двох частин:

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

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

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

- підсумок основного змісту екскурсії, висновок за темою, що реалізує ціль екскурсії.
- інформація про інші екскурсії, які можуть розширити й поглибити дану тему. Висновок так само важливий, як і вступ, і основна частина.

У процесі підготовки нової екскурсії можна виділити 15 етапів, які розташовуються в певному порядку (рис. 3) .



Рис. 3. Етапи створення екскурсії

### **3.1. Визначення мети і завдань екскурсії.**

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

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

**Завдання екскурсії** - досягти цілей шляхом розкриття її теми.

### **3.2. Вибір теми.**

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого створення певної тематики екскурсій. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко визначену тему. Тема є стрижнем, що поєднує окремі об'єкти й підтеми екскурсії в єдине ціле. Відбір об'єктів при створенні екскурсії учасники творчої групи ведуть, постійно звіряючи свої матеріали з темою. Однак мало відібрати об'єкт за темою, треба знайти конкретний матеріал, на якому ця тема буде розкрита з найбільшою повнотою й переконливістю. Після визначення теми обирають назву екскурсії таким чином, як це було описано в темі 2.

### **3.3. Відбір літератури і складання бібліографії.**

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

### **3.4. Визначення інших джерел екскурсійного матеріалу.**

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

### **3.5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів. Поняття про картку об'єкта.**

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

### **В якості екскурсійних об'єктів можуть виступати:**

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

### **Екскурсійні об'єкти класифікуються:**

- **за змістом** - **однопланові** (шедеври живопису, ріка, рослина, тварина, будинок) і **багатопланові** (архітектурний ансамбль, ліс, поле, вулиця, площа міста);
- **за функціональним призначенням** - основні, які є основою для розкриття підтем, і додаткові, які показуються під час переїздів (переходів) між основними об'єктами, в ході логічних переходів у розповіді;
- **по ступеню збереженості**- повністю збережені, такі, що дійшли до наших днів зі значними змінами, частково збережені, втрачені.

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

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

У практиці підготовки екскурсій вироблена певна **методика оцінки**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

побудови зорового ряду. Зорові враження екскурсантів будуть неповними, якщо в маршрут поряд з пам'ятниками й монументами не буде введений показ окремих об'єктів природи, визначних місць та ін.

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

Відбір об'єктів закінчується складанням картки на кожний з них. Картка виготовляється на твердому картоні у вигляді таблиці (рис. 4)

### КАРТКА ОБ'ЄКТА № \_\_\_\_\_

1) найменування об'єкта (первісне й сучасне), а також назва, під якою пам'ятник відомий серед місцевих жителів	
2) історична подія, з якою пов'язаний об'єкт, дата події	
3) місцезнаходження об'єкта, його поштова адреса, під'їзд і підхід до нього	
4) опис об'єкта (автор, дата спорудження, з яких матеріалів виготовлений, текст меморіального напису, особливості);	
5) джерело відомостей про пам'ятник (література, де описаний об'єкт і події, пов'язані з ним, архівні дані, усні перекази);	
6) Збереженість об'єкта (стан об'єкта й прилеглої території, дата останнього ремонту, реставрації);	
7) в яких екскурсіях пам'ятник використовується;	
9) дата складання картки, прізвище й посада укладача;	
10) додаткові дані (при необхідності)	

Рис. 3.1. Приклад бланка картки екскурсійного об'єкта.

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

### 3.6. Упорядкування маршруту екскурсії.

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

Розробка маршруту - складна багатоступінчаста процедура, що вимагає досить високої кваліфікації і є одним з основних елементів технології



створення нової екскурсії. При розробці автобусного маршруту слід керуватися «Правилами дорожнього руху», «Правилами перевезення пасажирів» та ін.

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

У практиці екскурсійних установ існують три варіанти побудови маршрутів:

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

### **Вимоги до екскурсійного маршруту**

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

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

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

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

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

### **3.7. Об'їзд або обхід маршруту.**

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

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

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

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

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

5) перевірити доцільність використання намічених об'єктів показу;

- б) вибрати кращі точки для показу об'єктів і варіанти розташування екскурсійної групи;
- 7) вибрати методику ознайомлення з об'єктом;
- 8) з метою безпеки пересування туристів по маршруту виявити потенційно небезпечні місця й вжити заходів.

### **3.8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.**

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

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

Види текстів: контрольний і індивідуальний.

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

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

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

### **3.9. Комплектування «Портфеля екскурсовода».**

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

Завдання «портфеля екскурсовода»:

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

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

Такі «портфелі» створюються, як правило, по кожній темі і

використовуються в кожній екскурсії. Кількість їх не повинна бути великою, тому що в цьому випадку експонати будуть відволікати екскурсантів від огляду справжніх об'єктів, розсіювати їхню увагу.

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

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

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

Робота творчої групи на цьому етапі складається з декількох частин:

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

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

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

### **3.11. Визначення техніки ведення екскурсії.**

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

В основному формулюються вказівки щодо:

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

Докладніше питання екскурсійної техніки висвітлені в темі 5.

### **3.12. Складання методичної розробки екскурсії.**

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

дисциплінує екскурсовода й повинна: підказати екскурсоводові шляхи для розкриття теми; озброїти його найбільш ефективними методичними прийомами показу й розповіді; містити чіткі рекомендації з питань організації екскурсії; враховувати інтереси певної групи екскурсантів (Методична розробка складається на кожну тему екскурсії, в тому числі й при диференційованому підході до підготовки й проведення екскурсії. У варіантах методичної розробки знаходять висвітлення вікові, професійні й інші інтереси екскурсантів, особливості методики їх проведення); з'єднувати показ і розповідь у єдине ціле.

### **Методична розробка оформлюється таким чином:**

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

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

2. Текст вступу, осовної частини і висновків.

3. Технологічна карта (таблиця з 7 стовпчиків обсягом 6-12 сторінок).

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

5. Картки об'єктів.

6. Список використаних джерел.

Ефективність методичної розробки залежить від правильного, точного та змістовного заповнення всіх граф технологічної карти екскурсії. Розмір технологічної карти - 6-12 сторінок машинописного тексту (обсяг документа залежить від кількості екскурсійних об'єктів, числа підтем, тривалості екскурсії за часом і довжиною маршруту). Фрагмент заповненої технологічної карти по першій підтемі екскурсії «Вулиця Полтавський шлях - сторінки історії відомі й невідомі» наведений в табл. 1. дидактичного забезпечення.

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

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

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

У замиській екскурсії об'єктами показу можуть бути в цілому місто,

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

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

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

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

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

### **3.13. Складання індивідуального тексту.**

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

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

**Основна відмінність індивідуального тексту** від контрольного полягає в тому, що він відбиває структуру екскурсії й побудований у повній

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

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

В екскурсіях можуть бути використані тільки легенди.

Текст слід писати від першої особи, й виражаючи свою індивідуальність.

#### **Техніка використання індивідуального тексту**

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

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

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

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

#### **Переходи в тексті екскурсії**

Перед творцями екскурсії постає завдання зв'язати зміст усіх підтем у єдине ціле. Воно вирішується за допомогою логічних переходів, які повинні розглядатися як важлива частина екскурсії. Добре складені логічні переходи

надають екскурсії стрункість, забезпечують послідовність у викладі матеріалу, є гарантією того, що наступна підтема буде сприйматися з інтересом. Переходи бувають двох видів: логічні й формальні.

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

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

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

### **3.14. Прийом (здача) екскурсії**

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

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

Прийом також може проходити у вигляді проведення пробної екскурсії.

### **3.15. Затвердження екскурсії.**

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

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



## Тема 4. Методика проведення екскурсії

### 4.1. Класифікація методичних прийомів.

### 4.2 Показ його сутність, задачі, умови.

### 4.3. Види показу. Особливості показу.

### 4.4. Методичні прийоми показу.

### 4.5. Розповідь в екскурсії. Основні вимоги до розповіді на екскурсії.

### 4.6. Особливості розповіді на екскурсії.

### 4.7. Методичні прийоми розповіді.

### 4. 8. Особливі методичні прийоми на екскурсії.

### 4.1. Класифікація методичних прийомів.

Методика проведення екскурсій спрямована на те, щоб допомогти екскурсантам легше засвоїти зміст екскурсій. **Завдання методичних прийомів** — забезпечити найкращу дієвість екскурсійного методу повідомлення знань аудиторії. Правильне використання методичних прийомів становить одну з основ професійної майстерності екскурсовода.

### Класифікація методичних прийомів

**Залежно від призначення** методичні прийоми підрозділяються на кілька груп:

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

У класифікації **прийомів проведення екскурсії** виділяються:

- прийоми показу
- прийоми розповіді

Крім цього методичні прийоми діляться на:

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

#### **4.2 Показ його сутність, задачі, умови.**

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

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

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

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

Показ в екскурсії являє собою двосторонній процес, що поєднує: а) активні дії екскурсовода, спрямовані на виявлення сутності сприйманих об'єктів; б) активну діяльність екскурсантів (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

Крім показу на екскурсії присутні такі дії екскурсантів по знайомству з об'єктами як, **споглядання й огляд**, але вони значно відрізняються від показу. Так, при спогляданні й огляді ніхто не демонструє об'єкт, відсутній керівник, і сприйняття предметів зорового ряду - пасивне. Споглядання в такий спосіб - це просте пасивне сприйняття об'єкта. Огляд як поверхневе позапланове знайомство з пам'ятниками. Розходження споглядання й огляду в порівнянні з показом полягає в тому, що при огляді людина сприймає тільки зовнішній вигляд пам'ятника. При показі ж вона бачить не тільки пам'ятник, але за допомогою екскурсовода розрізняє різні сторони, частини, зовнішні особливості об'єкта, бере участь у їхньому аналізі.

**Завдання показу на екскурсії полягають у наступному:**

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

**Умови для показу:**

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

- а) правильно обрані точки показу;
- б) час, більш вигідний для показу;
- в) можливість відволікти увагу екскурсантів від об'єктів, далеких від теми;

- г) використання руху екскурсантів як методичного прийому;
- д) уміння й навички екскурсовода;
- е) підготовленість екскурсантів до спостереження об'єктів.

Методика вимагає забезпечення послідовності при здійсненні показу на екскурсії.

### **Зразкова схема послідовності дій екскурсовода при показі об'єкта**

1. Екскурсовод визначає, що за предмет (об'єкт) показується екскурсантам.	Визначення
2. Екскурсовод пояснює, що собою представляє об'єкт (характеризує, описує об'єкт).	Характеристика
3. Екскурсовод говорить про призначення об'єкта.	Мета створення
4. Екскурсовод розглядає окремі частини об'єкта.	Екскурсійний аналіз, порівняння
5. Екскурсовод називає автора пам'ятника, архітектора будівлі.	Довідка
6. Екскурсовод розповідає про подію, пов'язаному з об'єктом, його значення.	Оцінка історичної події

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

- за часом їхнього впливу на аудиторію:
  - до зустрічі з екскурсійним об'єктом, до початку спостереження;
  - у ході показу об'єкта, коли він перебуває в полі їхнього зору;
  - наприкінці спостереження з метою повідомити методику самостійного огляду екскурсантами подібних об'єктів у майбутньому.
- вказівки, що орієнтують екскурсантів на певні частини або деталі об'єкта (за часом - до спостереження);
- спрямовує увагу екскурсантів на певний об'єкт;
- рекомендують порівняти даний об'єкт з яким-небудь іншим, баченим ними раніше (дається в ході спостереження);
- особливості, що роз'яснюють об'єкт показу з метою його більш глибокого розуміння (в ході спостереження);
- вказівки, що виділяють об'єкт із ансамблю або з ряду подібних йому з навколишнього середовища (природа, забудова);
- пропонують зробити висновки на основі своїх спостережень.

### 4.3. Види показу. Особливості показу.

#### Види показу в автобусній екскурсії

Для автобусної екскурсії характерні чотири види показу:

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

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

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

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

#### Особливості показу на екскурсії

Показ як найважливіший елемент екскурсії (її зорова основа) має свої характерні риси:

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

### 4.4. Методичні прийоми показу.

Прийоми показу підрозділяються на:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Другий варіант руху як методичного прийому — **обхід навколо** будівлі, споруду, пам'ятника.

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

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

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

#### **4.5. Розповідь в екскурсії. Основні вимоги до розповіді на екскурсії.**

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

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

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

Розповідь екскурсовода виконує наступні **завдання**:

1. Визначає об'єкт;
2. Коментує, пояснює, доповнює побачене;
3. Реконструє, відновлює те, що не може в цей момент побачити

екскурсант;

4. Характеристика об'єкта (виявляє їхні якості), допомогти екскурсантам правильно побачити, зрозуміти й оцінити об'єкт;

5. На основі побаченого прийти до потрібних висновків. У своїй розповіді екскурсовод повідомляє аудиторій і про такі властивості об'єкта, які зорво не сприймаються.

6. «Намалювати» картину події, пов'язаної з об'єктом.

#### **Основні вимоги до розповіді:**

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

В екскурсії, використовують **дві форми розповіді:**

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

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

**Мова екскурсовода при розповіді повинна відповідати певним критеріям:**

○ Критерій ясності — дохідливість і доступність мови для аудиторії.

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

○ Критерій чистоти мови - логічно виправдане використання екскурсоводом мовних засобів.

#### **4.6. Особливості розповіді на екскурсії.**

1. Залежність розповіді від швидкості пересування групи. Підпорядкованість розповіді показу.

2. Використання в розповіді зорових доказів.

3. Адресність розповіді.

4. Конкретність екскурсійної розповіді.

5. Стверджуючий характер розповіді.

6. Наявність підтексту. Підтекст— "це внутрішній, додатковий (схований у мові)" зміст тексту, розповіді екскурсовода. Підтекст знаходить вираження в почуттях екскурсовода, емоційній насиченості його розповіді, у жестах і міміці, в тональності мови. Суть підтексту - відношення екскурсовода до предмета розмови, оцінка певного факту або якоїсь деталі у



матеріалі що викладається.

#### 7. Монологічний характер розповіді.

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

Розповідь стосовно показу звучить у різний час:

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

2. У ході показу.

3. Після показу.

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

#### 4.7. Методичні прийоми розповіді.

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

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

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

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

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

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

сторін об'єкта, таких як пізнавальна цінність, художні вартості, оригінальність авторського рішення, виразність, схоронність та ін.

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

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

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

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

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

Всі питання на екскурсії можна розділити на кілька видів:

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

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

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

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

**Приєм завдань,** знаходить вираження в звертанні до екскурсантів: «Подумайте, чому цей пам'ятник так названий? Згадайте, на що схожа ця

вежа? Які прикмети на місцевості говорять про минуле? Постарайтеся пояснити, чому тут зроблений такий напис. і ін. Коли екскурсовод дає подібні завдання, він не припускає, що учасники їх відразу виконають. Прийом націлює увагу екскурсантів на конкретну будівлю, певну частину будівлі, на ті деталі, розуміння яких важливо для засвоєння розглянутих питань. Завдання цього прийому - зацікавити екскурсантів, змусити їх задуматися, активізувати свою розумову діяльність, збудити уяву. Що ж стосується відповідей на ці питання, екскурсовод дає їх надалі самостійно, немовби підсумовуючи думки екскурсантів.

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

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

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

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

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

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

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

рішенню питання.

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

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

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

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

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

#### **4. 8. Особливі методичні прийоми на екскурсії.**

Особливі прийоми, які допомагають краще засвоїти зміст матеріалу:

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

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

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

екскурсанти;

- **використання технічних засобів** - магнітофона, відеоапаратури та ін. З їхньою допомогою глибше розкривається тема, підсилюється зоровий ряд екскурсій. Можуть бути прослухані виступи учасників подій у магнітофонному записі. При проходженні групи по місцях, де жили й творили видатні письменники, поети, композитори, в екскурсію включають виконання їхніх творів. Такі музичні й літературні записи не повинні бути тривалими. Вони є частиною екскурсії, підлеглі її темі й не являють собою самостійного заходу.

## **Тема 5. Техніка ведення екскурсії.**

- 5.1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації**
- 5.2. Знайомство з групою.**
- 5.3. Розміщення групи біля об'єктів.**
- 5.4. Вихід і повернення екскурсантів в автобус.**
- 5.5. Пересування екскурсантів.**
- 5.6. Місце екскурсовода.**
- 5.7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому й розкриття окремих підтем.**
- 5.8. Техніка проведення розповіді при русі автобуса.**
- 5.9. Відповіді на питання екскурсантів.**
- 5.10. Паузи в екскурсії.**
- 5.11. Техніка використання «портфеля екскурсовода».**
- 5.12. Дотримання елементів ритуалу.**

До техніки ведення екскурсії ставиться ряд вимог, в число яких входять основні 12 пунктів:

1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації
2. Знайомство з групою.
3. Розміщення групи біля об'єктів.
4. Вихід і повернення екскурсантів в автобус.
5. Пересування екскурсантів.
6. Місце екскурсовода.
7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому й розкриття окремих підтем.
8. Техніка проведення розповіді при русі автобуса.
9. Відповіді на питання екскурсантів.
10. Паузи в екскурсії.
11. Техніка використання «портфеля екскурсовода».
12. Дотримання елементів ритуалу.

### **5.1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації**

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

### **5.2. Знайомство екскурсовода з групою**

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

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

### **5.3. Розміщення групи біля об'єктів**

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

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

### **5.4. Вихід й повернення екскурсантів в автобус**

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

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

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

### **5.5. Пересування екскурсантів**

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

### **5.6. Місце екскурсовода**

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

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

### **5.7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію в цілому й розкриття окремих підтем**

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

### **5.8. Техніка проведення розповіді при русі автобуса**

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



### **5.9. Відповіді на питання екскурсантів**

В екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони підрозділяються на чотири групи:

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

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

### **5.10. Паузи в екскурсії**

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

Паузи переслідують наступні завдання:

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

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

### **5.11. Техніка використання «портфеля екскурсовода»**

Кожний експонат - фотографія, малюнок, репродукція картини, портрета, креслення, копія документа - має свій порядковий, номер. Це визначає послідовність демонстрації даного експоната екскурсантам. Експонат може бути показаний екскурсоводом з його робочого місця. Передача в руки екскурсантів експоната по рядах для більше докладного

ознайомлення не рекомендується й може бути використана для заповнення пауз при транспортних екскурсіях.

#### **5.12. Дотримання елементів ритуалу**

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

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Практика організації екскурсійних послуг**

### **Тема 6. Особливості проведення різних видів екскурсій**

*6.1. Характерні особливості проведення міських (пішохідних і з використанням транспорту), замських, музейних, виробничих, комплексних екскурсій.*

*6.2. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.*

**6.1. Характерні особливості проведення міських (пішохідних і з використанням транспорту), замських, музейних, виробничих, комплексних екскурсій.**

Пошук оптимальних поєднань методів і прийомів екскурсійного обслуговування, визначення структури, композиції екскурсії і проектування екскурсійних послуг зумовлюються класифікацією екскурсій: за змістом, складом учасників, місцем проведення, засобом пересування, формою проведення, кількістю учасників.

До групи, класифікованої з критерієм змісту, належать дві підгрупи екскурсій – оглядові (багатопланові) та тематичні.

Оглядові екскурсії – багатотемні, тобто розкривають різні аспекти життя міста тощо. Об'єкти показу різняться за формою та змістом (пам'ятки історії та культури, будинки, природні об'єкти, місця знаменних подій тощо). В цих екскурсіях поєднується історичний та сучасний матеріал. Хронологічні рамки оглядової екскурсії – час існування міста з дня його заснування до сьогодення. Відмінність оглядової екскурсії від тематичної простежується у змісті, глибині розкриття матеріалу; накладає відбиток на вступ та висновки, логічні переходи (підпорядковані, тотожні, протилежні, співвідносні тощо). Тематична екскурсія присвячується одній темі. Тематичні екскурсії поділяються на ряд груп: історичні, історико-революційні, воєнно-історичні, виробничі, природознавчі, мистецтвознавчі, літературні і архітектурно-містобудівні. Кожна з зазначених груп має відповідні підгрупи.

Так, за змістом історичні екскурсії поділяються на підгрупи: історико-краєзнавчі, археологічні і етнографічні. В екскурсіях на історико-революційні теми виділяють підгрупи, присвячені видатним революційним діячам, певним періодам боротьби. Воєнно-історичні екскурсії поділяються на екскурсії по пам'ятним місцям, де проходили бої; по місцям, пов'язаним з подвигами народних героїв; екскурсії до музеїв.

Виробничі екскурсії поділяються на історичні, виробничо-економічні, виробничо-технічні. Екскурсії на природознавчі теми поділяють на геологічні, географічні, гідрологічні, біологічні, ландшафтні.

В групі мистецтвознавчих екскурсій виділяють театральні, історико-музичні, екскурсії до музеїв, на виставки, по місцям життя та діяльності майстрів мистецтва.

Літературні екскурсії доцільно групувати наступним чином:

- літературпо-біографічні – по місцях, що зберігають пам'ять про життя та творчість певного письменника;

- історико-літературні – розкривають певні періоди розвитку літератури;

- літературно-краєзнавчі – присвячені вивченню природного або культурного комплексу за допомогою літературних творів;

- літературні екскурсії на природу – побудовані на літературному матеріалі, художньо описаних природних об'єктах.

Щодо екскурсій на архітектурно-містобудівну тематику існує наступна класифікація:

- екскурсії, пов'язані з показом пам'яток архітектури певного періоду;

- екскурсії, що дають уявлення про творчість одного архітектора;

- екскурсії, що знайомлять з плануванням та забудовою міст за генеральними планами.

Тематичні екскурсії певного виду рідко існують ізольовано одна від одної.

За складом учасників розрізняють екскурсії для дорослої аудиторії і для дітей; для місцевого населення та для туристів; для міського та сільського населення; для організованих груп та для поодиноких відвідувачів. За місцем проведення розрізняють екскурсії міські, позаміські, виробничі, музейні, комплексні.

Міські екскурсії передбачають показ усього міста або його частини. Вони бувають оглядовими та тематичними.

Позаміська екскурсія організовується за межі міста, при цьому рекомендується, щоб відстань до кінцевого пункту слідування не перевищувала 100 км. Такі екскурсії також поділяються на оглядові та тематичні.

Місцем проведення виробничих екскурсій є підприємство. Значні масштаби варіативності обслуговування характеризують екскурсії до музеїв: історичних, мистецтвознавчих, технічних, природничих, краєзнавчих, меморіальних тощо.

Особливо складними з точки зору змісту екскурсійного обслуговування є комплексні екскурсії, які поєднують міські та музейні екскурсії. Вони складаються з двох частин – оглядової та тематичної екскурсії під час відвідання музею, виставки. Обидві частини пов'язані однією загальною темою.

За засобом пересування екскурсії бувають пішохідними та транспортними.

Транспортні – в основному автобусні екскурсії, але бувають і тролейбусні, теплохідні, залізничні тощо.

Пішохідні екскурсії більш насичені, оскільки надають можливість глибше вивчити об'єкти, але вони охоплюють меншу територію. Протяжність таких екскурсій не перевищує 5-6 км в місті, 10-12 км за містом.

Транспортні екскурсії мають свої особливості – аналіз екскурсійних об'єктів здійснюється на зупинках з виходом із транспортного засобу, а також під час його руху.

За формою проведення розрізняють: екскурсії-масовки, екскурсії-прогулянки, бесіди, концерти, уроки, консультації тощо.

Екскурсія-масовка передбачає велику кількість учасників (10 - 30 автобусів). Крім екскурсії передбачається проведення мітингів, зокрема, на місці пам'ятних подій, зустрічей з їх учасниками.

Екскурсія-прогулянка поєднує загальноосвітні елементи та елементи відпочинку (частіше за все, це – природознавчі екскурсії) В екскурсії – бесіді перевага надається розповіді (музейні екскурсії, відвідання виставок, підприємств). Закінчується така екскурсія обговоренням її змісту.

Екскурсія-концерт проводиться в межах позаміських екскурсій, в процесі слідування до об'єкта показу.

## **6.2. Особливості проведення екскурсій за різною тематикою.**

Показ та розповідь є основою методики проведення екскурсій - сукупності прийомів, які є основою роботи екскурсовода під час надання екскурсійних послуг. Вона включає загальну і спеціальні методики. Загальна методика проведення екскурсій охоплює систему методичних прийомів показу і розповіді, незалежних від теми, складу групи та інших факторів. Спеціальна — конкретизує методичні прийоми стосовно особливостей певного екскурсійного маршруту.

Сучасні методики екскурсійного обслуговування головну роль відводять показу — спостереженню, огляду об'єкта під керівництвом екскурсовода, при якому екскурсант і не тільки бачить об'єкт, але й розрізняє в ньому окремі частини, бере участь в їх аналізі. Основою показу є три елементи: безпосереднє спостереження об'єкта, ознайомлення з експонатами «портфеля екскурсовода», зорова реконструкція для відтворення зовнішнього вигляду втраченого об'єкту, картини минулих подій, поведінки людей, про яких розповідає екскурсовод.

Показ в екскурсії — не цілеспрямований, послідовний процес ознайомлення екскурсантів з об'єктами, що розкривають тему екскурсії. Використання цього прийому під час екскурсії має бути послідовним та логічним.

Розповідь екскурсовода — невід'ємна частина екскурсії, хоча по відношенню до показу вона виконує вторинну роль. Адже надання екскурсоводом інформації про об'єкт не може підміняти самостійну, активну, аналітичну роботу екскурсантів, перетворювати екскурсію в лекцію. Під час розповіді екскурсовод має зацікавити і активізувати

екскурсантів. Для цього в практиці екскурсійного обслуговування широко використовуються ілюстрації, наочні матеріали, активізуючі запитання. Особливості використання прийомів розповіді при забезпеченні екскурсійного обслуговування залежать від швидкості руху групи (ритму), підпорядкованості розповіді показу (вторинність), необхідності використання візуальних доказів.

Співвідношення показу та розповіді неоднакове в різних екскурсіях і залежить від теми екскурсії, наявності та характеру об'єктів показу, виду екскурсії та складу групи. Їх дозування в часі зумовлює посилення ефективності і якості екскурсійного обслуговування. Практика доводить, що час показу - нормативний розрахунковий час, який виділяється на показ під час екскурсії, повинен займати не менше 2/3 всього екскурсійного часу і оптимально розподілятися за структурними складовими екскурсії: вступом, основною і заключною частинами.

Вступна частина екскурсії, як правило, складається з двох частин: організаційної (знайомство з аудиторією, інструктаж екскурсантів щодо правил поведінки, безпеки на маршруті тощо) та інформаційної (коротке повідомлення про тему, маршрут, його протяжність, тривалість, час і місце закінчення екскурсії). Основна частина будується на поєднанні показу конкретних екскурсійних об'єктів та розповіді про них, які підпорядковуються обраній темі. Досвід свідчить, що найбільш якісно розкрити основну тему дозволяє виділення від 5 до 12 окремих підтем.

- 1) висновки за темою екскурсії, які закріплюють її мету та
- 2) інформація про інші екскурсії, які можуть поглибити дану тему.

Розташування і співвідношення підтем, основних питань, вступу і заключної частини формують композицію екскурсії, основи якої визначаються в процесі проектування екскурсії. Етапи підбору і формування тексту і змісту екскурсії включають:

- 1) попередню роботу - підбір матеріалів, їх вивчення, відбір об'єктів, які стануть основою екскурсії;

- 2) розробку екскурсії: складання екскурсійного маршруту, обробку фактичного матеріалу; роботу над змістом екскурсії, її основною частиною (підтеми і основні питання кожної з них); підготовку контрольного тексту екскурсії; роботу над методикою проведення екскурсії; вибір найбільш ефективних методичних прийомів показу і розповіді та кращих точок, ракурсів огляду об'єктів показу; підготовка методичної розробки екскурсії, технологічної карти і схеми маршруту (для транспортної екскурсії), "портфеля екскурсовода".

Співвідношення цих двох стадій при розробках інноваційного екскурсійного продукту майже завжди співпадають.

Пошук оптимальних поєднань методів і прийомів екскурсійного обслуговування, визначення структури, композиції екскурсії і проектування екскурсійних послуг зумовлюються класифікацією екскурсій: за змістом, складом учасників, місцем проведення, засобом пересування, формою проведення, кількістю учасників.

До групи, класифікованої з критерієм змісту, належать дві підгрупи екскурсій - оглядові (багатопланові) та тематичні.

Оглядові екскурсії — багатотемні, тобто розкривають різні аспекти життя міста тощо. Об'єкти показу різняться за формою та змістом (пам'ятки історії та культури, будинки, природні об'єкти, місця знаменних подій тощо). В цих екскурсіях поєднується історичний та сучасний матеріал. Хронологічні рамки оглядової екскурсії - час існування міста з дня його заснування до сьогодення. Відмінність оглядової екскурсії від тематичної простежується у змісті, глибині розкриття матеріалу; накладає відбиток на вступ та висновки, логічні переходи (підпорядковані, тотожні, протилежні, співвідносні тощо).

Тематична екскурсія присвячується одній темі. Тематичні екскурсії поділяються на ряд груп: історичні, історико-революційні, воєнно-історичні, виробничі, природознавчі, мистецтвознавчі, літературні і архітектурно-містобудівні. Кожна з зазначених груп має відповідні підгрупи.

Так, за змістом історичні екскурсії поділяються на підгрупи: історико-краєзнавчі, археологічні і етнографічні. В екскурсіях на історико-революційні теми виділяють підгрупи, присвячені видатним революційним діячам, певним періодам боротьби. Воєнно-історичні екскурсії поділяються на екскурсії по пам'ятним місцям, де проходили бої; по місцям, пов'язаним з подвигами народних героїв; екскурсії до музеїв.

Виробничі екскурсії поділяються на історичні, виробничо-економічні, виробничо-технічні. Екскурсії на природознавчі теми поділяють на геологічні, географічні, гідрологічні, біологічні, ландшафтні.

В групі мистецтвознавчих екскурсій виділяють: театральні, історико-музичні, екскурсії до музеїв, на виставки, по місцям життя та діяльності майстрів мистецтва.

Літературні екскурсії доцільно групувати наступним чином:

літературно-біографічні — по місцям, що зберігають пам'ять про життя та творчість певного письменника;

історико-літературні — розкривають певні періоди розвитку літератури;

літературно-краєзнавчі — присвячені вивченню природного або культурного комплексу за допомогою літературних творів;

літературні екскурсії на природу — побудовані на літературному матеріалі, художньо описаних природних об'єктах.

Щодо екскурсій на архітектурно-містобудівну тематику існує наступна класифікація:

◆ екскурсії, пов'язані з показом пам'яток архітектури певного періоду;

◆ екскурсії, що дають уявлення про творчість одного архітектора;

◆ екскурсії, що знайомлять з плануванням та забудовою міст за генеральними планами.

Тематичні екскурсії певного виду рідко існують ізольовано одна від одної.

За складом учасників розрізняють екскурсії для дорослої аудиторії і для дітей; для місцевого населення та для туристів; для міського та сільського населення; для організованих груп та для поодиноких відвідувачів. За місцем проведення розрізняють екскурсії міські, позаміські, виробничі, музейні, комплексні.

Міські екскурсії передбачають показ усього міста або його частини. Вони бувають оглядовими та тематичними. Позаміська екскурсія організовується за межі міста, при цьому рекомендується, щоб відстань до кінцевого пункту слідування не перевищувала 100 км. Такі екскурсії також поділяються на оглядові та тематичні.

Місцем проведення виробничих екскурсій є підприємство.

Значні масштаби варіативності обслуговування характеризують екскурсії до музеїв: історичних, мистецтвознавчих, технічних, природничих, краєзнавчих, меморіальних тощо.

Особливо складними з точки зору змісту екскурсійного обслуговування є комплексні екскурсії, які поєднують міські та музейні екскурсії. Вони складаються з двох частин - оглядової та тематичної екскурсії під час відвідання музею, виставки. Обидві частини пов'язані однією загальною темою.

За засобом пересування екскурсії бувають пішохідними та транспортними. Транспортні — в основному автобусні екскурсії, але бувають і тролейбусні, теплохідні, залізничні тощо.

Пішохідні екскурсії більш насичені, оскільки надають можливість глибше вивчити об'єкти, але вони охоплюють меншу територію. Протяжність таких екскурсій не перевищує 5-6 км в місті, 10-12 км за містом.

Транспортні екскурсії мають свої особливості — аналіз екскурсійних об'єктів здійснюється на зупинках з виходом із транспортного засобу, а також під час його руху.

За формою проведення розрізняють: екскурсії-масовки, екскурсії-прогулянки, бесіди, концерти, уроки, консультації тощо.

Екскурсія-масовка передбачає велику кількість учасників (10-30 автобусів). Крім екскурсії передбачається проведення мітингів, зокрема, на місці пам'ятних подій, зустрічей з їх учасниками.

Екскурсія-прогулянка поєднує загальноосвітні елементи та елементи відпочинку (частіше за все, це — природознавчі екскурсії).

В екскурсії бесіди перевага надається розповіді (музейні екскурсії, відвідання виставок, підприємств). Закінчується така екскурсія обговоренням її змісту.

Екскурсія-концерт проводиться в межах позаміських екскурсій, в процесі слідування до об'єкта показу.

Екскурсія-урок являє собою форму навчання або підвищення кваліфікації екскурсоводів.

Пробна екскурсія є заключним етапом індивідуальної роботи по підготовці до проведення екскурсії.



Важливим елементом екскурсійного забезпечення турпродукту є надання екскурсійних послуг широкого тематичного асортименту. Кожна екскурсія має свою тему - основу, на якій будується показ та розповідь. Тема пов'язана з об'єктами, адже вона ґрунтується на тому матеріалі, який повідомляється екскурсантам при показі цих об'єктів. Вона обумовлює зміст розповіді. Умовою якісного екскурсійного обслуговування, розкриття теми екскурсії є вірний підбір об'єктів. З великої кількості об'єктів відбираються найцікавіші, найбільш інформативні. Враховується їх виховне значення та художня цінність, ступінь збереження. Відбір об'єктів проводиться за наступними критеріями: пізнавальна цінність, відомість (популярність), незвичайність (екзотичність), неповторність, виразність, ступінь збереження, місцезнаходження. Для оглядової екскурсії рекомендується 15-20 об'єктів, для тематичної — 8-10. На кожний об'єкт складається паспорт – картка.

Сукупність об'єктів та явищ, які включаються до екскурсії, формує маршрут. Він може бути побудований за хронологічним, тематичним або тематико-хронологічним принципом і в просторовому аспекті визначає оптимальний шлях руху екскурсантів (екскурсійної групи) і задовольняє вимогам логічної послідовності об'єктів екскурсійного показу і атрактивності загального сприйняття.

Атрактивність — це імперативний акцент екскурсійного обслуговування — важливе відношення суб'єкта до ресурсу, яке визначає індивідуальну або групову привабливість місцевості (місця), природного ландшафту, міста, селища, культурно-історичної пам'ятки, країни, взагалі будь-якого природного тіла, явища або артефакту, які виступають предметами оцінки з боку екскурсантів (споживачів екскурсійної послуги). Дане відношення є інтегральним. Воно враховує інші властивості екскурсійних об'єктів - екзотичність, комфортність, виразність, унікальність, типовість і т.п. і максимально визначає рівень естетичної оцінки ресурса та його вибірковість.

Сприйняття, як цілісне відображення предметів, ситуацій, подій, яке виникає при дії фізичних подразників, є однією з важливих характеристик екскурсії, оскільки представляє її комплексну оцінку з урахуванням індивідуального досвіду особистого відпочинку, рекреаційних очікувань, моди, комплексної ціни на обслуговування.

Психологи стверджують, що 93% сприйняття ґрунтується на візуальних відчуттях. Суспільна психологія останнім часом акцентує увагу на їх екологізації, що має виключно важливе значення для екскурсійної діяльності в контексті аналізу механізмів сприйняття людиною естетичності ландшафтів. Так, ландшафт сприймається як незвичайний, якщо його композиція і глибока перспектива чітко виражені. Досвід свідчить, що візуальний прояв контрастності не повинен бути дуже сильним — ця властивість саме в малих дозах підкреслює необхідність природного комплексу. В цілому, сприйняття естетичності ландшафтного комплексу залежить від його екологічного стану. Саме тому, особливо корисними при

визначенні перспектив розвитку пізнавально-рекреаційного типу природокористування, виборі естетично цінних ландшафтів, вирішення завдань екскурсійної маршрутизації і проведенні системи природоохоронних заходів є, так звані, ментальні карти, які в останні роки набули значного поширення.

Сприйняття пов'язане з мисленням, пам'яттю, увагою і спрямовується мотивацією. Спеціальні дослідження, які ґрунтуються на визнанні пріоритету «принципу діяльності», пояснюють мотивацією не тільки вибір, але й поведінку людей під час подорожі, екскурсії. А це означає і той досвід, який розвивають рекреаційно-туристичні потреби та їх задоволення, в тому числі в процесі екскурсійного обслуговування.

Одним з обов'язкових каналів сприйняття екскурсії, окремої події або об'єкта є спогади - емоційний настрій (позитивний чи негативний), який залишається в пам'яті екскурсанта, як результат взаємовідносин, що витікають з процесу обслуговування. Сприйняття проявляється в різних емоційних станах, які ранжуються від максимально позитивних до максимально негативних: приємне відчуття, задоволення, захоплення, прикрість, роздратування, обурення.

Факторами, що впливають на сприйняття екскурсійного обслуговування і якість сервісного забезпечення турпродукту є безпека, постійність (відчуття високої якості обслуговування протягом всього часу), повнота обслуговування (відповідність всіх запропонованих послуг отриманим), умови (навколишнє середовище і фізичне оточення), доступність, поведінка і зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу.

В Україні на державному обліку знаходиться велика кількість пам'ятників архітектури, історії, культури, археології, а в музеях країни зберігаються мільйони експонатів.

Об'єктами екскурсій можуть бути:

- місця, пов'язані з історичними подіями;
- природні об'єкти і заповідники;
- будівлі і споруди;
- меморіальні пам'ятники і комплекси;
- об'єкти, пов'язані з життям і творчістю видатних особистостей;
- пам'ятники мистецтва;
- експозиції музеїв, картинних галерей, виставок, технічні експонати;
- археологічні пам'ятки.

При великій кількості таких об'єктів необхідно звернути увагу на їх правильний відбір з урахуванням пізнавальної цінності, важливості, змісту, функціонального призначення, безпечності та ін.

Екскурсія не повинна бути перевантажена великою кількістю відвідуваних об'єктів, тому що це збільшує її тривалість і зменшує інтерес туристів. Оптимальна тривалість екскурсії по місту складає 2-3 години, при цьому з інтересом сприймається не більше 15-20 екскурсійних об'єктів.

При підготовці екскурсії доцільно скласти паспорт на кожний об'єкт, в який має бути внесено назву об'єкта, події, пов'язані з цим об'єктом та дати,

коли відбувались ці події, місцезнаходження, джерела інформації про об'єкт та дані про авторів об'єкта, безпека при його відвідуванні, фотографії та відеозйомки та інші дані.

Процес створення екскурсії також включає в себе розробку екскурсійного маршруту, тексту екскурсії, методики проведення, розробку і виготовлення демонстраційного матеріалу (фото, відео, плакати), калькуляцію витрат і розрахунок ціни на екскурсійну послугу, затвердження екскурсії у встановленому порядку, рекламу екскурсійного маршруту.

При пробному обході або об'їзді маршруту екскурсовод зобов'язаний ознайомитися з планом розташування вулиць і площ, визначити місця стоянок транспортних засобів, місцезнаходження об'єкта та площадки для найкращого показу, провести хронометраж маршруту та ін.

Після пробного обходу або об'їзду затверджується контрольний текст екскурсії, на основі якого екскурсовод готує індивідуальний текст, а також різні варіанти даної екскурсії.

На основі контрольного тексту, індивідуального тексту екскурсовода, контрольного обходу або об'їзду, хронометражу маршруту, складається паспорт екскурсійного маршруту і всі ці документи разом подаються на засідання методичної комісії. Методична комісія приймає матеріали та шляхом відкритого захисту на методичній раді екскурсоводом, який брав участь в розробці екскурсії, затверджує екскурсійний маршрут.

## **Тема 7. Диференційний підхід до екскурсійного обслуговування**

### ***7.1. Сутність диференційованого підходу***

### ***7.2. Види угруповань екскурсантів***

### ***7.3. Системний підхід до екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення***

### ***7.4. Комплексні програми екскурсійного обслуговування школярів***

### **7.1. Сутність диференційованого підходу**

Диференційований підхід до екскурсантів, а саме кваліфікований розподіл їх на чітко визначені групи, дозволяє екскурсійним організаціям вирішувати ряд важливих проблем.

Перша з них – розширення екскурсійного обслуговування працівників різних сфер діяльності та членів їх сімей.

Друга проблема – максимальне задоволення в процесі екскурсії постійно зростаючих запитів та інтересів населення до пізнання історії рідного краю.

Третя проблема – підвищення ефективності, результативності всієї екскурсійної роботи.

Вирішення цих проблем вимагає від екскурсійних закладів широкого введення диференційованого обслуговування населення, більш детального вивчення контингенту екскурсантів

### **7.2. Види угруповань екскурсантів**

Екскурсійні працівники мають справу з кількома видами угруповань екскурсантів. Пропонуємо розглянути кожний з них.

**Перший вид угруповання.** Його сутність полягає в тому, що учасників всіх екскурсій, які проводить екскурсійна установа (організація), розподіляють не за професійною ознакою (фахом) чи освітою, рівнем розвитку чи віку, а у залежності від ставлення цих людей до екскурсії як до виду наданих послуг. Групи у цьому випадку відрізняються одна від одної тільки сталим інтересом людей до самої екскурсії як до форми збагачення знаннями, форми відпочинку. Цей вид угруповання охоплює три основні категорії екскурсантів.

**Перша категорія.** До неї входять найбільш жадібні до знання (допитливі) люди, які хочуть знати буквально все. Їм екскурсовод повинен розповісти про все нове у науці, техніці, будівництві, мистецтві, архітектурі, показати найбільш цікаві об'єкти.

У практичній роботі цих людей визначають як тип “хочу все знати”. Це найбільш масові учасники екскурсій. До цієї групи можна віднести робітників, службовців, студентів, школярів тощо, тобто людей, які

різняться між собою по роду знань, культурному кругозору, віку. Всі вони схожі в одному – у прагненні отримати знання, тому для них цікаві будь-які теми екскурсій.

Особливо це стосується молоді, яка бачить в екскурсії одну з можливостей пізнання історії, мистецтва, літератури. Для цих людей екскурсія необхідна, обов'язкова, так само як книга, лекція, театр.

Саме заради цієї групи екскурсійна робота розвивається не лише вшир, але й вглиб.

**Друга категорія.** До неї можна віднести людей, які мають широке коло знань та проявляють певний інтерес до однієї галузі. Наприклад, до літератури чи мистецтва. Вони ставлять за мету поповнити свої знання чи уточнити свою точку зору з проблеми чи теми, яка їх цікавить. Цим можна пояснити ретельний вибір ними теми майбутньої екскурсії.

Учасників екскурсії названої категорії можна умовно визначити як тип “уточніть мою точку зору”.

Робота з названою категорією потребує вирішення ряду завдань і в першу чергу розширення екскурсійної тематики. Маючи можливість вибору потрібної теми, такий екскурсант не погодиться на заміну однієї екскурсії іншою.

**Третя категорія.** До неї відносять людей, які намагаються заповнити своє дозвілля, по можливості, цікавими видовищами, без чітко визначеної мети. Вони йдуть на екскурсії тому, що їй нема чого робити. На початку екскурсії вони звичайно мають невиразну уяву про сутність заходу, у якому вирішили взяти участь. Однак під час екскурсії у групі відбувається розшарування.

Частина екскурсантів захоплюється розповіддю екскурсовода, починає цікавитись об'єктами показу, стає активними учасниками екскурсії. Інші виявляють ввічливу зацікавленість чи не приховують свого байдужого ставлення. Однак слід зауважити, що значна частина екскурсантів, яких віднесено до третьої категорії, у майбутньому поповнять групи першої та другої.

Поділ екскурсантів на категорії, в основі яких знаходяться лише інтереси людей, їх ставлення до екскурсії, дозволяє внести елементи певної визначеності в екскурсійну роботу, допомагає вирішити ряд важливих питань. Цей примітивний поділ склався стихійно.

Екскурсійні організації пропонували колективам різноманітну тематику екскурсій, які проводились за заздалегідь визначеними маршрутами, забезпечували екскурсоводами, і в процесі підготовки склалися ті групи, про які йшлося вище.

Складність у роботі екскурсовода на маршруті полягає у тому, що в кожній екскурсійній групі майже завжди присутні екскурсанти усіх трьох зазначених категорій.

Тому перший вид угруповання недосконалий тим, що не дає можливості вирішувати ряд питань, пов'язаних з подальшим розширенням

тематики, підвищення кваліфікації екскурсоводів, з методикою підготовки та проведення екскурсій.

Здійснюючи диференційований підхід, як правило, виходять з того, що вплив екскурсовода розрахований не на індивідуалів, а на групу у 25-40 чол.

Екскурсійна група – така сукупність людей, які при соціальній єдності самі не схожі, не однакові між собою. Це повинен враховувати екскурсовод під час викладу матеріалу: екскурсія повинна бути зрозумілою та цікавою для всіх.

Особливо це необхідно під час роботи зі збірними групами, кількість яких найбільш чисельна – це люди, які прагнуть познайомитись з містом, в яке вони на незначний час потрапили. Їх поведінка стереотипна і питання, як правило, вони задають однакові: “хто автор пам’ятника? яка висота телевізійної вежі? хто архітектор споруди?” тощо.

Екскурсія для них – зручний засіб інформації, не більше.

З такими екскурсантами працювати цікаво і важко. Від окремих фактів та статистики їх необхідно повернути до “відкриття міста”, його цілісного сприйняття, його неповторності серед інших міст, зацікавити, торкнутися почуттів.

Прагнення забезпечити однорідність аудиторії примусило екскурсійних працівників шукати інші, більш припустимі види угруповань екскурсантів. Розглянемо їх.

**Другий вид угруповання.** Тут поділ екскурсантів на групи відбувається за більш складними ознаками.

Перша ознака – розподіл екскурсійних груп за віком (діти, молодь, люди середнього віку, пенсіонери). Екскурсії для вікових груп відмінні між собою за способом пересування (автобусні та пішохідні), тривалістю, методикою викладу матеріалу, змістом.

Друга ознака – рід занять екскурсантів. Ця ознака лежить в основі створення окремих груп з працівників різних професій – педагогів, студентів тощо. Під час проведення екскурсій для подібних груп необхідно враховувати професійні інтереси кожної з них.

Третя ознака – за характером суспільної діяльності людей.

Четверта ознака – поділ екскурсантів на групи залежно від форми навчання.

П’ята ознака – створення екскурсійних груп залежно від виду аматорських занять, яким люди віддають години свого культурного дозвілля.

**Третій вид угруповання.** До цього виду відносимо екскурсії, які проводяться для різних груп, які відрізняються одна від одної рівнем розвитку учасників, їх загальноосвітньою, професійною підготовкою. Врахування цих умов надає можливість проводити екскурсії більш глибокі за змістом, є основою для викладу матеріалу різного ступеня складності.

Головна відміна екскурсій у цьому виді угруповання екскурсантів – це зміст. Прикладом може бути проведення екскурсій на одну архітектурну тему для різних груп, їх можна виділити вісім-десять. Вони відрізняються

одна від одної рівнем підготовки: школярі V-VIII класів, одинадцятикласники, робітники, студенти гуманітарного вузу, інженери, педагоги, студенти архітектурного вузу, архітектори тощо. Для всіх груп тема одна - "Архітектура нашого міста". І хоча розповідь про одне й те ж, об'єкти показу ті ж самі, для кожної з виділених груп ця екскурсія повинна проводитись по-різному. У міру зростання знань у аудиторії, зростає складність екскурсії, іншим стає показ екскурсійних об'єктів, проводиться більш глибокий аналіз матеріалу, ускладнюються методичні прийоми, які використовує екскурсовод.

При цьому слід мати на увазі, що школяр буде почувати себе незатишно на екскурсії для педагогів, так само як лікар чи інженер – на екскурсії для практикуючих архітекторів-фахівців. Не все їм буде однаково доступним і зрозумілим у розповіді екскурсовода, не всі деталі екскурсійного об'єкту будуть ними сприйняті.

З урахуванням рівня підготовки аудиторії слід створювати кілька варіантів екскурсій. Це вимагає постійної серйозної роботи екскурсовода над удосконаленням своєї екскурсії. Показовий у цьому плані досвід екскурсовода Запорізького бюро подорожей та екскурсій Олімпіади Іванівни Кіценко, яка працювала екскурсоводом 26 років, проводила екскурсії з 12 тем, була автором багатьох екскурсій.

О. І. Кіценко мала 37 варіантів оглядової екскурсії "Від Олександрівська до сучасного Запоріжжя": для працівників підприємств та організацій за основу бралися питання економічного розвитку міста, впровадження іноземного капіталу, приватизації, переходу до ринкової економіки. Для збірних груп – умови життя, торгівлі, відпочинку. Для дітей та молоді – становище дітей, соціальна диференціація, навчальні заклади (особливо нового типу – ліцеї, гімназії тощо), зміст та якість викладання.

Саме виходячи з останніх двох видів угруповань екскурсантів на Україні в 1970-80-і роки набула широкого розповсюдження практика системних форм екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення.

### **7.3. Системний підхід до екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення**

Виникнення та поширення системного підходу було зумовлено ускладненням завдань розширення екскурсійного обслуговування різних верств населення.

**Система** (від грец. *systema*) – поєднання, устрій, утворення, сукупність якісно визначених елементів, між якими існує закономірний зв'язок чи взаємодія.

Отже, "системний підхід являє собою конкретизацію вимог розгляду кожного предмету в його взаємодії та взаємозв'язку з іншими предметами".

Використання системного підходу в екскурсійній справі було викликано практичною необхідністю, бо постійно забезпечувало

розширення контингенту екскурсантів, дозволяло максимально використовувати екскурсійну тематику та націлювало екскурсійні установи на розробку нових екскурсій, необхідних для підготовки спеціальних екскурсійних програм та циклів.

Основні складові системного підходу в організації екскурсійної справи:

1. Робота з однією групою екскурсантів упродовж тривалого часу.
2. Чітка система взаємодії організаторів з відповідними особами в навчальних закладах, на підприємствах та установах. Наявність графіків обслуговування.
3. Методичне забезпечення зазначеної роботи: створення варіантів та підготовка нових екскурсій для конкретних категорій та груп населення.

Прикладом упровадження системних форм екскурсійного обслуговування можуть служити Львівське та Донецьке бюро подорожей та екскурсій (АТ “Укрпрофтур”).

Так, у м. Львові було впроваджено систему в екскурсійному обслуговуванні студентської молоді. Екскурсійна організація разом з ВНЗ, технікумом, ПТУ розробляла орієнтовний план екскурсійного обслуговування студентів на весь період навчання.

Обслуговування проводилось згідно з графіком-заявкою навчальних закладів, де було вказано курс, кількість груп, дні, час проведення та теми екскурсій.

Для реалізації системи в обслуговуванні трудових колективів Донецьке бюро подорожей та екскурсій обрало колектив шахти ім. Засядько, де були визначені групи: ветерани Великої Вітчизняної війни, ветерани праці, молоді робітники, що проживали в гуртожитках, шахтарі та члени їх сімей, учасники художньої самодіяльності.

Для кожної з груп було розроблено спеціальні цикли екскурсій, з ними працювали організатори.

В організації системи роботи з індивідуалами з числа місцевого населення слід розглянути можливості створення екскурсійних тематичних циклів-абонементів. Наприклад: “Архітектура Києва” (від стародавньої до сучасної), “Київ літературний”, “Дорога до храму” (історико-релігієзнавчий). Але це можливо лише в містах, які мають широкі екскурсійні можливості, таких як Київ, Львів, Одеса, Севастополь.

#### **7.4. Комплексні програми екскурсійного обслуговування школярів**

Саме для школярів в Україні у м. Миколаєві було започатковано, а згодом широко впроваджено в практику майже в усіх містах України комплексні програми екскурсійного обслуговування школярів, які являють собою специфічну форму конкретизації системності.

Створення комплексних програм включає три етапи:

**1 етап** – складання програми. До неї слід включати 2-3 різноманітні за тематикою екскурсії для кожного класу від першого до одинадцятого. Це екскурсії історико-краєзнавчі, літературно-мистецтвознавчі, природничі



тощо. При цьому використовуються усі види екскурсій – міські, виробничі, музейні, позаміські (меншою мірою).

**Історико-краєзнавчі** екскурсії можуть бути різних напрямів: історичні, воєнно-історичні, історико-архітектурні, історико-релігієзнавчі та ін.

У них слід висвітлювати історію формування нації та державності, допомагати юним громадянам України глибоко і об'єктивно сприймати кожну її сторінку, нерозкриті і призабуті факти, відновлювати в пам'яті імена національних героїв визвольного руху, Великої Вітчизняної війни, трудової слави. Формувати в них мислення як засіб пізнання та оцінки суспільних явищ і методів наукового дослідження, історичних фактів, подій, явищ минулого і сучасності.

Мета воєнно-історичних – виховання молодого покоління на багатовікових традиціях захисників народу України від дружинників Київської Русі до воїнів, що відстоювали нашу землю від поневолення у роки Великої Вітчизняної війни.

**Літературно-мистецтвознавчі** екскурсії повинні сприяти естетичному та духовному розвитку особистості, оволодінню знаннями з різноманітних галузей мистецтва, формуванню естетичних цінностей.

Їх зміст надасть учням змогу досліджувати творчий доробок чи життєвий шлях земляків – діячів літератури, мистецтва певного періоду, наприклад Т. Шевченка, Л. Українки, М. Гоголя, В. Короленка, І. Тобілевича, І. Франка, П. Тичини, С. Параджанова, В. Симоненка, М. Лисенка, М. Примаченка, Л. Костенко та багатьох інших.

**Природничі** екскурсії. Кожна місцевість практично має необмежені можливості для їх створення.

**Виробничі** екскурсії мають стати невід'ємною частиною комплексних програм. Вони повинні сприяти розширенню трудового досвіду дітей, формуванню практичних умінь та навичок, вихованню поваги до масових професій, ознайомленню з умовами ринкової економіки, різними формами господарювання, підприємництва, забезпеченню мобільності фахівця на ринку праці і органічно включати їх у трудову діяльність.

Таким чином, комплекс екскурсій для школярів, ідучи у розвитку кожного тематичного напрямку від нижчого ступеня до вищого, з урахуванням кожного рівня загальної середньої освіти – початкової, основної, повної і вікових особливостей розширює пізнання учнів про район, місто, область, а потім і Україну.

Переходячи з одного класу до наступного, діти залучаються до екскурсійного сприйняття пам'яток історії краю, знайомляться з людьми – творцями матеріальних і духовних цінностей.

Отримані знання та враження сприятимуть їх підготовці до самостійної практичної діяльності, формуванню світоглядної свідомості, ідей, поглядів, ідеалів, традицій, звичаїв, інших соціально значущих надбань вітчизняної і світової культури.

**2 етап.** Розробка екскурсій, написання текстів, методичних розробок, підготовка екскурсоводів за названою тематикою.

**3 етап.** Відпрацювання організаційних засад у реалізації програми, складеної по роках навчання.

Отже, в основу розробки і впровадження комплексних програм екскурсійного обслуговування школярів покладено основні принципи навчання: системність, спадковість, послідовність і безперервність.

У разі, коли екскурсійні можливості міста незначні, слід створювати цикли екскурсій для певних вікових груп школярів, наприклад, 1-2, 3-4, 5-7, 8-11 класів або рівнів загальної середньої освіти: початкової (1-3/4), основної (5-9 кл.), повної (10-11 кл.).

Впроваджуючи комплексні програми, не слід відмовлятися і від різноманітних традиційних форм екскурсійного обслуговування, наприклад, у дні ювілейних, пам'ятних та знаменних дат.

Приділяючи увагу родинному вихованню (“яка сім'я, такий і я”), практикувати проведення екскурсійних сімейних свят у вихідні дні, під час різдвяних та весняних (великодніх) канікул.

Використання екскурсій у навчально-виховному процесі повинно сприяти активізації пізнавальної діяльності школярів, розвитку їх творчих здібностей.

## **Тема 8. Професійна майстерність екскурсовода.**

*8.1. Складові професійної майстерності екскурсовода.*

*8.2. Вимоги до екскурсовода.*

*8.3. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.*

*8.4. Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії.*

### **8.1. Складові професійної майстерності екскурсовода.**

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

#### **Складові професійної майстерності екскурсовода**

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

### **8.2. Вимоги до екскурсовода.**

#### **Вимоги до екскурсовода**

<b>Екскурсовод повинен знати:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Нормативну базу і стандарти, які регулюють надання екскурсійних послуг в Україні;</li><li>- Історію, культуру, географію регіону;</li><li>- Основні екскурсійні об'єкти і місцевості регіону в історичному, географічному особистісному і культурному аспекті, в тому числі експозиційний матеріал музеїв та виставково-культурних центрів;</li><li>- Правила обслуговування на пішохідних, транспортних та комбінованих екскурсійних</li></ul>	<b>Екскурсовод повинен вміти:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;</li><li>- використовувати прийоми техніки ведення екскурсії;</li><li>- працювати в складі групи над створенням нової екскурсії;</li><li>- складати індивідуальний текст екскурсії;</li><li>- оформлювати необхідну документацію та складати звіти;</li><li>- використовувати принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування;</li></ul>
---	---

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

### **8.3. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.**

Законодавчо кваліфікаційні вимоги до професії екскурсовод були розроблені на виконання вимог статті 5 Закону України "Про туризм" (324/95-ВР ) (у редакції Закону України від 18.11.2003 N 1282-IV( 1282-15 ) з метою подальшого розвитку діяльності, пов'язаної з наданням послуг туристичного супроводу і закріплені в діючому **«Положенні про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу»**. Цим Положенням визначаються:

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

- порядок контролю та скасування дії дозволу на право здійснення туристичного супроводу.

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

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

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

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

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

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

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

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

- паспортні дані;
- копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
- копію диплома про освіту (повна вища, базова вища освіта);
- копію документа про закінчення спеціальних фахових установ;
- копію посвідчення екскурсовода / гіда-перекладача або іншого фахівця туристичного супроводу (старого зразка) у разі його наявності;

- копію документа про перепідготовку чи підвищення кваліфікації;
- копію трудової книжки;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності (якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу - послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

#### **Посвідчення і нагрудний знак (бейдж)**

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

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

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

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

- нагрудний знак (бейдж);
- Дозвіл на право здійснення туристичного супроводу;
- копію свідоцтва про державну реєстрацію суб'єкта підприємницької діяльності, завірену в встановленому порядку ( у разі, якщо екскурсовод / гід-перекладач самостійно надає екскурсійні послуги або інший фахівець туристичного супроводу - послуги туристичного супроводу як суб'єкт підприємницької діяльності).

### **8.4. Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії.**

#### **Шляхи підвищення професійної майстерності**

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

**Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії** подана у вигляді схеми на рис. 8.1.



Рис. 8.1. Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії

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

## **Тема 9. Якість екскурсії, засоби її оцінки**

**9.1. Оцінка якості екскурсії. Прослуховування екскурсії як вид контролю за якістю проведення екскурсії**

**9.2. Основні критерії екскурсії**

**9.3. Рецензування методичної документації**

**9.4. Методика розбору екскурсії**

**9.1. Оцінка якості екскурсії. Прослуховування екскурсії як вид контролю за якістю проведення екскурсії**

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

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

- а) інформаційна насиченість, змістовність;
- б) вміло підібрані об'єкти показу, їх видовищність;
- в) факти, що запам'ятовуються;
- г) життєво корисні приклади;
- д) приваблива манера проведення екскурсії.

Екскурсанти оцінку проведеної екскурсії ставлять у залежності від того, чи була вона цікавою, новою. Іноді відмічають недоліки: лекційність (переважання розповіді над показом), надмірну інформаційність (багато фактів, прізвищ, цифр), ескізність (побіжність показу і розповіді); етюдність (випадкове, незначне виступає на перший план). Екскурсанти також відмічають організаційні моменти у проведенні екскурсії, її тривалість.

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

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

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

Робота екскурсовода включає:

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

Якісне виконання екскурсійної послуги – одне з важливих завдань в обслуговуванні туристів і екскурсантів. Головна роль при цьому відводиться



менеджеру, який відповідає за екскурсійну діяльність, а також безпосереднім виконавцям – екскурсоводам, гідам, керівникам туристично-екскурсійних груп.

Менеджер повинен надавати методичну і консультативну допомогу екскурсоводам, прослуховувати їх на маршруті, надавати допомогу в переопрацюванні методичної документації.

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

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

Результати прослуховування вносять у документ, який називається „картка прослуховування екскурсії (екскурсовода)”.

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

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

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

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

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

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

Потрібно фіксувати, як розкривалися питання і підтеми екскурсії, чи правильно були зроблені логічні переходи між ними, за допомогою яких методичних прийомів здійснювались розповідь і показ екскурсійних об'єктів. Необхідно звернути увагу на контакт екскурсовода з

екскурсантами, манеру його поведінки, найбільш вдалі методичні прийоми, володіння матеріалом, культуру мови, використання наочних матеріалів тощо.

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

## **9.2. Основні критерії екскурсії**

Основними питаннями, на які слід звернути увагу при організації прослуховування, є зміст екскурсії, методика і техніка її проведення. Ці питання взаємопов'язані. При оцінці змісту екскурсії слід врахувати доступність, об'єктивність, науковість, нерозривний зв'язок з життям, практикою тощо. Якщо говорити про науковість екскурсії, то “будь-який факт, будь-яка деталь, будь-яке судження повинні бути суворо обґрунтовані і ретельно перевірені; вони повинні неодмінно відповідати останнім досягненням наукової критичної думки”. Науковість тісно пов'язана з об'єктивністю і достовірністю, що надає екскурсії переконливість. Правдивість у викладі матеріалу – це висвітлення подій у всій їх складності, розгляд явищ у їх розвитку. В екскурсії недопустимі чутки, сумнівні сенсації тощо. Правдивість передбачає повну достовірну інформацію, яку подає екскурсовод, об'єктивні оцінки та характеристики. Так, при висвітленні подій 1918 р. в оглядовій екскурсії по Києву доцільно наголосити на тому, що проголошення незалежної суверенної Української держави було не тільки піком тодішнього національного руху і найвищим моментом державотворення України. Він збігся з політичною кризою, обумовленою суперечками усередині УЦР, прорахунками її внутрішньої та зовнішньої політики, збройними повстаннями проти Центральної Ради, наступом більшовицьких військ тощо.

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

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

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

Важливо також відмітити й переконливість екскурсії, що досягається правдивістю і глибиною змісту, доказовістю, наявністю яскравих фактів, посиланням на авторитетні джерела. Від методики проведення екскурсії залежить, як екскурсанти побачать і запам'ятають об'єкти екскурсії. Методика проведення екскурсії передбачає передусім професійну

майстерність екскурсовода, наскільки він цікаво, зрозуміло і неупереджено зміг викласти матеріал.

### **9.3. Рецензування методичної документації**

Підвищенню якості методичної документації сприяє рецензування контрольних та індивідуальних текстів, технологічних карт екскурсії. До рецензування залучаються спеціалісти відповідних галузей знань. Так, для рецензування контрольного тексту за історичною тематикою – історики-краєзнавці, воєнні історики, етнографи тощо; за природничою тематикою – біологи, географи. Рецензенти – це викладачі вузів, наукові співробітники інститутів відповідного профілю, музейні та архівні працівники, члени методичної ради.

До рецензування методичної документації (технологічної карти, контрольного та індивідуальних текстів екскурсії) обов'язково залучаються кваліфіковані спеціалісти екскурсійно-методичних служб.

Рецензія є найбільш докладна і серйозна форма аналізу екскурсії. Зазвичай її розмір складає 4-5 аркушів друкованого тексту.

Рецензія спеціаліста відповідного профілю має бути підписаною її автором і завіреною печаткою установи, представником якої є автор рецензії.

Рецензії разом з методичною документацією екскурсії зберігаються в методкабінеті.

### **9.4. Методика розбору екскурсії**

При обговоренні екскурсії необхідно, насамперед, виділити моменти, найбільш вдалі за змістом, методикою і технікою проведення. Необхідно відзначити у роботі екскурсовода нове, цікаве, тобто позитивні моменти. При цьому наголошувати на сильних аспектах екскурсії в майбутньому. Це буде сприяти розвитку професійної майстерності екскурсовода.

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

Необхідно, насамперед, відмітити науково-пізнавальний рівень екскурсії (актуальність теми, джерела, на яких вони побудована, об'єктивність, науковий рівень), чи правильно використані новітні дані, історичні події і факти. Важливо дати оцінку її тематичному напрямку. Необхідно відзначити, чи відповідає проведена екскурсія вимогам технологічної карти і чи обгрунтовані відступи від неї.

Необхідно дати оцінку структури самої екскурсії, основних її частин: вступу, основної частини, заключному слову.

Розглядаючи методику проведення, відзначити, як поєднується показ з розповіддю, яке співвідношення загального і локального матеріалу, наскільки вдалі логічні переходи від однієї підтеми до іншої і узагальнення по підтемах, як використані методичні прийоми показу і розповіді, чи

відповідає матеріал, що викладається, контрольному тексту екскурсії; як використовується “портфель екскурсовода”. Необхідно також звернути увагу на культуру мови екскурсовода (загальна характеристика мовлення, ясність пояснень, точність формулювань, доступність, стислість, жвавість та образність мови, особисті стилістичні прийоми використання жесту в екскурсіях).

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

Важливим моментом є й контакт екскурсовода з групою, вміння зацікавити екскурсантів, донести знання, активізувати увагу екскурсантів, створити необхідну обстановку для сприйняття екскурсійного матеріалу. Ці питання також має відмітити прослуховуючий.

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

Аналізуючи екскурсію, потрібно зупинитися й на недоліках. Загальними недоліками можуть бути такі: не було розкрито повністю тему екскурсії, відсутній вступ до теми екскурсії, нечітко сформульовані підтеми, недостатність об’єктів показу або їх невиразність, поганий показ екскурсійних об’єктів, відсутність висновків, відрив розповіді від показу тощо. Одним з недоліків є й невдалий вибір місця для зупинок, або невмілий показ об’єктів по ходу руху автобуса. Можуть допускатися неточні дати, цифри, цитати, фактичні помилки, неправильний наголос у словах, захоплення історичними довідками, що “уводять” екскурсантів від засвоєння основного матеріалу екскурсії.

При розборі екскурсії необхідно вказати як на недоліки, так і на способи їх ліквідації.

Бесіда повинна закінчуватися висновками, що витікають з прослуховування. У висновках відмічаються: характерні позитивні якості і недоліки екскурсії в їх узагальненому вигляді, можливість подальшого залучення екскурсовода до проведення екскурсії на прослухану тему без додаткової його підготовки або вимоги перевірки цієї підготовки.

Важливі конкретні рекомендації по прослуханій екскурсії.

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