

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

Організація екскурсійної діяльності

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

Харків – 2022

Рецензенти:

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

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

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

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

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

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

УДК 338.48-32(072)

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

© Аксьонова Н. В., уклад., 2022

© Дончик І. М., макет обкладинки, 2022

ЗМІСТ

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

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

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

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

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