

в театральну сцену, тому з весни по осінь це був цирк, а з осені по весну - театр. Купол цирку, незвичайна конструкція з дерева і металевих труб, нагадувала зсередины парасольку. Цирк має цікаве та багате історичне минуле та зараз використовується як місце для підготовки циркових програм. Останнім об'єктом є сучасний цирк міста імені Ф.Д. Яшинова. Харківський цирк є улюбленим місцем дозвілля харків'ян і гостей міста, де глядачі незмінно отримують заряд оптимізму, де веселі жарти, запаморочливі трюки, наші «брати менші» радують: своїм мистецтвом і дарують людям гарний настрій!

Отже, для зростання попиту на тематичні екскурсії ми розробили маршрут, який зможе зацікавити людей, які користуються екскурсійними послугами, зануритись у мистецьке життя міста Харкова.

### **Список літератури:**

1. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник / М. М. Покоłodна; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

УДК 379.85

**Коваленко Д. В.,**

магістр,

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ДЕСТИНАЦІЯХ ДЛЯ ОСІБ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ ЗОРУ НА ПРИКЛАДІ СТВОРЕННЯ ЕКСКУРСІЇ «САД ШЕВЧЕНКА: ЦІКАВА ПРОГУЛЯНКА»**

Туризм є одним з істотних елементів економіки і добробуту народу. До одного з найважливіших і соціально значущих напрямків розвитку сучасного туризму відносять інклюзивний туризм для осіб з обмеженими можливостями здоров'я.

Інклюзивний туризм має великий потенціал позитивного впливу не тільки на конкретну особу, але і на суспільство в цілому, кожного його члена.

Сліпота – одна з найпоширеніших вад людини. У частини населення гострота зору коливається від читання друку до можливості розрізнати світло від темряви. Особи, котрі мають певне обмеження гостроти зору, але не визнаються тотально незрячими, найчастіше характеризуються як слабозорі. Люди з вадами зору здатні отримувати обмежену кількість візуальної інформації про їхнє оточення. Однак важливо розуміти: незважаючи на те, що зір забезпечує людину величезною кількістю інформації про довкілля, це не єдине джерело інформації. Люди з вадами зору зазвичай навчаються покладатися на інші відчуття, щоб заповнити неповноту, що виникла через їхні обмежені можливості отримання візуальної інформації. Нюх, дотик, слух і

відчуття руху – всі ці сенсорні канали стають найважливішими. Такий перерозподіл каналів чуттів часто спричиняє фактично нефізичну зміну в гостроті інших чуттів, а їхнє вдосконалення. Багато незрячих отримує тренінги по мобільності і може легко пересуватися в оточенні.

Кожний екскурсовод повинен розуміти, що робота з інвалідами вимагає володіння екскурсійними методами, адаптованими до конкретної аудиторії. Зрозуміло, є загальні вимоги до екскурсійного обслуговування інвалідів, але значно більше факторів зобов'язує диференційовано підходити до планування і проведення екскурсійних заходів.

Тому для обслуговування даної групи екскурсантів слід використовувати спеціалізовані методи і техніку проведення екскурсій. Сліпі мають великі труднощі з пересуванням у просторі, можуть пересуватися самостійно за допомогою тростини або з супроводжувачем. Незрячий тримає за руку супроводжувача (або бере його під руку, або дотримується його руки трохи вище ліктя), залишаючись при цьому на півкроку позаду. Рекомендовано, щоб група тотально сліпих складалася з 5 екскурсантів, якщо інший тип вади зору, то з 10. На кожного екскурсанта потрібен один супровідник.

При проведенні екскурсії рекомендується:

- не робити різких рухів, при появі перешкоди (сходинки, яма, калюжа та ін.) попереджувати заздалегідь, злегка зупинившись;
- при кожному зверненні називати себе;
- говорити спокійним голосом, не уникати погляду в обличчя;
- використовувати більше мову для опису подій і об'єктів, а не жести і міміку;
- під час загальної бесіди у групі пояснювати, до кого звертаються;
- звертатися до сліпого безпосередньо, а не до його супроводжувача.

Для даного контингенту екскурсантів при показі використовується техніка тактильного показу. Вона полягає в тому, що екскурсанта підводять до експонату, кладуть руки на предмет і дозволяють спокійно його вивчити, чітко пояснюючи те, що знаходиться під пальцями. Не можна своєю рукою водити руку сліпого по предмету, що оглядається, бажано його не квапити. Відповідно для даної групи екскурсантів важливим є підбір екскурсійних об'єктів доступних для споглядання відповідними способом.

Місто Харків не стоїть осторонь інклюзивних перетворень та докладає багато зусиль для того щоб харківська дестинацій становилась доступною для людей з особливими потребами. У Харкові найбільш пристосованою територією для проведення екскурсії для людей з обмеженими можливостями, зокрема порушенням зору є міський сад імені Шевченка, який має велику територію з вільними безбар'єрними пішохідними зонами та місцями для відпочинку. На території парку відсутні сторонні джерела шуму, які можуть заважати сприйняттю інформації.

Мета екскурсії «Сад Шевченко: цікава прогулянка» полягає в ознайомленні екскурсантів з найцікавішими екскурсійними об'єктами саду Шевченка.

Ця екскурсія триває майже 2 години. Екскурсія презентує такі об'єкти: пам'ятник Тарасу Григоровичу Шевченку, «Пам'ятник 50-й паралелі», Скульптура Аксакал, Пам'ятник репресованим кобзарям, бандуристам, лірникам, Зелений лабіринт, Пам'ятник Іллі Репіну, Харківський дельфінарій «Немо», Фонтан з мавпами. Включення кожного об'єкта в екскурсію підпорядковано можливостям застосування методів тактильного показу. Так само переходи між об'єктами не займатимуть більше 5 хвилин, а об'єкти доступні для споглядання протягом року.

### **Список літератури:**

1. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підручник / М. М. Покоłodна ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

УДК 371.233.4

**Кравець О. М.,**  
ст. викладач кафедри туризму і готельного господарства;  
**Петік А. В.,**  
студент факультету менеджменту,  
*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

## **ТРЕНДИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ДЕСТИНАЦІЯХ**

Процес виробництва екскурсійного продукту є складним, трудомістким і досить багатоплановим. Якщо розглядати його з точки зору менеджменту, то він матиме чотири головні етапи: планування; розробка; організація; контроль [1].

В сучасному туризмі, як і в інших галузях світової економіки все більшою є тенденція до глобалізації. Наразі туристи мають можливість майже в будь-якій дестинації отримати екскурсійне обслуговування зручною для них мовою. Такий великий вибір є доступним і через те, що зараз розробкою та наданням екскурсійного продукту займаються не лише місцеві туристські комерційні (фірми, бюро, агентства) чи некомерційні (профспілки, клуби) організації, а й великі міжнародні туроператори, такі як: TUI Group (Німеччина), ANEX Tour (Туреччина), Join UP (Україна), Tez Tour (Російська Федерація) тощо. Зазвичай такі великі туркомпанії мають великий штат працівників з різних країн світу.

Також ще однією тенденцією є розширення туристського ринку: у споживачів з'являється все більший вибір організацій, що надають екскурсійні послуги. Наразі, в багатьох дестинаціях у туристів є три варіанти бронювання відповідних послуг: туроператор (не завжди той, з яким турист приїхав); місцеві туристські організації (бюро, фірми, агентства); готель.