

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

Харківська національна академія міського господарства

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

З ДИДАКТИЧНИМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ

З ДИСЦИПЛІНИ

# ***ЕКСКУРСОЗНАВСТВО***

*(для студентів 6-го курсу заочної форми навчання спеціальності  
7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування  
(за видами економічної діяльності)»)*

Методичні рекомендації до практичних занять з дидактичним забезпеченням з дисципліни «Екскурсознавство» (для студентів 6-го курсу заочної форми навчання спеціальності 7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Я. В. Леонов. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 19 с.

Укладач: Я. В. Леонов

Методичні вказівки побудовані за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 8 від 29 березня 2010 р.

## 1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна “Екскурсознавство” - один із професійно-орієнтованих курсів програми підготовки фахівців. Вона посідає провідне місце в низці спеціалізованих дисциплін, оскільки практично жодна подорож не обходиться без екскурсійної діяльності. Таким чином, екскурсійна діяльність фактично стає четвертим стовпом туристського продукту, що підтверджується й українським законодавством, згідно з положеннями якого її віднесено до характерних туристичних послуг. Про це свідчать і тенденції розвитку міжнародного туризму: саме пізнавальний туризм стає дедалі популярнішим і користується високим попитом серед туристів багатьох країн світу. Тому ознайомлення з основами екскурсійної справи є важливою складовою підготовки фахівців, що відповідає сучасним запитам і тенденціям розвитку галузі.

Об’єкт вивчення курсу становить екскурсія як одна з форм туристських послуг. Предмет вивчення курсу є технологія організації надання екскурсійних послуг. Мета курсу полягає в засвоєнні теоретичних знань і надбанні практичних навичок з основ екскурсійного обслуговування.

Завдання курсу:

- засвоїти основи екскурсійної теорії;
- оволодіти основними прийомами екскурсійної методики;
- набути практичних навичок розробки та проведення екскурсій.
- Під час вивчення курсу студенти повинні знати:
- основні поняття й терміни екскурсійної теорії;
- функції й ознаки екскурсії;
- класифікацію екскурсій;
- особливості показу і розповіді під час екскурсії;
- етапи підготовки нової екскурсії.
- Вміти:
- проектувати процес обслуговування туристів за окремими етапами надавання послуги, використовуючи наявні технології;
- розробляти різні види екскурсій із урахуванням пізнавальних потреб індивіда з допомогою знань екскурсійних ресурсів рекреаційного комплексу, культури, релігії рекреанта, наявних технологій розробки екскурсійної програми;
- контролювати дотримання програм перебування, протокольних заходів, правильність оформлення турдокументації, правильність бронювання й оформлення послуг;
- працювати у складі творчої групи над створенням нової екскурсії;
- застосовувати окремі методичні прийоми ведення екскурсії;
- застосовувати техніку ведення екскурсії.

Дисципліна “Екскурсознавство” має тісні міждисциплінарні зв’язки з наступними курсами професійної підготовки: “Технологія туристської діяльності”, “Організація туризму”, “Менеджмент туризму”, “Маркетинг туризму”, “Правове регулювання туристської діяльності”; а також із циклом дисциплін природничо-наукової та загальноекономічної підготовки - “Туристське країнознавство”, “Екологія”; циклом

дисциплін гуманітарної та соціально-економічної підготовки - “Історія України”, “Психологія”, “Релігієзнавство”, “Етика й естетика”, “Культурологія”, із багатьма загальноосвітніми дисциплінами – “Історія України”, “Психологія”, “Основи екології”.

Формою підсумкового контролю є залік.

## **2. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Методичні рекомендації до вивчення дисципліни “Екскурсознавство” призначені студентам денної та заочної форм навчання за напрямом підготовки 0502 «Менеджмент» спеціальності 7.050201 «Менеджмент організацій».

Головною метою навчання студентів є систематизація теоретичних знань та набуття практичних навичок із технології та основних функційних напрямків робіт із організації екскурсійного обслуговування на туристичних підприємствах.

Вивчення дисципліни складається з підготовки до лекцій, семінарських та практичних занять відповідно до програми курсу, тематики семінарських і практичних занять, згідно з програмою курсу, тематикою семінарських та практичних занять. Крім того, методичні рекомендації можуть використовуватися для самостійної роботи студентів, підготовки до поточного та семестрового контролю, для написання рефератів із дисципліни.

Робота з вивчення дисципліни складається зі слухання лекцій, на яких розглядаються базові та проблемні питання курсу, роботи на семінарських і практичних заняттях і самостійної роботи студентів.

Аудиторна робота включає розгляд питань під час лекцій, проведення практичних, семінарських занять, індивідуальних консультацій із викладачем, складання заліку з курсу. Після цього студенти повинні ознайомитися з основними розділами кожної теми відповідно до програми курсу за літературними джерелами й науково-методичною літературою.

Самостійна робота з дисципліни включає наступні форми роботи:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- підготовка до практичних і семінарських занять;
- підготовка до поточного контролю;
- підготовка до проведення пробної екскурсії.

Для проведення контролю знань використовуються наступні форми контролю:

- письмове опитування;
- усне опитування;
- тестовий контроль;
- проведення пробної екскурсії.

Підсумковим контролем є залік.

### 3. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва змістового модулю (ЗМ)	Кількість годин					
		Усього	Усього ауд.	Лекції	Семинари	Практична робота	Самост. робота
1	ЗМ 1.1. Основи екскурсознавства й організації екскурсійного обслуговування.	10	4	2	2	-	6
2	ЗМ 1.2. Сутність і класифікація екскурсій.	8	4	2	2	-	4
3	ЗМ 1.3. Методика підготовки екскурсій	38	18	6	2	8	20
4	ЗМ 1.4. Методичні прийоми ведення екскурсій.	16	6	2	2	4	10
5	ЗМ 1.5. Техніка ведення екскурсій.	12	6	2	2	2	6
6	ЗМ 1.6. Професійна майстерність екскурсовода.	9	3	1	-	6	6
7	ЗМ 1.7. Основи музеєзнавства.	15	10	2	-	6	5
	<b>РАЗОМ</b>	<b>108</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>57</b>

### 4 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Відповідно до навчального плану за ЗМ № 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 проводяться практичні заняття. Підготовка до них розпочинається після прослуховування відповідного лекційного матеріалу, роботи на семінарських заняттях і виконання завдань для самостійної роботи з підготовки до практичних занять.

#### *Практичні заняття за ЗМ 1.3. Методика підготовки екскурсій*

**Мета** – набуття практичних навичок з технології розробки нової екскурсії та заповнення необхідної екскурсійної документації.

#### **Завдання:**

- засвоїти послідовність технологічних етапів створення нової екскурсії;
- опанувати методику дій на кожному з етапів;
- на конкретній підтемі виконати (пройти) всі етапи створення екскурсії та підготувати повний пакет документів і необхідних матеріалів до неї.

У результаті виконання практичних завдань із теми 3 студент повинен підготувати одну з підтем екскурсії та оформити повний пакет необхідних документів і матеріалів який включає:

1. Текст вступної частини. 2. Індивідуальний текст. 3. Методичну розробку. 4. Матеріали «Портфелю екскурсовода» (достатньо однієї одиниці). 5. Картки об'єктів. 6. Текст заключної частини. 7. Список використаних джерел.

### ***Практичне заняття № 1 за ЗМ 1.3.***

#### ***Технологія виконання 1 і 2 етапів підготовки екскурсії***

До початку практичного заняття студенти виконують **завдання для самостійної роботи** з підготовки огляду існуючої екскурсійної тематики на туристичних підприємствах міста й екскурсійних ресурсах регіону.

#### **Етап 1. Вибір теми.**

Після оприлюднення доповідей студентів із огляду на наявну екскурсійну тематику на місцевих туристичних підприємствах та екскурсійних ресурсах регіону, студенти повинні обрати загальну для всієї групи тему майбутньої екскурсії та сформулювати її назву.

#### **Етап 2. Визначення мети і завдань екскурсії.**

Студенти повинні сформулювати мету майбутньої екскурсії. Приклад формулювання: «Розширення світогляду екскурсантів, знайомство екскурсантів із історією й сучасністю міста, набуття додаткових знань з певної тематики, виховання патріотизму і любові до Батьківщини, естетичне виховання тощо».

**Завдання екскурсії** – досягнути мети шляхом розкриття її теми на конкретних об'єктах.

### ***Практичне заняття № 2 за ЗМ 1.3.***

#### ***Технологія виконання 3 і 4 етапів екскурсії***

До початку практичного заняття студенти виконують завдання для самостійної роботи з підготовки огляду наявної краєзнавчої літератури (див. розділ 7. Рекомендовані джерела: Краєзнавчі.) відповідної тематики та джерел додаткової інформації.

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

На практичному занятті кожний студент аналізує зміст одного з літературних джерел за темою екскурсії.

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

Як додаткові джерела екскурсійної інформації студенти готують аналітичні доповіді про: інтерактивний або електронний ресурс, картографічні джерела, можливих очевидців подій, архівні матеріали та ін. за темою екскурсії.

### ***Практичне заняття № 3 за ЗМ 1.3.***

#### ***Технологія виконання 5 і 6 етапів екскурсії***

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

Використовуючи методику відбору екскурсійних об'єктів, розглянуту на лекціях, студенти відбирають екскурсійні об'єкти, характеризують їх за змістом, функційним призначенням, ступенем збереження, проводять багатовимірну оцінку об'єктів. Наприкінці (залежно від результатів оцінки)

студенти повинні відібрати 15-20 екскурсійних об'єктів на яких ґрунтуватимуться підтеми екскурсії і викладатися додатковий матеріал, окреслюють основний зміст розповіді й назви підтем. Відбір об'єктів закінчується складанням картки об'єкта.

**Завдання для самостійної роботи:** на основі лекційного матеріалу за структурою та виглядом картки об'єкта кожен студент укладає картки для всіх об'єктів за підтемою.

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

Студенти на основі лекційного матеріалу спочатку обирають один із варіантів складання маршруту – хронологічний, тематичний, тематико-хронологічний. Потім, використовуючи картографічний матеріал та методичні вимоги до екскурсійних маршрутів, розробляють два варіанти маршруту (основний і додатковий) екскурсії і складають їх схеми.

**Завдання для самостійної роботи** за 7 етапом підготовки екскурсії - «Об'їзд або обхід маршруту» полягає у натурному вивченні об'єктів, що увійшли до розробленої підтеми і має на меті уточнити необхідні дані для складання методичної розробки. Треба визначити місце й розташування групи біля об'єкта, методичні прийоми показу і розповіді, необхідний час для розкриття підтеми, додаткові методичні рекомендації (наприклад, щодо безпечних місць переходу вулиці, правил поведінки на об'єкті, можливих обмежень при показі і розповіді та ін.)

**Завдання для самостійної роботи** за 8 етапом «Підготовка контрольного тексту екскурсії» допускає заміну написання контрольного тексту текстом індивідуальним (Етап 13) і передбачає написання студентом вступної частини основного тексту та заключної частини своєї підтеми з пропонованим текстом логічного переходу до наступної підтеми.

**Завдання для самостійної роботи** за 9 етапом «Комплектування "Портфелю екскурсовода"» передбачає підготовку й оформлення належним чином одного експонату за підтемою екскурсії.

### **Практичне заняття № 4 за ЗМ 1.3. Оформлення методичної розробки екскурсії**

Оформлювати методичну розробку необхідно наступним чином:

1. На титульному аркуші містяться дані: найменування екскурсійної установи, назва теми екскурсії, вид екскурсії, довжина маршруту, тривалість (в академічних годинах), прізвище і посада укладачів, дата затвердження екскурсії керівником екскурсійної установи;
2. На наступній сторінці викладають мету і завдання екскурсії, схему маршруту з вказівкою об'єктів і зупинок. Наводять перелік підтем.
3. Вступ.
4. Методична розробка (Технологічна карта) – таблиця із 7 стовпчиків.
5. Висновок.

Ефективність методичної розробки залежить від правильного заповнення всіх семи граф. Розмір розробки — 6—12 сторінок машинописного тексту.

У 1 графі «Маршрут екскурсії» - називають місце початку екскурсії та закінчення її підтеми.

У 2 графі «Місця зупинок» - називають об'єкти маршруту, на яких передбачено вихід із автобуса; огляд об'єкта з вікон автобуса без виходу; зупинка на пішохідній екскурсії.

У графі 3 «Об'єкти показу» - перелічують ті пам'ятні місця, основні й додаткові об'єкти, які показують групі на зупинці, під час переїзду чи пересування групи до наступної зупинки.

Графа 4 «Тривалість екскурсії» - час, що називається в цій графі, становить суму часу, що витрачається на показ даного об'єкта, розповідь екскурсовода і пересування екскурсантів за маршрутом до наступної зупинки. Тут же необхідно урахувати час, затрачений на рух біля об'єктів і між ними.

Графа 5 «Найменування підтем і перелік основних питань» - називають підтему, що розкривається на певному відрізку маршруту, в певний проміжок часу, на перелічених у графі 3 об'єктах. Тут формулюють основні питання, що викладаються під час розкриття підтеми.

Графа 6 «Організаційні вказівки» - до цієї графи включають усі питання, що складають поняття «Техніка ведення екскурсії»

Графа 7 «Методичні вказівки» - визначає напрямки усього документа, формулює основні вимоги до екскурсовода за методикою ведення екскурсії, дає вказівки з використання методичних прийомів. Слід зазначити, де і як застосовуються методичні прийоми. У цій графі також викладається варіант логічного переходу до наступної підтеми, подаються рекомендації з показу матеріалів «портфелю екскурсовода», включаються поради щодо використання руху екскурсантів.

### ***Практичні заняття за ЗМ 1.4.***

#### ***Методичні прийоми ведення екскурсії***

**Мета** – набуття практичних навичок із використання методичних прийомів ведення екскурсії.

**Завдання:**

- засвоїти наявні методичні прийоми ведення екскурсії;
- запропонувати прийоми для конкретного екскурсійного об'єкта;
- для конкретної підтеми визначити прийоми розповіді і показу.

#### ***Практичне заняття № 1 за ЗМ 1.4.***

##### ***Опанування методичних прийомів показу***

**Завдання 1.** З наданого комплексу фотокарток об'єктів підібрати для кожного з них 2-3 прийоми показу. Обґрунтувати свій вибір і продемонструвати один з обраних прийомів.

**Завдання 2.** Підібрати прийоми показу для об'єктів, що належать до кожної з підтем екскурсії.



## ***Практичне заняття № 2 за ЗМ 1.4.*** ***Опанування методичних прийомів розповіді***

Студентам завчасно видається завдання для самостійної роботи з підготовки матеріалів по найвідоміших екскурсійних об'єктах міста.

Завдання 1. Для кожного з об'єктів підібрати 2-3 прийоми розповіді, використовуючи наявний фактичний матеріал, написати індивідуальний текст та продемонструвати його.

Завдання 2. Підібрати прийоми розповіді для об'єктів, що відносяться до кожної з підтем екскурсії.

**Завдання для самостійної роботи:** з урахуванням обраних прийомів розповіді написати індивідуальний текст за підтемою. Визначити прийоми збереження уваги. Розробити рекомендації з використання виразних засобів мовлення.

## ***Практичне заняття за ЗМ 1.5.*** ***Техніка ведення екскурсії***

**Мета** – набуття практичних навичок з використання техніки ведення екскурсії.

**Завдання:**

- засвоїти вимоги до окремих положень техніки ведення екскурсії;
- для конкретної підтеми розробити рекомендації з техніки ведення екскурсії.

У підсумку студенти засвоюють вимоги до окремих положень техніки ведення екскурсії та готуються до написання методичної розробки екскурсії та проведення пробної екскурсії

**Завдання:** на основі лекційного матеріалу сформулювати пропозиції щодо техніки ведення екскурсії (за кожною з підтем) щодо:

- знайомства з групою;
- місця зупинок і виходів до об'єктів;
- розташування групи біля об'єктів;
- пересування між об'єктами, його швидкість;
- демонстрації матеріалів “Портфелю екскурсовода”;
- використання пауз;
- дотримання часу відведеного на висвітлення підтем;
- організації відповідей на запитання екскурсантів;
- дотримання елементів ритуалу під час екскурсії;
- місця екскурсовода при пересуванні групи, під час показу та розповіді.

## ***Практичне заняття за ЗМ 1.6.*** ***Професійна майстерність екскурсовода***

**Мета** – набуття практичних навичок з ведення екскурсії.

**Завдання:**

- сформулювати й усвідомити вимоги до професійних здібностей і особистості екскурсовода;
- провести пробну екскурсію за підготовленою підтемою

У підсумку студенти власноруч можуть спробувати себе на посаді екскурсовода та реалізують знання, отримані на лекціях, семінарах та під час виконання практичних робіт у реальних умовах ведення пробної екскурсії, тобто реально пройдуть усі етапи створення екскурсії.

### ***Практичне заняття № 1 за ЗМ 1.6.***

#### ***Основи професійної майстерності екскурсовода***

**Завдання 1.** Написати есе на тему «Професія екскурсовод як я її собі уявляю», у якому розкрити положення про: основні вимоги до екскурсовода як до особистості; основні професійні якості, знання та уміння екскурсовода; труднощів, пов'язаних із професією екскурсовода; себе на посаді екскурсовода.

**Завдання 2.** Під час колективного обговорення результатів роботи зачитати уривки есе та скласти «профіль індивідуального екскурсовода».

### ***Практичне заняття № 2 за ЗМ 1.6.***

#### ***Технологія 11 і 12 етапів проведення екскурсії***

**Завдання 1.** На основі виконаних практичних робіт і самостійних завдань за темами 3-5 підготуватися до проведення пробної екскурсії з заданої підтеми (підготувати всі необхідні документи й матеріали для проведення екскурсії).

**Завдання 2.** Використовуючи методичні прийоми й відповідні елементи техніки екскурсійної роботи, провести пробну екскурсію за підтемою.

### ***Практичне заняття за ЗМ 1.7***

#### ***Особливості проведення екскурсій в музеях***

**Мета** – виявлення особливостей проведення у потенціалі музейних екскурсій регіону.

#### **Завдання:**

- виявити музейні екскурсії, що можуть бути частинами тематичних екскурсійних програм;
- виявити основні відмінності проведення музейних і звичайних екскурсій.

### ***Практичне заняття № 1 за ЗМ 1.7.***

#### ***Виявлення потенційних можливостей музейних установ регіону щодо створення комплексних екскурсійних програм***

**Завдання 1.** Скласти перелік музеїв і тематики їхніх екскурсійних програм, що діють на території регіону;

**Завдання 2.** Виявити, до яких екскурсійних тем можна залучати відвідування діючих музейних експозицій;

**Практичне заняття № 2 за ЗМ 1.7.**  
**Відвідування музейної екскурсії**

**Завдання 1.** Відвідати музейну екскурсію та проаналізувати її основні відмінності від звичайної екскурсії.

**Практичне заняття № 3 за ЗМ 1.7.**  
**Порівняльна характеристика музейної та звичайної екскурсії**

**Завдання 1.** Скласти порівняльну характеристику музейної та звичайної екскурсій за наступними ознаками:

1. Тематика.
2. Екскурсійні об'єкти.
3. Маршрут.
4. Текст.
5. Методичні прийоми показу.
6. Методичні прийоми розповіді.
7. Техніка ведення екскурсії.
8. Тривалість.

**Завдання 2.** Зробити загальний висновок.

## 7. СПИСОК ДЖЕРЕЛ

### *Основні:*

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.
2. ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
3. ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».
4. ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
5. Герцевич Н.А. Основы экскурсоведения. - Минск: Университет, 1988. - 157с.
6. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Уч. пособие. – М.: Нолидж – 1996. – 312 с.
7. Емельянов Б. В. Экскурсоведение: Учебник. - 3-е изд., перер. и дополн. / Б. В. Емельянов. - М.: Сов. спорт, 2000. – 224 с.
8. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. – М.: Сов. спорт, 2004. – 216 с.
9. Илюхин М. М. Музейные экскурсии. - М.: ЦРИБ «Турист», 1991 – 80 с.
10. Культурология и экскурсоведение: Конспект лекций / Сост. К. В. Кулаев. - М.: Рос. Междунар. академия туризма, 1998. – 112 с.
11. Мезенцева Г.Г. Музеязнество / Г.Г. Мезенцева. – К., 1980. – 134 с.
12. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления: Учебник под ред. Квартальнова В.А. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 302с.
13. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Укладач О.О. Каролоп.- К.: КНТЕУ. - 2002. – 45 с.

14. Савина Н. В., Горбылева З. М. Экскурсоведение; Уч. пособие / Н.В. Савина, З. М. Горбылева. – Минск.: БГЭУ, 2004. – 335 с.
15. Федорченко В. К., Костюкова О. М., Дьорови Т. А., Олексійко М. М. Історія екскурсійної діяльності в Україні: Навч. посібник.- К.: “Кондор”, 2004. – 166 с.
16. Чагада І. М., Грибакова С. В. Екскурсознавство: Навч. посібник. – К.: “Кондор”, 2004. – 204 с.

#### **Додаткові:**

1. Дьякова Р. А., Емельянов Б. В., Пасечный П.А. Основы экскурсоведения: Учебное пособие для слушателей фак.общ. профессий пед. ин-тов. / Р. А. Дьякова, Б. В. Емельянов, П. А. Пасечный. - М.: Просвещение, 1985. – 256 с.
2. Илюхин М. М. Особенности и средства показа в экскурсии. - М.: ЦРИБ «Турист», 1980. – 80 с.
3. Илюхин М. М. Рассказ на экскурсии. - М.: ЦРИБ «Турист», 1981. – 48 с.
4. Національна програма туристсько-екскурсійних маршрутів «Наместо Славутича». – К., 1997. – 242 с.
5. Новиков А. М. Повышение квалификации экскурсоводов. - М.: ЦРИБ "Турист", 1980. – 48 с.
6. Омельченко Б.Ф. Экскурсионное общение: Познание, воспитание, отдых. - М.: Наука, 1991.-120с.
7. Организация и методика экскурсионной работы: Уч. пособие / [А. В. Даринский, Л. Н. Кривоносова, В. А. Круглова и др.; Отв.ред. А. В. Даринский]. -Л.: ВПШ культуры, 1983. – 124 с.
8. Пасечный П. С. Туризм и экскурсии / П.С. Пасечный. – М.: Наука, 1983. – 230 с.
9. Сичинава В. А. Экскурсионная работа. - М: Просвещение, 1981.- 96 с.

#### **Краєзнавчі:**

1. Астахова О.В., Крупа Т. М. Ми - харків'яни, нам є чим пишатися! – Харків:”Торсінг”, 2003. – 176 с.
2. Бородулин В. Г., Лурье А. И., Саппа Н. Н. Харьковщина туристская. – Х.: Прапор, 1988. – 243 с.
3. Зайцев Б. П., Скирта В.В., Воропаева В. В., Марченко О. С., Скирта І. М. Історія рідного краю (Харківщинознавство). І частина: Навч. посібник. – Харків: Східно-регіональний центр гуманітарно-освітніх ініціатив, 2001. – 88 с.
4. Зайцев Б. П., Скирта В. В., Воропаева В. В., Марченко О. С., Скирта І. М. Історія рідного краю (Харківщинознавство). ІІ частина: Навч. посібник. – Харків: Східно-регіональний центр гуманітарно-освітніх ініціатив, 2002. – 180 с.
5. Кеворкян К. Е. 100 знаменитых харьковчан. – Харьков: Фактор, 2004. – 386 с.
6. Кушнар'ов Є. П. 100 кроків Харківською землею. - Харків: Фоліо, 2004. – 351 с.
7. Лейбфрейд А. Ю., Полякова Ю. Ю. Харьков от крепости до столицы: заметки о старом городе. – Харьков: Фолио, 2001. – 335 с.

8. Памятники истории и культуры Харьковской области: Библиографический указатель / Харьк.гос. науч. б-ка им. В.Г. Короленко; Составители В. Г. Аветчина и др. – Харьков: Б.И., 1985. – 160 с.
9. Харьков вчера, сегодня, завтра / Ю. М. Шкодовский, И. Н. Лаврентьев, А. Ю. Лейбфрейд, Ю. Ю. Полякова. – Харьков: Фолио, 2002. – 206 с.
10. Харьковская область: природа, население, хозяйство. – 2-е изд., перераб. и доп. / А. П. Голиков, А. Л. Сидоренко и др.; Под. ред. А. П. Голикова, А. Л. Сидоренко.- Харьков: “Бизнес - Информ”, 1997. – 288 с.
11. Цыпин С. Я. Харьков в байках и анекдотах. – Харьков: Фолио, 2001. – 319 с.

## **ДИДАКТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

### **Правила туристсько-екскурсійного обслуговування на автобусних маршрутах і турах**

#### **Загальні положення**

1. Відповідно до основних завдань, покладених на транспортні та туристсько-екскурсійні організації з забезпечення високої якості і рівня культури обслуговування туристів і екскурсантів під час користуванні пасажирським автомобільним транспортом, Правила транспортного і туристсько-екскурсійного обслуговування передбачають створення наступних умов:

1.1 розробку належної документації туристського або екскурсійного маршруту, його узгодження і сертифікації;

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

1.3 руху автобусів суворо за затвердженим маршрутом з дотриманням установленого графіку;

1.4 безпеку руху і перевезень туристів і екскурсантів;

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

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

1.7 уживання необхідних заходів щодо доставки туристів і екскурсантів до місцепризначення (при виникненні в дорозі надзвичайних обставин).

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

3. Дійсні типові Правила не заміняють діючих Правил дорожнього руху, Особливих умов перевезення туристів і екскурсантів автомобільним транспортом

загального користування і Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1. Змінювати або продовжувати запланований (відповідно до паспорту туру і заявки) маршрут, якщо це не викликано особливими умовами, що загрожують безпеці руху.

7.1. Відмовляти (рекомендувати) туристів та екскурсантів від участі в заходах, передбачених туристсько-екскурсійною програмою обслуговування.

7.1. Дозволяти проїзд в автобусі особам, що не входять до туристсько-екскурсійну групу, за винятком осіб, уписаних до шляхового листа, і працівників, які перевіряють екскурсовода, керівника туристської групи на маршруті.

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

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

10. При виявленні псування туристами автобуса і його устаткування водій зобов'язаний негайно повідомити про це екскурсовода, керівника туристської групи, перервати рух автобуса за маршрутом і зажадати від них складання акту. Після передачі акта водієві рух за маршрутом продовжується. Про складання акту робиться запис у шляховому листі водія.

11. Водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані сприяти та допомагати туристсько-екскурсійним групам, автобуси яких зупинилися через аварію або технічну несправність. Проїжджаючи повз несправний туристський або екскурсійний автобус, водій, екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язані зупинитися, з'ясувати характер необхідної допомоги і надати її. За необхідності організується підвіз туристів та екскурсантів аварійного автобуса до найближчого великого населеного пункту і викликається резервний автобус і технічна допомога. Допомога на дорозі повинна надаватися усім без винятку туристським та екскурсійним групам, незалежно від того, яким автопідприємством надано автобус. Відмова в наданні допомоги має розцінюватися як серйозне порушення дійсних правил.

12. Спірні питання вирішуються екскурсоводом, керівником туристської групи (груповодом) і водієм без участі туристів. Утягувати туристів і екскурсантів до суперечки, апелювати до їхньої думки категорично забороняється.

### **Обов'язки екскурсовода, керівника туристської групи**

13. Екскурсовод, керівник туристської групи зобов'язаний

13.1. Знати маршрут проходження та графік руху автобуса, програму й умови обслуговування групи в кожному пункті маршруту (правила та порядок проїзду, план екскурсійного обслуговування, місце і порядок організації харчування, розміщення на відпочинок і ночівлі, калькуляцію вартості обслуговування тощо).

13.2. Знати зміст і правила оформлення всіх документів, зв'язаних з обслуговуванням туристів і екскурсантів на автобусному маршруті; мати належні туристські документи (списки групи, путівки, ваучери, наряди, накладні, страхові поліси, доручення, дозволи й ін.), у тому числі групові документи. Знати всі необхідні реквізити приймаючих організацій, готелів, підприємств харчування і туристського обслуговування, усі адреси та телефони організацій, до яких він може й має звернутися на маршруті при виникненні надзвичайних обставин.

13.3. Оформлювати у встановленому порядку належні документи на транспорт, проживання, харчування, екскурсійне обслуговування й інші послуги.

14. У випадку неявки (або відставання від групи) кого-небудь з туристів або екскурсантів до часу і місця від'їзду екскурсивод, керівник туристської групи:

- уточнює особу, що не з'явилася і за можливості причину неявки;
- затримує відправлення автобуса на 15 хвилин і робить у шляховому листі й наряд-путівці запис про причини затримки;
- у випадку неявки туриста, екскурсанта через трагічні обставини або групову неявку туристів, екскурсантів діє відповідно до обставин, при цьому до шляхових документів вноситься запис про тривалість і причини затримки та прийняті рішення.

15. До початку поїздки екскурсивод, керівник туристської групи зобов'язаний:

- переконатися, що автобус за своїм технічним, санітарним станом й устаткуванням відповідає вимогам.
- перевірити наявність необхідних документів і списку туристів, екскурсантів і переконатися у відповідності їхній кількості місць для сидіння в автобусі.
- перевірити наявність у туристів паспортів або документів, що їх замінюють, закордонних паспортів і віз, якщо такі потрібні. Особи, які не мають при собі документа, що посвідчує особи, а також страхового полісу обов'язкового (добровільного медичного страхування тих, хто виїздить за кордон з належним покриттям) медичного страхування, не включаються в групу туристів (знімаються з маршруту), екскурсантів.
- дати дозвіл водієві на початок посадки туристів, екскурсантів;
- представитися туристам або екскурсантам, представити водіїв і познайомитися зі старостою групи, а в збірній групі — призначити старосту і пояснити його обов'язки;
- ознайомити туристів, екскурсантів з маршрутом проходження, програмою і змістом поїздки, правилами користування автобусом і поведінням на маршруті, графіком зупинок, неприпустимості відставання від групи, що робити у випадку відставання;
- пояснити водієві шлях проходження містом до виїзду і дати розпорядження на початок руху.

16. При проходженні маршрутом екскурсивод, керівник туристської групи забезпечує:

- ведення екскурсії відповідно до методичних вказівок і відповідно до особливостей контингенту туристів, екскурсантів;
- дотримання туристами й екскурсантами Правил користування автобусом, чистоти в салоні та збереження устаткування автобуса і не допускає відволікання водія під час роботи й інші порушення, що заважають нормальному відпочинкові туристів та екскурсантів;
- задоволення запитів і побажань туристів і екскурсантів, якщо вони не змінюють маршруту проходження і графіку руху, і не виходять за межі припустимих на маршруті дій;



- призначення в особливих випадках додаткових зупинок в інтересах інвалідів, туристів, екскурсантів похилого віку або захворілих;
- своєчасна указівка водієві місця зупинки і стоянки автобуса й інформування його про розташування заправних станцій і пунктів технічної допомоги.

17. Під час перебування на проміжних і кінцевих пунктах туристсько-екскурсійного маршруту екскурсовод, керівник туристської групи забезпечує:

17.1. Одержання напрямку на нічліг, харчування, екскурсійне обслуговування туристів і екскурсантів, а також водія відповідно до передбаченої туристсько-екскурсійної програми;

17.2. Доведення до відома туристів і екскурсантів і водія:

- назви й адреси готелю і їдальні з указівкою годин їх роботи та порядку харчування;
- змісту екскурсій, із указівкою часу і місця їхнього початку і закінчення, місцем збору після завершення екскурсії;
- маршруту й назви зупинок громадського транспорту при самостійному проходженні туристів у їдальню, готель;
- дати, часу та місця відправлення автобуса в подальший або зворотний шлях;
- часу, дати і місця відправлення автобуса з проміжного і кінцевого пунктів маршруту відповідно до графіку руху;

17.3. Вибір місця відправлення розробляється виходячи з найбільшої зручності для туристів або екскурсантів і з обов'язковим дотриманням усіх установлених вимог безпеки руху.

18. Екскурсоводу, керівнику туристської групи забороняється:

- віддавати розпорядження, що суперечать правилам дорожнього руху;
- робити голосні зауваження водіям у присутності туристів, робити зауваження і віддавати розпорядження водіям через звукопідсилувальну установку;
- змінювати встановлений режим роботи водія.

### **Обов'язки водія автобуса**

19. Водій автобуса зобов'язаний:

- вчасно подавати автобус для поїздки туристів і екскурсантів в зазначене в заявці місце;
- автобус подавати технічно справним, з нормально працюючим опаленням і вентиляцією, цілком заправлений паливом, з справно працюючою гучномовною установкою, устаткованою шнуром до мікрофона, чистим із зовнішньої сторони й у салоні, з чохлами на сидіннях, укомплектованим аптечкою, вогнегасником і інформацією з Правилами користування автобусом;
- мати схему маршруту проходження з указівкою небезпечних ділянок, знати і суворо керуватися маршрутом проходження автобуса і графіком руху;
- виконувати вимоги, передбачені Правилами дорожнього руху, і забезпечувати безпеку перевезень;

- обрати режим руху, найбільш сприятливий веденню екскурсії, і виконувати вказівки екскурсовода, керівника туристської групи щодо зниження швидкості руху, призначення зупинки для проведення екскурсії, щодо включення і вимикання або зміна режиму роботи опалювальних і вентиляційних пристроїв;
- завчасно попереджати екскурсовода, керівника туристської групи про майбутнє заправлення автобуса, пояснювати причину і тривалість зупинок, не передбачених графіком руху;
- надавати в повне розпорядження під час обслуговування туристів та екскурсантів радіо- і звукопідсилювальну апаратуру. Водій має право зажадати припинення трансляції радіопрограм, тільки якщо це заважає його роботі;
- у випадку виникнення технічної несправності автобуса довести до відома про сутність несправності екскурсовода, керівника туристської групи й вказати приблизний час, необхідне для її усунення. Якщо несправність власними силами не може ліквідуватися, організувати за погодженням екскурсовода, керівника туристської групи підвіз туристів та екскурсантів на іншому транспорті до найближчого великого населеного пункту і викликати резервний автобус. Виклик водієм за погодженням з екскурсоводом, керівником туристської групи резервного автобуса виконується у випадках, якщо несправність автобуса перешкоджає доставці туристів у пункт призначення, якщо час на усунення несправності перевищить час, необхідний для прибуття резервного автобуса і спричинить зриви запланованих туристсько-екскурсійних заходів. У цих випадках екскурсовод, керівник туристської групи повинен зафіксувати час виклику резервного автобуса і час його прибуття і зробити запис про це у шляховому листі та довід-наряді.

20. Водію забороняється:

- втручатися в роботу екскурсовода, керівника туристської групи (груповода);
- робити зауваження, подавати репліки у процесі спілкування екскурсовода, керівника туристської групи (груповода) з туристами;
- вести розмови з туристами, екскурсантами під час проходження маршрутом;
- довільно зупиняти автобус і змінювати графік руху маршрутом, якщо це не диктується технічними причинами або вимогами безпеки руху.

#### **Завершення туристсько-екскурсійної поїздки**

- Виконане завдання по перевезенню туристів і екскурсантів візується підписом екскурсовода, керівника туристської групи у шляховому листі водія і довідці-наряді, із вказівкою фактичного часу, показники спідометра, кількості перевезених туристів та екскурсантів.

Після закінчення подорожі, екскурсії екскурсовод, керівник туристської групи здає до диспетчерської служби туристсько-екскурсійного підприємства установлену звітну документацію.

# НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Методичні рекомендації  
до практичних занять  
з дидактичним забезпеченням  
з дисципліни

## «Екскурсознавство»

(для студентів 6-го курсу заочної форми навчання спеціальності  
7.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування  
(за видами економічної діяльності)»)

Укладач **ЛЕОНОВ** Ярослав Володимирович

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Редактор *К. В. Дюкар*

Комп'ютерний набір *Я. В. Леонов*

Комп'ютерне верстання *К. А. Алексанян*

План 2010, поз. 411 М

---

Підп. до друку 29.11.2010р.

Формат 60×84/16

Друк на ризографі.

Ум. друк. арк. 1,1

Зам. №

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rektorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rektorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011р.