

В. Кіптенко, О. Малиновська

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Підручник

Херсон
«ОЛДІ-ПЛЮС»
2018

УДК 338.48:379.822(075)

К 42

*Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Київського національного університету
імені Тараса Шевченка (протокол №1 від 18 вересня 2017 року)*

Рецензенти:

Я.Б. Олійник, академік АНВШ України, академік УЕАН України,
д-р. економічних наук, проф.;

О.О. Мотузенко, кандидат географічних наук, доцент

Кіптенко В., Малиновська О.

К 42 Організація екскурсійних послуг: Підручник. – Херсон /
В.К. Кіптенко, О.Ю. Малиновська : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. – 518 с: іл.

ISBN 978-966-289-158-4

Пропонований навчальний посібник є першим в Україні, який у повному обсязі включає програмний матеріал з понять екскурсознавства і музеєзнавства.

Розкрито особливості розвитку екскурсійної справи в контексті еволюції туристичної діяльності.

Висвітлено особливості створення інноваційного екскурсійного продукту та специфіка методики проведення оглядових і тематичних екскурсій.

Особливу увагу присвячено професійній майстерності екскурсовода, зокрема, опануванню ним методичних прийомів показу і розповіді, а також ораторському мистецтву і комунікаційній майстерності, в тому числі при роботі з іноземними відвідувачами.

Розглянуто механізм управління екскурсійною діяльністю в ринкових умовах, а також організаційно-інституційні засади розвитку екскурсійної справи в Україні. Висвітлено сутність сучасних інструментів маркетингу і менеджменту екскурсійної діяльності, модель управління екскурсійною діяльністю на національному рівні.

Підручник містить значний фактичний і прикладний матеріал; подано словник термінів По архітектурі, скульптурі, живопису та декоративно-прикладному мистецтву, що стане у нагоді практикуючим екскурсоводам при підготовці екскурсій на різноманітну тематику.

Для студентів фаху менеджмент туризму географічних, історичних, економічних факультетів вищих закладів освіти. Може бути корисним для практикуючих екскурсоводів і методистів екскурсійної справи.

ISBN 978-966-289-158-4

УДК 338.48:379.822(075)
© В. Кіптенко, О. Малиновська, 2018

ЗМІСТ

Частина І

ОСНОВИ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА

І МУЗЕЄЗНАВСТВА 7

РОЗДІЛ 1.

ЕКСКУРСІЇ В СИСТЕМІ РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..... 8

1.1. Рекреаційна концепція вільного часу 8

1.2. Рекреаційні потреби 10

1.3. Рекреаційна діяльність 11

1.4. Рекреаційна сутність екскурсій 16

Контрольні запитання: 22

РОЗДІЛ 2.

ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ТЕОРІЇ..... 23

2.1. Теорія екскурсійної справи..... 23

2.2. Сутність екскурсій..... 25

2.3. Ознаки та функції екскурсій..... 30

2.4. Класифікації екскурсій..... 35

Контрольні запитання 42

РОЗДІЛ 3.

ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ МЕТОДИКИ..... 43

3.1. Екскурсійний метод пізнання 43

3.2. Сутність поняття «екскурсійна методика»..... 48

Контрольні запитання 52

РОЗДІЛ 4.

МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ЕКСКУРСІЇ..... 53

4.1. Організація підготовки інноваційного
екскурсійного продукту 53

4.2. Етапи розробки екскурсії..... 56

4.3. Опанування інноваційного екскурсійного продукту..... 71

Контрольні запитання 76

РОЗДІЛ 5.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙ	77
5.1. Сутність і класифікація методичних прийомів.....	77
5.2. Показ в екскурсії.....	79
5.3. Характерні особливості екскурсійного показу	84
5.4. Методичні прийоми показу	88
5.5. Розповідь в екскурсії.....	94
5.6. Методичні прийоми розповіді.....	99
5.7. Особливі методичні прийоми проведення екскурсій.....	105
5.8. Системна взаємодія елементів і компонентів екскурсійного процесу.....	107
Контрольні запитання:	121

РОЗДІЛ 6.

ОСНОВИ МУЗЕЄЗНАВСТВА	122
6.1. Еволюція музейної справи.....	122
6.2. Музейні скарби України	138
6.3. Типи і профілі музеїв	145
6.4. Виставки і виставкова діяльність.....	147
6.5. Діорама і панорама як об'єкт музейного екскурсійного показу.....	150
6.6. Організація роботи музеїв	152
6.7. Інноваційні музейні заклади та застосування новітніх технологій у діяльності музеїв	160
Контрольні запитання:	167

Частина II

ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ЕКСКУРСОВОДА	168
---	-----

РОЗДІЛ 7.

ПРОФЕСІЯ – ЕКСКУРСОВОД	169
7.1. Зміст роботи екскурсовода	169
7.2. Опанування екскурсоводом методичних прийомів.....	172
7.3. Дотримання техніки проведення екскурсій	176
7.4. Професійна спеціалізація екскурсоводів.....	184
Контрольні запитання:	187

РОЗДІЛ 8.

ОСНОВИ СПЕЦІАЛІЗАЦІЇ РОБОТИ ЕКСКУРСОВОДА	188
8.1. Особливості проведення оглядових екскурсій по місту	188
8.2. Особливості проведення екскурсій на історичну тематику...	191
8.3. Особливості проведення екскурсій на архітектурну тематику	192
8.4. Особливості проведення мистецтвознавчих екскурсій	218
8.5. Особливості підготовки і проведення літературних екскурсій.....	230
8.6. Специфіка підготовки і проведення музейних екскурсій	235
8.7. Природознавчі і географічні екскурсії.....	241
8.8. Заміські екскурсії.....	253
Контрольні запитання:	255

РОЗДІЛ 9.

ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА.....	256
9.1. Особистість екскурсовода.....	256
9.2. Ораторське мистецтво	263
9.3 Комунікативна майстерність.....	268
9.4. Специфіка роботи екскурсовода з іноземними туристами ...	276
Контрольні запитання:	281

Частина III

УПРАВЛІННЯ ЕКСКУРСІЙНОЮ СПРАВОЮ	282
--	------------

РОЗДІЛ 10.

РОЗВИТОК ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ В КОНТЕКСТІ ЕВОЛЮЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ	283
10.1. Прообраз туризму в мандрівках давнини (IX-XIX ст.)	283
10.2. Початок організованого туризму, зародження і становлення екскурсійної справи (кінець XIX – початок XX ст.).....	290
10.3. Створення централізованої системи управління туризмом	297
10.4. Відновлення і розвиток екскурсійної справи у повоєнній радянській Україні (50-80-ті роки XX ст.)	311
10.5. Екскурсійна справа на сучасному етапі.....	317
Контрольні запитання:	326

РОЗДІЛ 11.**МАРКЕТИНГ І МЕНЕДЖМЕНТ ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ 327**

11.1. Сучасна маркетингова концепція – орієнтація на споживача екскурсійних послуг	327
11.2. Специфічні риси екскурсійних послуг – фактори маркетингу екскурсійного продукту	332
11.3. Управління асортиментом екскурсійного продукту	336
11.4. Диференційований підхід до просування і збуту екскурсійного продукту та екскурсійного обслуговування.....	345
11.5. Ціна і ціноутворення в екскурсійному обслуговуванні	350
11.6. Представлення і просування екскурсійного продукту в мережі Інтернет	355
Контрольні запитання:	361

РОЗДІЛ 12.**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ІНСТИТУЦІЙНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ****ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ В УКРАЇНІ..... 362**

12.1. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні .	362
12.2. Розвиток екскурсійної справи в контексті Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року.	368
12.3. Основи правового регулювання екскурсійної діяльності...	376
12.4. Правовий статус екскурсанта. Страхування та медична допомога. Забезпечення безпеки	379
12.5. Організаційно-правові засади функціонування екскурсійних установ	384
12.6. Міжнародні правові акти з регулювання туристичної діяльності.....	398
Контрольні завдання:	402

ДОДАТКИ 403**ЛІТЕРАТУРА 514**

Частина I

ОСНОВИ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА І МУЗЕЄЗНАВСТВА

Розділ 1. Експерсії в системі
рекреаційної діяльності

Розділ 2. Основи експерсійної теорії

Розділ 3. Основи експерсійної методики

Розділ 4. Методика підготовки експерсії

Розділ 5. Методика проведення експерсії

Розділ 6. Основи музеєзнавства

1

Розділ

ЕКСКУРСІЇ В СИСТЕМІ РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Дозвілля, рекреація і туризм зазвичай розглядають як взаємопов'язані і частково дотичні поняття. Однак, високий рівень сучасних вимог до якості послуг, що споживаються в процесі використання людьми вільного часу, і, відповідно, потреби висококваліфікованого маркетингу і менеджменту гостинності, туризму, анімації, екскурсійної справи – вимагають адекватного володіння понятійно-термінологічним апаратом і розуміння специфіки різноманітних концепцій їх інтерпретації.

1.1. Рекреаційна концепція вільного часу

Зміст поняття дозвілля може бути розкритий з кількох точок зору.

- Так званий *об'єктивний підхід* вимагає розглядати дозвілля як- протилежність роботі і визначає його як неробочий час, тобто час, що залишився після роботи. В даному випадку понятійна коректність змушує визнати: позаробочий (неробочий) час – це категорія традиційної політекономії. Він охоплює ту частину бюджету часу, яка відведена на діяльність поза працею: домашня робота; догляд за дітьми та їх виховання; задоволення побутових потреб; задоволення фізіологічних потреб і догляд за собою; робота в приватному присадибному господарстві; час на переміщення з дому на роботу і назад і, врештірешт – заняття у вільний час, тобто – дозвілля.

- Соціологи трактують позаробочий час як час, призначений для обов'язкових (невідкладних) занять, які необхідно скорочувати для

збільшення частки дійсно вільного часу (вільного від праці та невідкладних занять), яким людина розпоряджається самостійно. Отже, дозвілля – це період часу, діяльність або стан, в яких провідну роль має вибір. У такому розумінні дозвілля розглядається як форма «вільного часу» людини, протягом якого вона може зробити вибір і вільно, без примусу і необхідності, займатися обраною діяльністю. Такий підхід у спеціальній літературі визначають як *діяль-иісний*.

- *Суб'єктивний підхід* акцентує увагу на якісній складовій поняття «дозвілля». В даному випадку дозвіллева діяльність має сенс тільки в контексті індивідуального сприйняття і системи переконань (поглядів) особистості, і може здійснюватися будь-коли і за будь-яких обставин. Отже, в розумінні вільного часу головного значення набуває досвід людини та можливості його збагачення, і акцент переноситься з діяльності на функцію.

Рекреаційна концепція розглядає **вільний час** як час, необхідний для відновлення життєвих сил людини, витрачених у виробничій і побутовій діяльності при середньому рівні техніки, середній інтенсивності праці і побуту середньої кваліфікації робітника на підприємстві, яке випускає основну продукцію даного виду, а також час, необхідний на розширене відтворення життєвих сил людини, що в подальшому забезпечує зростання продуктивності його праці.

Розширене відтворення життєвих сил людини (фізичних, інтелектуальних, емоційних тощо) називають **рекреацією**. Окремі дослідники розглядають рекреацію як масив часу, протягом якого відбувається відновлення продуктивних сил людини, або як діяльність, спрямовану на таке відновлення. Альтернативну точку зору являє підхід, коли рекреація розглядається як функція будь-якої діяльності, будь-якого часу і будь-якої території.

Час, упродовж якого реалізується розширене відтворення життєвих сил людини (рекреаційні функції діяльності людини) визначає поняття **рекреаційний час**. Структурні масиви рекреаційного часу по-різному виконують функції простого і розширеного відтворення сил індивіда (Табл. 1).

Таблиця 1. Структура рекреаційного часу впродовж життя людини

Види рекреаційного часу	Функціональне завдання по відтворенню сил людини	Тривалість	
		тис. годин	частка, %
Інклюзивний (під час робочого дня)	Компенсаторне	20,0	4,0
Повсякденний (після роботи)	Компенсаторно-розширене	204,4	40,0
Вихідні дні (після закінчення робочого тижня)	Розширено-компенсаторне	178,1	34,8
Відпустка (канікули)	Розширено-компенсаторне	40,3	8,0
Пенсійний	Розширено-компенсаторне	70,1	13,2
Разом		512,9	100,0

1.2. Рекреаційні потреби

Необхідність у психофізіологічному і духовному розвитку сил індивіда визначає поняття **рекреаційні потреби**. *Психофізіологічні потреби* реалізуються через харчування, сон і рух та забезпечують просте відтворення витрачених фізичних і нервових сил людини. При цьому задоволення психофізіологічних потреб є необхідною умовою рекреації. Так, наприклад, рекреаційна сутність руху проявляється не тільки у впливі на рівень обміну речовин і на діяльність важливих функціональних систем організму, але й у тому, що фізичні сили, які витрачаються під час рухів, активізують відновлення емоційних та інтелектуальних сил. У сучасному суспільстві відчувається і зростає дефіцит задоволення рекреаційних потреб, пов'язаних з раціональним харчуванням і сном, активним способом життя тощо. Саме така ситуація загострює кризу здоров'я населення, знижує рівень стійкості проти стресу.

Духовно-інтелектуальні потреби реалізуються через:

- **пізнання**, що визначає потреби людини в залученні до духовних та моральних цінностей, накопиченні та поглибленні знань;