**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**магістра**

**на тему:** Особливості організації екскурсійного обслуговування різних верств населення

Features of the organization of excursion service of various segments of the population

Виконала: студентка 2 курсу,

групи 8.2429-з

спеціальності 242 Туризм

освітньої програми: туризмознавство

Решетняк В.В.

Керівник: доцент, к.н.ф.в.с. Конох О.Є.

Рецензент: д. фіз. вих., професор

Тищенко В.О.

Запоріжжя

2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній рівень другий (магістерський)

Спеціальність 242 Туризм

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Маковецька Н.В.

“\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

**Решетняк Вікторії Валеріївні**

1. Тема роботи: Особливості організації екскурсійного обслуговування з різними верствами населення, керівник роботи к.н.ф.в.с., доцент Конох Олена Євгенівна, затверджені наказом ЗНУ №925-С від 30 квітня 2020 року.

2. Строк подання студентом роботи 4 грудня 2020 року.

3. Вихідні дані до роботи: нормативно-правові положення, акти і закони України, наукові публікації вітчизняних та закордонних учених, показники діяльності туристичних підприємств України.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

1) розглянути теоретичні основи та охарактеризувати екскурсійне обслуговування як складову туризму;

2) розкрити методику розробки та проведення екскурсій; визначити особливості організації екскурсійного обслуговування з різними верствами населення;

3)розробити маршрут екскурсії «Легенди острова Хортиця».

5. Перелік графічного матеріалу: 4 таблиці, 9 рисунків, 77 літературних посилань.

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
| Завдання  видав | Завдання прийняв |
| Розділ 1 | Конох О.Є., доцент | 02.09.20 | 02.09.20 |
| Розділ 2 | Конох О.Є., доцент | 23.10.20 | 23.10.20 |
| Розділ 3 | Конох О.Є., доцент | 11.11.20 | 11.11.20 |

7. Дата видачі завдання 02 вересня 2020 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва етапів дипломного  проекту (роботи) | Строк виконання етапів проекту  ( роботи ) | Примітка |
| 1 | Вибір і обґрунтування теми | серпень 2020 р. | виконано |
| 2 | Вивчення літератури з теми роботи | серпень 2020 р. | виконано |
| 3 | Визначення завдань та методів дослідження | вересень 2020 р. | виконано |
| 4 | Проведення власних досліджень | вересень 2020 р. | виконано |
| 5 | Опрацювання і аналіз даних, отриманих в ході дослідження | жовтень 2020 р. | виконано |
| 6 | Написання останніх розділів роботи | листопад 2020 р. | виконано |
| 7 | Підготовка до захисту роботи на кафедрі | листопад 2020 р. | виконано |
| 8 | Захист дипломної роботи на ДЕК | грудень 2020 р. | виконано |

**Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** В.В. Решетняк

( підпис )

**Керівник проекту (роботи) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** О.Є. Конох

( підпис )

**Нормоконтроль пройдено**

**Нормоконтролер**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Е.А. Криволапов

( підпис )

**РЕФЕРАТ**

Кваліфікаційна робота складається зі 103 сторінок, 4 таблиць, 9 рисунків, 77 літературних джерел.

Об’єкт дослідження – екскурсії та екскурсійна діяльність як вид туризму.

Мета роботи полягає у висвітленні особливостей екскурсійного обслуговування з різними верствами населення.

Методи дослідження – теоретичний аналіз, синтез, метод конкретизації, аналіз та узагальнення літературних джерел, системний метод, метод контент-аналізу, метод математичної статистики, анкетування, картографування.

Екскурсійне обслуговування є частиною комплексної туристської послуги, яку слід розглядати як результат діяльності туристських установ або підприємств по задоволенню запитів і потреб екскурсантів.

У роботі з підготовки нової екскурсії можна виділити два основні напрями:

* розробка нової теми екскурсії (нової взагалі або нової тільки для даної екскурсійної установи);
* підготовка початківця або вже працюючого екскурсовода до проведення нової для нього, але вже раніше розробленої екскурсії, що проводиться в даній установі.

Особливості сприйняття екскурсійного матеріалу кожною з різних груп вимагають внесення змін до змісту заходів, методики і техніки їх проведення, а також в їх тривалість.

Розроблена екскурсія «Легенди острова Хортиця» має ряд відмінностей від турів в Запоріжжі, пропонованих фірмами для задоволення, запитів туристів з будь-яким рівнем доходів і інтересів.

ЕКСУРСІЯ, ЕКСУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, МЕТОДИКА ПРОВЕДЕННЯ, ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЇ, РІЗНІ ВЕРСТВИ НАСЕЛЕННЯ.

**SUMMARY**

The qualification work of 103 pages, 4 tables, 9 figures, 77 literary sources.

The object of research is excursions and sightseeing activities as a type of Tourism.

The aim of the paper to highlight the features of excursion services with different segments of the population.

Research methods – theoretical analysis, synthesis, concretization method, analysis and generalization of literature sources, system method, content-analysis method, mathematical statistics method, questionnaires, mapping.

Excursion services are part of a comprehensive tourist service, which should be considered as the result of the activities of tourist institutions or enterprises to meet the needs and needs of tourists.

There are two main areas of work on preparing a new excursion:

* development of a new excursion theme (new in general or new only for this excursion institution);
* preparation of a novice or already working guide for conducting a new, but previously developed excursion conducted in this institution.

Features of perception of excursion material by each of the different groups require changes in the content of events, methods and techniques of their conduct, as well as in their duration.

The developed tour “Legends of the Khortytsia island” has a number of differences from tours in Zaporizhzhia, offered by companies, to meet the needs of tourists with any level of income and interests.

EXCURSION, EXCURSION SERVICE, METHODS OF CONDUCTING, ORGANIZATION OF EXCURSIONS, DIFFERENT SEGMENTS OF THE POPULATION.

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ**

Р. – рік;

Ст. – століття;

Т.і.– та інші;

Грн. – гривня;

% – відсоток;

Хв.– хвилина;

С–село;

Км– кілометр;

°С – градус по Цельсію;

М – метр;

Га – гектар;

Год. – година.

**ЗМІСТ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень та термінів…... | | | | 5 |
| Реферат………………..………………………………………………….............. | | | | 6 |
| Вступ………………………………………………………………....................... | | | | 8 |
| Розділ 1. | | | Теоретичні засади екскурсійної справи……..……………………. | 10 |
|  | 1.1 | | Екскурсійна послуга та її організація…………………….............. | 10 |
|  | 1.2 | | Класифікація екскурсій……………………….…….………........... | 17 |
|  | 1.3 | | Основні методичні прийоми…….………………………................ | 22 |
|  | 1.4 | | Методика розробки нової екскурсії….………..………………...... | 34 |
|  | 1.5 | | Особливості проведення екскурсій з різними групами населення…………………………………………………………… | 44 |
| Розділ 2. | | | Завдання, методи та організація дослідження……………...……. | 50 |
|  | 2.1 | | Завдання дослідження………………………….………………...... | 50 |
|  | 2.2 | | Методи дослідження………………………………………………. | 50 |
|  | 2.3 | | Організація дослідження………………………………….……..... | 51 |
| Розділ 3. | | | Організація екскурсійного обслуговування різних груп населення…………………………………………………………… | 52 |
|  | | 3.1 | Аналіз туристичного потенціалу Запорізького регіону…………. | 52 |
|  | | 3.2 | Аналіз екскурсій та туристських організацій……………………. | 55 |
|  | | 3.3 | Розробка екскурсії «Легенди острова Хортиця»………………… | 62 |
| Висновки…………………………………………………..……………….......... | | | | 69 |
| Перелік посилань ………………………………………………......................... | | | | 71 |
| Додатки…………………………………………………………………………... | | | | 78 |

**ВСТУП**

Являючись складовою частиною туризму, екскурсія являє собою найбільш активний процес пізнання навколишнього світу, його предметів і явищ, а також служить потужним ідеологічним інструментом виховання. Екскурсія має можливість розкрити людям світ, в якому вони живуть, перенести екскурсантів в історичне минуле, допомогти зрозуміти джерела соціально-економічних процесів, що відбуваються сьогодні. Вона дозволяє розширити політичні, філософські, наукові, мистецькі та інші погляди. Являючись культурною формою в організації дозвілля, екскурсія має на меті забезпечення потреб людини в духовній сфері. Систематичність знання, що є складовою частиною екскурсії, можливість вибору теми відповідно до своїх інтересів роблять екскурсію заняттям, яке є популярним у населення. Екскурсія грає особливу роль у видах навчання та аматорських заняттях, є синтезом багатьох видів культурно-виховної роботи.

Екскурсії займають важливе місце в сфері туризму, яка впливає на розвиток економіки. Більш наявний вільний час, зростання доходів населення, підвищення рівня освіти сприяють зростанню зацікавленості в екскурсіях. Вони впливають на світогляд, інтелект, розваги, саморозвиток тощо. Але для кожної групи населення є своя мета, яку вони прагнуть досягти через екскурсійну діяльність. Тому методика проведення та розробки екскурсії для кожної групи буде відрізнятись.

Культурно-пізнавальна функція туризму втілюється в значній мірі в пізнавальному туризмі. Однак її можна реалізувати й вінших видах туризму: науковому, навчальному, рекреаційному, екологічному, розважальному та ін. Цю функцію покликані вирішувати екскурсійні послуги, як складова частина туристського продукту. Питома вага екскурсій в різних видах туризму неоднакова. Значне місце екскурсії займають у культурно-пізнавальному туризмі.

Екскурсії, як процес наочного сприйняття пам'ятників культури, місць релігійного призначення, споглядання природних явищ та мальовничих ландшафтів, сучасних та історичних об'єктів, елементів побуту та ін., включаються у програми більшості турів.Найбільш поширеними видами екскурсій у туристському обслуговуванні є оглядові та тематичні екскурсії. Для туристів оглядові екскурсії проводяться, як правило, с метою загального знайомства з місцем їх рекреації. Тематичні – присвячені розкриттю певної теми і проводяться для більш детального знайомства з особливістю природи, історією і культурою, визначними об’єктами місця їх рекреації.

Отже, екскурсія, являючись неодмінною частиною будь-якого туру і, виступаючи в якості самостійної форми рекреаційної діяльності, відіграє важливу роль у багатьох сферах суспільного життя: економічної, соціальної, політичної, духовної.

За останній час посилилася увага до подальшого розвитку і вдосконалення методики екскурсійної справи, мета якої – поглиблення змісту екскурсій, їх ідейної спрямованості, ефективності, забезпечення при проведенні екскурсій основних принципів роботи: науковості, тісному зв’язку з життям, дохідливості, переконливості і чіткого підходу до пояснення історичних подій, явищ дійсності.

Об’єкт дослідження – екскурсії та екскурсійна діяльність як вид туризму.

Предмет дослідження – організація екскурсійного обслуговування різних груп населення.

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕКСКУРСІЙНОЇ СПРАВИ**

1.1 Екскурсійна послуга та її організація

Слово «екскурсія» походить від латинського «excursio» – поїздка. У Великій радянській енциклопедії наведене таке визначення: «Екскурсія – відвідування визначних об'єктів (пам'ятки культури, музеї, підприємства, місцевість та ін.), форма і метод набуття знань. Проводиться, як правило, колективно під керівництвом фахівця-екскурсовода» [23].

Наведене визначення дослідник Король Олександр Дмитрович доповнює з урахуванням цілі відпочинку: «Екскурсія – форма і метод набуття знань та організації дозвілля. Передбачає відвідування визначних місць та об'єктів, їх пізнання під керівництвом фахівця-екскурсовода» [23].

Туризм як вид соціально-економічної діяльності об’єднує в собі інтегровані знання про закономірності найбільш цінованих соціальних результатів (оздоровлення, підвищення фізичного і духовного потенціалу людини, спілкування з природою, уміння, рівень знань). Що стосується останнього, то як ніде в іншій галузі, саме екскурсійне обслуговування дозволяє донести до споживача туристської послуги цілий комплекс знань ряду галузей науки: економіки, історії, географії, етнографії, екології тощо [11].

Саме дана галузь соціальної інфраструктури дозволяє задовольнити потребу людини в залученні до духовних і етичних цінностей, в накопиченні і поглибленні знань у тому числі й професійних, в режимі вільного вибору об’єкту, методів і засобів пізнання. Якраз такі пізнання досягаються при участі в екскурсійно-туристських заходах: огляді музейних і виставкових експозицій, історичних, культурних, інженерних, етнографічних і природних визначних пам’яток; занятті тими видами туризму, які людині до душі: водним, велосипедним, пішохідним та ін. При отриманні туристських і екскурсійних послуг відбувається задоволення потреби людини у фізичному, психічному, матеріальному і духовному зв’язках з іншими людьми. Причому, якщо пізнання є зв’язком суб’єкта з об’єктом, з якого він зчитує інформацію, то спілкуванням є зв’язок першого з другим, з яким він обмінюється інформацією [11].

Екскурсійне обслуговування є частиною комплексної туристської послуги, яку слід розглядати як результат діяльності туристських установ або підприємств по задоволенню запитів і потреб екскурсантів. Організація (створення нової, або вдосконалення вже наявної системи з погляду її функціонування) екскурсійного обслуговування як частина туристської послуги має ряд особливостей. В процесі організації екскурсійного обслуговування відсутні об’єктивні та чіткі межі витрат праці, що властиво матеріальному виробництву. Екскурсійне обслуговування направлене на створення споживчих вартостей, необхідних для задоволення потреб екскурсанта [23].

Екскурсійне обслуговування визначається місцем екскурсії:

* як частини туризму (готель, кемпінг, туристська база, подорож, похід, маршрут);
* як частини оздоровлення і відпочинку (пансіонат, санаторій);
* як самостійної форми навчання (екскурсія-консультація під час проведення тематичних вечорів, диспутів, конференцій);
* як форми виховання [21].

Організація екскурсійного обслуговування населення повинна мати цілеспрямований характер. Вся робота з обхвату населення екскурсійними послугами може здійснюватися в наступних напрямах: місце проживання; навчальні заклади, установи, підприємства; турбази, пансіонати і т.п.; палаци культури, клуби; симпозіуми, засідання, різного роду семінари й курси; аеропорти, вокзали, фестивальні майданчики [11].

Кожна форма організації екскурсійного обслуговування являє собою сукупність направлених дій, що мають певну мету – задоволення запитів туристів [11].

До основних показників екскурсійного обслуговування відносяться: об’єм екскурсійних послуг, що надаються населенню (у грошовому виразі); об’єм екскурсійного обслуговування (кількість екскурсантів); кількість людино-дня; прибуток від екскурсійних послуг [11].

Оцінні показники служать критерієм вдосконалення організації екскурсійного обслуговування населення [11].

Організація екскурсійного обслуговування – один з найважливіших напрямів діяльності туристського підприємства [11].

Для надання екскурсійних послуг доцільно мати наступне: список телефонів і адрес організацій – потенційних замовників екскурсій; список телефонів і адрес організацій, пов’язаних з обслуговуванням екскурсантів; перелік тим екскурсій; карти-схеми екскурсійних маршрутів [23].

Для повноти інформації туристське підприємство повинне бути забезпечене різного вигляду картотеками. Ними можуть бути: картотека транспортних підприємств (автогосподарств, автостанцій, залізничних вокзалів, аеропортів); картотека готелів, пансіонатів, туристських баз та ін.; картотека підприємств харчування (кафе, бари, ресторани та ін.); картотека культурно-освітніх установ (музеїв, театрів, концертних залів та ін.), відвідування яких передбачені організаторами екскурсій; картотека підприємств, що є об’єктами екскурсійного показу; картотека екскурсій. Причому, перераховуються теми екскурсій, що проводяться, згідно з класифікацією, вказується їх тривалість, спосіб пересування; місця початку і закінчення екскурсії, вартість [23].

Екскурсійне обслуговування здійснюється туристськими фірмами (підприємствами) на території, де вони розташовані. Екскурсійне обслуговування груп, що виїжджають в інші міста (навіть в межах однієї області), здійснюють туристські установи або підприємства, розташовані в цих містах. Екскурсовод, що виїхав з групою туристів в ці міста, проводить супутню інформацію і виконує обов’язки керівника групи [35].

Основою всієї роботи по організації обслуговування груп повинен бути екскурсійно-фінансовий план підприємства, складений з урахуванням вивчення попиту і пропозиції екскурсійних послуг на туристському ринку. План складається по видах екскурсій та тематиці з урахуванням складу групи. Тим самим вирішується питання про диференційований підхід до організації екскурсійного обслуговування різних груп населення. Термін «диференціація» означає розділення, розшарування цілого на різні частини. Диференційований підхід вимагає організацію різних груп населення з урахуванням їх запитів, особливостей, захоплень [35].

Диференційований підхід до обслуговування і організації певних груп має важливе значення для екскурсійного обслуговування в цілому, оскільки вирішує наступні завдання:

* сприяє максимальному задоволенню різносторонніх запитів екскурсантів; створює можливість знаходження нових резервів в розширенні екскурсійного обслуговування;
* підвищує ефективність всієї роботи в цій області [11].

Така постановка питання вимагає визначення основних критеріїв екскурсантів, виділення конкретних груп з їх обслуговування. Згідно з законом України «Про туризм» екскурсант – відвідувач, який отримує туристичні, екскурсійні послуги і термін перебування якого в місці або країні відвідин складає менше 24 годин, без ночівлі або з однією ночівлею у відвідуваному місці. У практиці екскурсійного обслуговування склалося декілька видів класифікації екскурсантів. Причому в основу покладено відношення цих людей до екскурсії як форми культурного дозвілля, відпочинку, поповнення знань. Умовно можна виділити три основні категорії екскурсантів, які: хочуть все знати – їм цікаве все нове в економіці, науці, техніці, мистецтві, архітектурі й так далі (для них майже кожна екскурсія – відкриття); уточнюють свою точку зору, як правило, вони відвідують екскурсію по конкретній темі; використовують екскурсію як дозвілля [11].

По своїй суті екскурсійна діяльність розрахована зазвичай на групу учасників, хоча зараз поширення набувають й екскурсії для індивідів [35].

Екскурсійна група – сукупність людей, сформована з урахуванням певних ознак (або без їх урахування) з метою отримання екскурсійних послуг. Досягненню цієї мети сприятиме поділ екскурсантів за наступними ознаками:

* створення екскурсійних груп з урахуванням віку (діти, молодь, люди середнього віку, пенсіонери). Екскурсії для вікових груп відрізняються одна від одної за змістом, методикою викладу матеріалу, за тривалістю, за способом пересування: в основу формування груп екскурсантів покладений рід їх занять, створюються групи для різних професій: педагогів, медичних працівників, робочих, архітекторів, молоді, що навчається тощо. При проведенні екскурсії враховуються професійні інтереси кожної з груп;
* створення груп залежно від проведення культурного дозвілля учасників екскурсії: для любителів театру, музики, кіно, фото та різного роду мистецтва, колекціонування, природи, спорту тощо;
* формування груп з урахуванням форми навчання, тобто проведення екскурсій для слухачів різних семінарів, курсів [35].

Організація і проведення екскурсій з урахуванням вказаних ознак вимагає особливої підготовки і спеціалізації екскурсоводів [35].

Якісному екскурсійному обслуговуванню сприяє угрупування екскурсантів з урахуванням рівня загальноосвітньої, професійної та іншої підготовки. Облік ступеня підготовки, рівня розвитку учасників дає можливість варіювати зміст екскурсії, висловлювати як словесний, так і зоровий матеріал різного ступеня складності. Екскурсоводом використовуються ускладнені методичні прийоми. Даний вид угрупування вимагає серйозної спеціалізації екскурсоводів, особливих знань та умінь [45].

Залежно від умов проведення екскурсій (вимоги до техніки безпеки, місткість об’єктів та ін.) оптимальними вважаються групи туристів у складі 15-30 осіб [45].

Розширення надання екскурсійних послуг вимагає від туристських підприємств знаходження нових резервів. В даний час такими можуть бути: розробка нових тим екскурсій; нові екскурсійні об’єкти, що включаються в маршрут екскурсії; використання різних видів транспорту; нові форми екскурсійного обслуговування; висока якість екскурсійного обслуговування; організація нових маршрутів [45].

Загальна тривалість різних видів екскурсій визначається затвердженими методичними розробками та вказується в астрономічному годиннику. При цьому тривалість безпосереднього ведення екскурсії визначається в академічних годинах. У загальну тривалість екскурсії не включається час, витрачений на пробіг автобуса до місця початку екскурсії [46].

Розробка нових тем екскурсії вимагає ряд додаткових організаційних моментів. Це – залучення до роботи нових кадрів, пошук додаткових об’єктів, забезпечення транспортом для доставки нових контингентів людей, та як наслідок – зростання об’ємів екскурсійних послуг. Основою для розробки нової екскурсійної теми служать й нові (для даної теми) екскурсійні об’єкти, що включаються в маршрут [46].

Використання різних видів транспорту (автобус, тролейбус, трамвай, мікроавтобус, метро, електрички та ін.) дає значну можливість розширення екскурсійного обслуговування. Ефективна організація роботи даних видів транспорту в сучасних умовах дозволить привернути більшу кількість учасників екскурсій [46].

До нових форм екскурсійного обслуговування населення слід віднести створення в даний час цікавих музейно-виробничих комплексів, діяльність яких забезпечує проведення таких видів екскурсій, як екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-пікник, навчальна екскурсія. Повернення організації таких форм роботи, як екскурсійне обслуговування учасників вшановування кращих людей по професіям, весіль, обслуговування вечірньої пори, надання екскурсійних послуг в готелях як для груп, так ц індивідуально. Все це дасть можливість зрости екскурсійному обслуговуванню на новий рівень [61].

Багатоваріантність екскурсійної програми припускає обслуговування туристів в готелях, пансіонатах, на турбазах з наданням туристам права вибору тем екскурсій [61].

Розвитку екскурсійної роботи серед населення сприяє те, що екскурсійними установами проводяться цикли екскурсій. Екскурсійні цикли можна розділити на наступні види: загальноосвітній (склад групи з різностороннім рівнем освіти, без урахування віку, інтересів), такий, що складається з різних тем; тематичний – історичний, літературний, архітектурно-містобудівний, релігійний, тощо; для певної групи учасників [54].

Організація варіантів циклів екскурсій з тематики та змісту для різних вікових категорій з використанням різних форм проведення (пішохідні, транспортні, комбіновані) забезпечує систематичне надання екскурсійних послуг населенню. При реалізації циклу екскурсій доречно використовувати екскурсійний абонемент, який не є фінансовим документом, а носить рекламно-інформаційний характер. Створення циклів екскурсій дозволяє збільшити обхват екскурсійними послугами, сприяє вирішенню соціальних завдань, направлених на підвищення ідейного та культурно-пізнавального рівня населення [54].

Підвищення якості екскурсійного обслуговування залишається одним з важливих завдань в діяльності туристського підприємства [48].

У класичному варіанті якість туристсько-екскурсійного обслуговування безпосередньо залежить від якості пропонованих послуг та, через це, носить комплексний характер. Поняття якості об’єкту слід розглядати як сукупність його властивостей, здатних задовольняти певні потреби відповідно до прийнятого призначення. Під об’єктом тут розуміється результат праці (екскурсія, туристичний маршрут) або процес діяльності, наприклад, рекреаційної. Такий підхід дозволяє визначати рівень підвищення якості туристсько-екскурсійного обслуговування за допомогою задоволення рекреаційних потреб туриста й екскурсанта. У свою чергу рівень задоволення рекреаційних потреб туристів та екскурсантів пов’язаний з їх специфікою як учасників туристсько-екскурсійної діяльності. Причому турист і екскурсант виступають одночасно як суб’єкт та як об’єкт цієї діяльності. З одного боку, як суб’єкт він цілеспрямовано і свідомо здійснює цю діяльність – огляд визначних пам’яток, фізкультурно-оздоровчі заходи, спілкування з людьми, природою і тому подібне [48].

1.2 Класифікація екскурсій

Класифікацією є розподіл предметів, явищ, понять по класам, видам, розрядам залежно від їх загальних ознак [32].

Екскурсійне обслуговування є як самостійною діяльністю (наприклад, в будинках відпочинку, клубах, школах), так і частиною комплексу туристських послуг (у туристських фірмах). В даний час екскурсії класифікуються: а) за змістом; б) за складом та кількістю учасників; в) за місцем проведення; г) за способом пересування; д) за тривалістю; е) формою проведення [32].

Кожна група має властиві їй компоненти, специфіку та особливості [32].

За змістом екскурсії розділяються на оглядові (багатопланові) та тематичні [32].

Оглядові екскурсії, як правило, мають багато тем. Не випадково їх називають багатоплановими. У них використовується історичний та сучасний матеріал. Будується така екскурсія на показі самих різних об’єктів (пам’ятників історії й культури, будівель й споруд, природних об’єктів, місць знаменитих подій, елементів впорядкування міста, промислових й сільськогосподарських підприємств та ін.) [32].

В оглядових екскурсіях події висловлюються крупним планом. Це дає загальне уявлення про місто, край, область, державу в цілому. Хронологічні рамки такої екскурсії: час існування міста з першої згадки про нього до сьогоднішнього дня та перспективи розвитку [32].

Оглядові екскурсії мають свої особливості. На відміну від тематичних, в них формулювання теми представляє певну складність. Незалежно від місця, де їх готують і проводять, вони практично схожі між собою, перш за все, по своїй структурі. У кожній з них визначено декілька підтем (історія міста, коротка характеристика промисловості, науки, культури, народної освіти та ін.). В той же час в оглядових екскурсіях є свої відмінні риси. Вони диктуються тими особливостями в історичному розвитку, які властиві певному місту, області, краю. Наприклад, військово-історичну підтему включають в оглядові екскурсії ті міста, на території яких відбувалися військові битви. Літературні підтеми включаються в оглядові екскурсії міст, пов’язаних з життям та діяльністю письменників, поетів тощо [32].

Тематична екскурсія присвячена розкриттю однієї теми. Якщо це історична екскурсія, то в її основу може бути покладене одне або декілька подій, об’єднаних однією темою, а іноді триваліший період часу. Якщо це екскурсія на архітектурну тему, то предметом вивчення можуть стати найцікавіші твори архітектури, розташовані на вулицях й площах міста, а у великому місті – архітектурні ансамблі минулих століть [38].

Тематичні екскурсії підрозділяються на історичні, виробничі, природознавчі (екологічні), мистецтвознавчі, літературні, архітектурні [32].

За своїм змістом історичні екскурсії розділяються на наступні підгрупи:

* історико-краєзнавчі (наприклад, «Історія виникнення м. Запоріжжя», «З історії Хортиці» та ін.);
* археологічні (наприклад, в м. Херсонес з показом речових історичних джерел-розкопок);
* етнографічні – розповідають про звичаї різних націй і народів;
* військово-історичні, які проводяться по місцях бойової слави (наприклад, «Від Путівля до Карпат» та ін.);
* історико-біографічні (по місцях життя та діяльності відомих людей);
* екскурсії в історичні музеї [32].

Виробничі екскурсії розподіляються на підгрупи:

* виробничо-історичні;
* виробничо-економічні (наприклад, банківська, біржова діяльність, ринок нерухомості та ін.);
* виробничо-технічні;
* професійно-орієнтаційні для учнів [32].

Мистецтвознавчі екскурсії мають підгрупи:

* історико-театральні (наприклад, «З історії українського театру» та ін.);
* історико-музичні (наприклад, «Киів музичний» та ін.);
* по народних художніх промислах (наприклад, Гжель, Коломія та ін.);
* по місцях життя та діяльності діячів культури (наприклад, «Т.Г. Шевченко у Києві», «А.С. Чехов у Сумах» та ін.);
* по картинним галереям та виставковим залам, музеям, в майстерні художників і скульпторів [10].

Літературні екскурсії зазвичай групуються таким чином:

* біографічні для літератури. Проводяться по місцях, які зберігають пам’ять про життя і творчість письменника, поета, драматурга тощо (наприклад, «О.С. Пушкін в Москві та Підмосков’ї», «М.В. Гоголь в Полтаві» та ін.);
* історико-літературні – розкривають певні періоди розвитку літератури (наприклад, «Літературний Київ 20-х років XX століття», «Літературні Суми» тощо);
* літературно-художні – це поетично-текстові екскурсії (наприклад, «Білі ночі в Санкт-Петербурзі») або екскурсії по місцях, які знайшли віддзеркалення в творах того або іншого письменника (наприклад, «Слідами героїв М.О. Шолохова» та ін.) [32].

Класифікація екскурсій на архітектурно-містобудівні теми:

* екскурсії з показом архітектурних споруд міста;
* екскурсії, пов’язані з показом пам’ятників архітектури певного історичного періоду;
* екскурсії, що дають уявлення про творчість архітектора;
* екскурсії, що знайомлять з плануванням та забудовою міст по генеральних планах;
* екскурсії з демонстрацією зразків сучасної архітектури;
* екскурсії по новобудовах [32].

Слід зазначити, що тематичні екскурсії того або іншого вигляду часто не існують ізольовано один від одного. Наприклад, історичний матеріал використовується в екскурсіях на архітектурно-містобудівні теми; елементи природознавчих екскурсій знаходять своє місце в екскурсіях майже кожної групи тематичних екскурсій. Все залежить від конкретних умов проведення екскурсії, від ресурсів пізнавального плану того або іншого міста, регіону [32].

За складом та кількістю учасників екскурсії розподіляються на індивідуальні, для місцевого населення, приїжджих туристів, дорослих та школярів тощо [32].

Особливості сприйняття екскурсійного матеріалу кожною з вказаних груп вимагають внесення змін до змісту заходів, методики й техніки їх проведення, а також в їх тривалість [32].

За місцем проведення екскурсії підрозділяються на: міські, заміські, виробничі, музейні, комплексні (поєднують елементи декількох) [32].

За способом пересування – пішохідні та з використанням різних видів транспорту [32].

Перевага пішохідних екскурсій полягає в тому, що, створюючи необхідний темп руху, вони забезпечують сприятливі умови для показу та розповіді [32].

Транспортні екскурсії (у переважній більшості автобусні) складаються з двох частин: аналізу екскурсійних об’єктів (наприклад, пам’ятників історії і культури) на зупинках та розповіді в дорозі між об’єктами, пов’язаного з характеристикою пам’ятників й пам’ятних місць, мимо яких слідує група [12].

Деякі екскурсійні установи використовують для проведення екскурсій тролейбуси, трамваї, річкові та морські теплоходи, вертольоти тощо [12].

Тривалість екскурсії складає від 1 академічної години (45 хв.) до доби [12].

Короткострокові тури (від 1 до 3-4 днів) називають маршрутом вихідного дня, в них може бути передбачено декілька екскурсій різної тривалості [12].

За формою проведення екскурсії можуть бути різними:

* екскурсія-масовка. Її учасники пересуваються по маршруту одночасно на 10-20 автобусах, в кожному з яких працює екскурсовод. Такі екскурсії можуть включати масові театралізовані вистави, фольклорні свята та ін.;
* екскурсія-прогулянка, що включає елементи пізнання з елементами відпочинку, проводиться в лісі, в парку, по морю, річці та ін.;
* екскурсія-лекція (розповідь переважає над показом);
* екскурсія-концерт присвячується музичній темі з прослуховуванням музичних творів в салоні автобуса;
* екскурсія-спектакль – це форма проведення літературно-художньої екскурсії, підготовленої на основі конкретних творів художньої літератури та ін [12].

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

* екскурсія-консультація, яка дає наочні відповіді на питання екскурсантів, служить одним з видів підвищення кваліфікації;
* екскурсія-демонстрація – це найбільш наочна форма ознайомлення групи з природними явищами, виробничими процесами тощо;
* екскурсія-урок є формою повідомлення знань відповідно до навчальної програми того або іншого навчального закладу;
* навчальна екскурсія (для спеціальної аудиторії) є формою навчання та підвищення кваліфікації екскурсійних працівників;
* пробна екскурсія є фінальним етапом індивідуальної роботи з підготовки та проведення екскурсій, форму перевірки знань у студентів або працюючих екскурсоводів при підготовці ними нової екскурсійної теми;
* показова екскурсія – це форма навчальної екскурсії, що ставить за мету показати зразок того або іншого методологічного прийому на конкретному об’єкті, розкрити певну підтему тощо;
* рекламна екскурсія – це екскурсія, метою якої є ознайомлення потенційних відвідувачів з екскурсійним об’єктом [12].

1.3 Основні методичні прийоми

Методичні прийоми підрозділяються на декілька груп залежно від їх призначення: методичні прийоми, завдання яких – допомогти екскурсоводові встановити міцні контакти з екскурсантами; прийоми, завдання яких добитися стійкої уваги аудиторії до об’єкту; прийоми, що закріплюють увагу до розповіді; прийоми, що забезпечують зорове сприйняття екскурсійного матеріалу [19].

У класифікації прийомів проведення екскурсії виділяються дві групи:

Прийоми показу, куди входять прийоми, які організовують спостереження (вивчення, дослідження) об’єктів та дозволяють виділити об’єкт з навколишнього середовища, з цілого; прийоми, завдання яких, спираючись на уяву екскурсантів, зробити помітними зміни в зовнішньому вигляді об’єкту; прийоми, які дають можливість побачити об’єкти в потрібному вигляді, побудовані на русі – наближенні екскурсійної групи до об’єкту, видаленні від нього [19].

Прийоми розповіді – це прийоми, побудовані на поясненні об’єкту, опису його внутрішнього вигляду та появи у екскурсантів зорових асоціацій, а також прийоми репортажу, які дають можливість зрозуміти зміни, що відбуваються в досліджуваному об’єкті тощо [19].

Практично всі методичні прийоми можна розділити на дві категорії: прості (створюють умови для проведення екскурсії) та складні (прийоми безпосереднього проведення екскурсій) [12].

Методичні прийоми діляться на; загальні, вживані на всіх екскурсіях незалежно від того, що показується та про що йде розповідь; приватні, властиві одному виду екскурсій (виробничих, музейних, природознавчих); одиничні прийоми, що використовуються при спостереженні якого-небудь одного унікального об’єкту. Такі прийоми, як правило, є «знахідкою» одного екскурсовода та не застосовуються всіма, хто проводить подібні екскурсії; прийоми, які використовуються в певну пору року, дня [17].

При використанні методичних прийомів екскурсовод повинен враховувати рівень підготовки групи (наприклад, знайомство із стилями в архітектурі, різновидами монументальної скульптури). Одні екскурсоводи використовують на практиці всі прийоми, інші обмежуються двома-трьома, треті – не використовують методичні прийоми. Якість проведення екскурсії залежить не тільки від знань екскурсовода. Не меншу роль грає його вміння застосовувати на екскурсійному маршруті вивчені прийоми у всій їх різноманітності. Зробити це можуть професійні екскурсоводи [19].

Найбільш численну групу складають прийоми показу, які дозволяють спростити спостереження об’єкту, виділяють його особливості, які непомітні при звичайному огляді, дають можливість екскурсантам в думках розділити пам’ятник на складові частини, домислити втрачені деталі, «бачити» об’єкт, що не існує в даний час в його первинному вигляді, історичні події, які відбувалися багато років тому [19].

Прийом попереднього огляду. Цей прийом використовується в той момент, коли екскурсанти знаходяться на місці розташування пам’ятника. Він є першим ступенем спостереження об’єкту. Існують два варіанти використання прийому. Перший починається із слів екскурсовода: «А це такий-то пам’ятник, ознайомтеся з ним». Тим самим він запрошує екскурсантів самим провести первинне спостереження об’єкту, познайомитися з його зовнішнім виглядом, побачити якісь деталі. Після цього екскурсовод направляє увагу групи на визначення суті об’єкту, що дає екскурсантам можливість: 1) скласти уявлення про історичну місцевість, де відбувалися дані події; 2) представити даний об’єкт в природній обстановці; 3) дати певну оцінку об’єкту; 4) отримати уявлення про його природне оточення [19].

Другий варіант використання прийому попереднього огляду полягає в тому, що початком служить коротке вступне слово екскурсовода, в якому він орієнтує групу на те, що саме слід побачити в ході спостереження об’єкту, які його якості та конкретні особливості рекомендується виявити в ході спостереження [18].

Прийом панорамного показу дає можливість екскурсантам спостерігати вид місцевості. Для панорамного показу можуть бути використані дзвіниці, кріпосні стіни, мости й інші високі точки, звідки відкривається панорама міста, поля битви, долини, річки. Для активізації сприйняття екскурсантами широкої картини, що відкривається перед ними, необхідно в панорамі виявити композиційний центр та звернути на нього увагу групи. Інша особливість панорамного показу полягає в тому, що у поле зору екскурсантів потрапляє багато об’єктів. Екскурсовод повинен показати ті об’єкти, які розкривають тему, від загального показу панорами до приватного [40].

Прийом зорової реконструкції (відтворення). Термін «реконструкція» означає відновлення первинного вигляду чого-небудь по залишках або письмових джерелах. Суть цього прийому полягає в тому, що словесним шляхом відновлюється первинна зовнішність історичної будівлі. Робить це екскурсовод, спираючись на зорові враження екскурсантів. Цей прийом широко використовують при показі пам’ятних місць, де проходили військові битви, народні повстання, страйки, мітинги й інші події. Сюди ж відносять місця, пов’язані з життям та діяльністю державних діячів, відомих письменників, учених, композиторів, художників [40].

Успіх використання прийому зорової реконструкції залежить від ступеня підготовленості екскурсовода. Компетентність його дозволяє не тільки переконливо розповісти екскурсантам про подію, але й надати зорове уявлення про нього [16].

Прийом зорового монтажу є одним з варіантів методичного прийому реконструкції. Екскурсовод, використовуючи прийом зорового монтажу, складає потрібний образ, підсумовуючи зовнішній вигляд декількох пам’ятників, а також їх окремих частин. Складові частини можуть бути «запозичені» з тих об’єктів, які в даний момент служать предметом спостереження екскурсантів. У зоровому монтажі можуть бути використані фотографії, креслення, малюнки [62].

Прийом локалізації подій. Важливу роль в конкретизації подій грає методичний прийом локалізації, тобто зв’язок подій з конкретним місцем. Цей прийом дає можливість обмежити увагу учасників екскурсії відомими рамками, звернути їх погляди до того місця, де відбулася подія [19].

Прийомом абстрагування є уявний процес виділення з цілого яких-небудь частин з метою подальшого глибокого спостереження. Цей методичний прийом дозволяє екскурсантам розглянути ті ознаки предмету (пам’ятника історії та культури, монументальної скульптури), які служать основою для розкриття теми (підтеми). Прийом абстрагування побудований на спостереженні: 1) одного з об’єктів за допомогою уявного відвернення від інших об’єктів, розташованих поряд, на тій же площі або вулиці; 2) одній з частин будівлі (поверху, балкона, крильця та ін.) при відверненні від інших його частин, які менш істотні або не потрібні для розгляду даної теми. Цей прийом отримав свою назву від терміну «абстрагування», що означає уявне виділення окремих ознак, властивостей, зв’язків та відносин конкретного предмету. Використанню цього прийому передує пояснення екскурсовода, які частини предмету, будівлі з’являться предметом показу. Абстрагування дозволяє екскурсантам «не бачити» того, що не має відношення до даної екскурсії [23].

Прийом зорового порівняння. У екскурсійній методиці використовуються різні види порівняння: зорове, словесне. Даний прийом побудований на зоровому зіставленні різних предметів або частин одного об’єкту з іншим, що знаходиться перед очима екскурсантів. При цьому порівнюють один з одним як схожі, так й різні по своєму зовнішньому вигляду об’єкти [19].

Одне із завдань даного методичного прийому – виявити характерні риси, особливості об’єкту, показати його оригінальність, неповторність. В підсумках «спостереження» екскурсовод називає схожі елементи двох об’єктів або їх відмінність один від одного [19].

Прийом інтеграції побудований на об’єднанні окремих частин спостережуваного об’єкту в єдине ціле. Використання прийому інтеграції не викликає труднощів, адже для кожної людини пізнання навколишнього світу починається з вивчення одиничних предметів і фактів. При показі будівлі, споруди, пам’ятного місця, екскурсовод йде шляхом інтеграції, тобто об’єднання різних сторін, деталей властивостей в єдине ціле [19].

Дія методичного прийому інтеграції в екскурсії пов’язана з методом синтезу – з’єднання окремих частин, деталей, узагальнення розірваних фактів в єдине ціле. Наприклад, прийом інтеграції може бути використаний при показі архітектурного ансамблю. Спочатку показується кожна будівля окремо, потім екскурсовод об’єднує (інтегрує) зорові враження, отримані екскурсантами при спостереженні окремих об’єктів. На завершальному етапі показу група спостерігає ансамбль як єдність декількох будівель. І екскурсовод формулює виводи, характеризуючи ансамбль в цілому [19].

Прийом зорової аналогії заснований на дії одного із загальних методів наукового пізнання – методу аналогії. Прийом аналогії побудований на порівнянні: 1) даного об’єкту з фотографією або малюнком іншого аналогічного об’єкту; 2) спостережуваного об’єкту з тими об’єктами, які екскурсанти спостерігали раніше. Механізм дії цього прийому полягає в тому, що екскурсовод «ставить» перед екскурсантами два об’єкти, причому тільки один з них фізично знаходиться перед їх очима [17].

Прийом зорової аналогії складніший, ніж прийом зорового порівняння. При зоровому порівнянні зіставляються дві схожих між собою будівлі, споруди, монумента, рослини, пам’ятних місця, портрета, таких, що знаходяться в даний момент перед екскурсантами. Завдання екскурсовода, що використовує цей прийом при показі об’єкту, – привернути екскурсантів до активного пошуку аналогії, викликати в пам’яті уявлення про зовнішній вигляд аналогічного об’єкту, який вони бачили на колишніх екскурсіях. При цьому у кожного екскурсанта може бути своя аналогія [17].

Прийом зорової аналогії іноді називають прийомом асоціації. Особливо часто цей прийом показу будується на асоціації по схожості. Рідше використовуються асоціації по протилежності (чорне – біле, холод – тепло, світло – темрява), по єдності місця розташування об’єктів або дій (історичних подій) [17].

Прийом перемикання уваги. Після спостереження об’єкту екскурсанти за пропозицією екскурсовода переносять свій погляд на інший об’єкт (наприклад, перенесення погляду з будинку, побудованого на початку минулого століття, на нинішнє багатоповерхове або перехід спостереження панорами міста до спостереження об’єктів природи). Наявність контрасту збагачує новими враженнями. Порівняння об’єктів дозволяє краще зрозуміти спочатку спостережуваний об’єкт [54].

Методичний прийом руху. Слід розрізняти два поняття: «рух» як ознака екскурсії та «рух» як методичний прийом [54].

Рух в екскурсії як методичним прийомом є рухом екскурсантів поблизу об’єкту з метою кращого його спостереження (наприклад, рух екскурсантів уздовж конвеєра на заводі та ін.). У ряді випадків рух групи використовується для того, щоб екскурсанти отримали уявлення про крутизну схилу гори, висоту башти (дзвіниці), глибині рову, відстані об’єкту тощо. Окрім цього рух в екскурсіях використовується як методичний прийом показу екскурсійних об’єктів окремих будівель, споруд, вулиць, архітектурних ансамблів, площ. У ряді випадків використовують сповільнений рух на автобусі навколо комплексу об’єктів. Під час такого руху комплекс спостережуваних об’єктів на очах екскурсантів як би обертається, виявляючи нові об’єкти [54].

Інший варіант руху як методичного прийому – обхід навколо будівлі, споруди, пам’ятника. В ході пересування автобусної або пішохідної групи об’єкт починає поступово вимальовуватися, все виразніше та збільшуючись в розмірах на очах екскурсантів. Це дозволяє екскурсоводові виявити особливості об’єкту, звертаючи на них увагу групи, підвести екскурсантів до необхідних висновків [54].

Показ меморіальної дошки. За наявності на екскурсійному об’єкті меморіальної дошки екскурсоводові слід починати з аналізу об’єкту та розповіді про події, з ним зв’язаних. Тільки після цього увага екскурсантів звертається на меморіальну дошку, яка на даному об’єкті встановлена. Якщо меморіальна дошка добре видно екскурсантам та вони вже прочитали напис на ній, екскурсоводові не слід прочитувати її вголос [48].

Прийоми розповіді можна розділити на дві великі групи [48].

Перша група об’єднує прийоми, пов’язані з формою розповіді (довідка, опис, репортаж, цитування). Прийоми цієї групи виконують завдання донести до екскурсантів зміст розповіді, сприяють формуванню інформації, її впорядкуванню, запам’ятовуванню, зберіганню та відтворенню в пам’яті екскурсантів [48].

Друга група об’єднує прийоми характеристики, пояснення, питань-відповідей, посилання на очевидців, завдань, словесного монтажу, співучасті, індукції та дедукції. Прийоми цієї групи малюють зовнішню картину подій, дії конкретних персонажів [48].

Прийом екскурсійної довідки використовується у поєднанні з прийомами зорової реконструкції, локалізації, абстрагування. Екскурсовод повідомляє короткі дані про досліджуваний об’єкт: дату споруди (реставрації), авторів проекту, розміри, призначення та ін. При огляді додаткових об’єктів цей прийом використовується самостійно, коли виклавши довідковий матеріал, екскурсовод закінчує знайомство групи з об’єктом [48].

Прийом опису ставить своїм завданням надати допомогу в правильному відображенні об’єкту в свідомості екскурсантів (форма, об’єм, з якого матеріалу виготовлений, розташування щодо навколишніх об’єктів). Для опису об’єкту характерні точність, конкретність. Цей прийом припускає виклад екскурсоводом характерних рис, прийме, особливостей зовнішнього вигляду об’єкту в певній послідовності [23].

Прийом опису відноситься не тільки до об’єктів (архітектурним пам’ятникам), але й до історичних подій. На відміну від опису об’єктів опис історичних подій носить образний характер. Воно викликає у екскурсантів зорові образи, дозволяє їм в думках уявити як відбувалася подія. Таким чином, прийом опису подій носить підлеглий характер, змикаючись з методичним прийомом зорової реконструкції [23].

У автобусній екскурсії прийом опису використовується при всіх видах показу, як з виходом екскурсантів з автобуса, так й без виходу (спостереження об’єктів з вікна та під час руху автобуса на маршруті) [23].

Прийом характеристики побудований на визначенні відмінних властивостей та якостей предмету, явища, людини. У екскурсії дається лінгвістична характеристика об’єктів та «дійових» в екскурсії осіб [23].

На відміну від прийому опису прийомом характеристики є перерахування властивостей та особливостей, сукупність яких дає якнайповніше уявлення про даний об’єкт, дозволяє краще зрозуміти його суть. При цьому об’єкт займе своє місце у ряді інших, схожих по характеристиці об’єктів, або навпаки, характеристика його властивостей покаже відмінність до інших об’єктів. Словесна характеристика передує екскурсійному аналізу об’єкту, є початковим етапом аналізу. Прийом опису стосується лише зовнішніх сторін об’єкту, не даючи характеристик його внутрішніх, не видимих властивостей та якостей. При використанні ж прийому характеристики дається оцінка якісних сторін об’єкту, таких як пізнавальна цінність, художні переваги, оригінальність авторського рішення, виразність, збереження тощо [23].

Прийом пояснення – форма викладу матеріалу, коли в розповіді, крім довідки про історичну подію, розкриваються суть і причини, що його викликали. Найчастіше цей прийом використовується у виробничо-економічних та природознавчих екскурсіях, де в розповіді пояснюються внутрішні зв’язки процесів та явищ [38].

Прийом пояснення характерний для екскурсій з показом творів образотворчого мистецтва. Екскурсовод пояснює сенс зображеного художником в картині, зміст пам’ятника монументальної скульптури. У 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 носить доказовий характер [38].

Прийом коментування. Коментар використовується в двох видах – як тлумачення подій, явищ, текстів, а також як міркування або критичні зауваження про що-небудь, що викликає інтерес [23].

В екскурсії методичний прийом коментування використовується екскурсоводом при викладі матеріалу, що роз’яснює сенс події або задум автора пам’ятника історії та культури, який в даний момент спостерігається екскурсантами [23].

Прийом репортажу. Репортаж є жанром журналістики, який повідомляє про яку-небудь подію, є інформацією про те, що в даний момент відбувається перед очима репортера. Журналіст, що використовує даний жанр, завжди є очевидцем або учасником події. В екскурсії – це коротке повідомлення екскурсовода про подію, явище, процес, очевидцями яких є екскурсанти. Розповідь при цьому йде про об’єкт, що потрапив в полі їх зору (наприклад, про рухомий конвеєр, де відбувається збірка автомобілів). Цей прийом ефективний лише тоді, коли об’єкт показується в розвитку, він допомагає побачити, як змінюється об’єкт в ході спостереження та народжується щось нове [38].

Прийом цитування. Цитата – дослівний витяг з якого-небудь тексту або в точності приводяться чиї-небудь слова (пряма мова). До цитування вдаються в наступних випадках: для підтвердження, яскравого та переконливого виразу своїй думці, збереження особливостей мови й колориту певного історичного періоду часу, відтворення картини події та ознайомлення з чиєюсь авторитетною думкою (прийом посилання на авторитет) [23].

Цитата в екскурсії направлена на те, щоб викликати в свідомості екскурсантів зоровий образ, тобто виступає в ролі зорової інформації. У тексті екскурсії у вигляді цитат використовуються уривки з художніх творів (проза, вірші). Особливо ефективне цитування в тих випадках, коли необхідно відтворити картини життя в далекі часи, побут та діяльність предків [23].

Прийом питань-відповідей. Суть цього прийому полягає в тому, що в ході розповіді екскурсовод ставить різні питання екскурсантам з метою їх активізації. Велика частина таких питань не розрахована на те, щоб отримати на них які-небудь відповіді від учасників екскурсії. Вони виконують функцію методичного прийому. Їх можна розділити на декілька видів:

* а) питання, на які екскурсовод відразу ж або після закінчення деякого часу сам дає відповідь, продовжуючи свою розповідь по темі;
* б) питання історичного характеру, що є твердженням чого-небудь у формі питання. Такі питання в лекційній пропаганді розглядаються як прийом ораторської мови;
* в) питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти, загострюють увагу екскурсантів до змісту екскурсії, вносять деяку розрядку та допомагають краще з’ясувати підтему [38].

Прийом посилання на очевидців. Використання цього прийому в розповіді дає можливість для образного відтворення подій [23].

Прийом завдань, який використовується в розповіді екскурсовода, знаходить вираз в його обігу до екскурсантів: «Подумайте, чому цей пам’ятник такий названий? Пригадаєте, на що схожа ця будівля?». Прийом направляє увагу екскурсантів на конкретну будівлю, певну частину будівлі, на ті деталі, розуміння яких важливе для засвоєння даних питань. Завдання цього прийому – зацікавити екскурсантів, змусити їх задуматися, активізувати свою розумову діяльність, уяву. Що ж до відповідей на ці питання, екскурсовод дає їх сам в подальшій розповіді, як би підсумовуючи думки екскурсантів [54].

Прийом новизни матеріалу полягає в тому, що в ході розповіді по темі повідомляються факти та приклади, не відомі екскурсантам. Цей прийом використовується екскурсоводом в той момент, коли необхідно привернути увагу групи до об’єкту, зробити сприйняття ефективнішим [54].

Прийом словесного (літературного) монтажу. Використовуючи його, екскурсовод будує свою розповідь на наборі уривків з різних літературних творів, документальних матеріалів, опублікованих в періодичному виданні. Зміст цих уривків розкриває підтему екскурсії або одне з основних її питань. Цей прийом дає можливість відтворити картину подій [54].

Використання екскурсоводом літературного монтажу засноване на «перетворенні» одного виду мистецтва (словесного) в інший вигляд (образотворчий). Тому для літературного монтажу потрібно підбирати такі уривки з художніх творів, які дозволять екскурсантам «побачити» картину подій, відчути їх динаміку [23].

Прийом співучасті. Завдання цього прийому – допомогти екскурсантам стати учасниками тієї події, якій присвячена екскурсія. Робиться це за допомогою, наприклад, звернення до групи: «Уявіть собі, що ми з вами знаходимося на цьому полі під час наступу ворожих військ». Потім за допомогою прийому зорової реконструкції відновлюється картина того бою [19].

Прийом дискусійної ситуації. Екскурсовод, використовуючи цей прийом, висуває в своїй розповіді таке положення, яке викликає дискусійну ситуацію. Цей прийом дає можливість в частині екскурсії замінити монологічну форму матеріалу відкритим діалогом. Свою точку зору по висунутому положенню висловлюють два-три екскурсанти. Потім екскурсовод, підводячи підсумки, робить висновки [17].

Прийом персоніфікації використовується для уявного створення образу конкретної людини (письменника, державного діяча). 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 ці люди брали участь [17].

Прийом проблемної ситуації полягає в тому, що в розповіді екскурсовода ставиться проблема, пов’язана з темою екскурсії. Постановка проблеми перед екскурсантами примушує їх задуматися та знайти правильну відповідь на поставлені екскурсоводом питання. У ряді випадків екскурсантам пропонується знайти альтернативу запропонованому рішенню питання [17].

Прийом індукції застосовується в розповіді, коли необхідно зробити перехід від окремих, одиничних випадків та фактів до загальної картини, загальних висновків, та в показі, коли екскурсовод від характеристики одного пам’ятника переходить до характеристики цілого ансамблю або системи інженерних споруд [23].

У розповіді використовується також методичний прийом дедукції як спосіб міркування при переході від загального до приватного. У ряді випадків обидва ці прийому використовуються при показі одного об’єкту. Кожен з них застосовується як взаємне доповнення [20].

Клімактеричний прийом припускає такий виклад екскурсійного матеріалу, коли спочатку повідомляються менш цікаві та малозначні факти й аргументи, потім – значніші та найцікавіші. Така послідовність, на думку прихильників цього прийому, сприяє наростанню інтересу екскурсантів до розповіді [20].

Антиклімактеричний прийом полягає в тому, що виклад матеріалу в розповіді починається з найцікавіших фактів й прикладів, в показі – із значніших за своїм змістом й архітектурі об’єктів [20].

В екскурсіях клімактеричний та антиклімактеричний прийоми слід розглядати як форми викладу матеріалу, як структурні особливості побудови розповіді. До показу пропоновані прийоми не мають відношення, оскільки послідовність демонстрації об’єктів визначається не ступенем їх значущості, а тим місцем на маршруті, яким кожному з них виділяється з метою повного та логічного освітлення теми [20].

У методичних посібниках з екскурсійної справи називаються і інші прийоми: використання цифр й фактів; логічного доказу; взаємодії інтересів; ретроспективи; використання прислів’їв та приказок, художньої літератури. Всі вони не можуть бути названі методичними прийомами ведення екскурсії через відсутність необхідних для цього ознак [20].

1.4 Методика розробки нової екскурсії

Екскурсія – це результат двох найважливіших процесів: її підготовки та проведення. Вони зв’язані між собою, взаємообумовлені [23].

У роботі з підготовки нової екскурсії можна виділити два основні напрями:

* розробка нової теми екскурсії (новою взагалі або новою тільки для даної екскурсійної установи);
* підготовка початківця або вже працюючого екскурсовода до проведення нової для нього, але вже раніше розробленій екскурсії, що проводиться в даній установі [23].

Перший напрям – процес створення нової для екскурсійної установи екскурсії [1].

Підготовка нової екскурсії доручається творчій групі. У її склад включається від 3 до 7 чоловік, а в окремих випадках й більше, залежно від складності теми. В більшості це екскурсоводи, що працюють в установі. Часто як консультанти запрошуються фахівці різних галузей – науковці музеїв, викладачі вузів й середніх шкіл тощо [1].

Зазвичай кожному з учасників творчої групи доручається розробка одного з розділів, одній з підтем екскурсії або одного чи декількох питань підтеми. В цілях контролю за роботою вибирається керівник творчої групи [1].

Підготовка нової екскурсії проходить три основні ступені:

* попередня робота – підбір матеріалів для майбутньої екскурсії, їх вивчення (тобто процес накопичення знань по даній темі, визначення мети та завдань екскурсії). Одночасно з цим відбувається відбір об’єктів, на яких буде побудована екскурсія;
* безпосередня розробка самої екскурсії включає: складання екскурсійного маршруту; обробку фактичного матеріалу; роботу над змістом екскурсії, її основною частиною, що складається з декількох основних питань; написання контрольного тексту; роботу над методикою проведення екскурсії; вибір найбільш ефективних методичних прийомів показу та розповіді під час проведення екскурсії; підготовку методичної розробки нової екскурсії; написання екскурсоводами індивідуальних текстів;
* завершальний ступінь – прийом (захист) екскурсії на маршруті. Затвердження нової екскурсії керівником екскурсійної установи, допуск екскурсоводів, що захистили свою тему, до роботи на маршруті [1].

У простому вигляді схема всіх екскурсій незалежно від теми, вигляду і форми проведення однакова: вступ, основна частина, висновок [1].

Вступ, як правило, складається з двох частин:

* організаційною (знайомство з екскурсійною групою та інструктаж екскурсантів про правила безпеки в дорозі й поведінки на маршруті);
* інформаційною (коротке повідомлення про тему, протяжність і тривалість маршруту, часу відправлення й прибуття назад, санітарних зупинках й місці закінчення екскурсії) [23].

Основна частина будується на конкретних екскурсійних об’єктах, поєднанні показу і розповіді. Її зміст складається з декількох підтем, які повинні бути розкриті на об’єктах та об’єднані темою. Кількість підтем екскурсії звичайно від 5 до 12. При цьому важливим для створення екскурсії є підбір об’єктів так, щоб були тільки ті об’єкти, які допомагали б розкрити зміст теми екскурсії, причому в певному дозуванні за часом та залежно від значущості тієї або іншої підтеми в екскурсії [23].

Висновок, як й вступ, не пов’язаний з екскурсійними об’єктами. Він повинен займати за часом 5-7 хвилин та складатися з двох частин. Перша – підсумок основного змісту екскурсії, вивід по темі, що реалізовує мету екскурсії. Друга – інформація про інші екскурсії, які можуть розширити і поглибити дану тему. Висновок так само важливий, як й вступ, основна частина [19].

Дуже важливо, щоб екскурсія була достатньо цікава. Але не менш важливо, щоб вона не була переобтяжена потоком непотрібною туристам інформації, щоб спосіб подачі матеріалу не був утомливим, а сприяв би якнайкращому сприйняттю її тією або іншою категорією екскурсантів. У зв’язку з цим тематика екскурсії неодмінно повинна бути зорієнтована на певну категорію екскурсантів (дорослих або дітей, молодь, міських або сільських жителів, працівників гуманітарних професій, іноземців тощо). Такий облік називається диференційованим підходом до екскурсійного обслуговування. Він повинен враховувати не тільки інтереси, але й цілі споживачів. Якщо екскурсія надається, наприклад, в рамках фольклорного туру, то основний упор в розповіді й показі необхідно робити на історію, пам’ятники, національні особливості регіону. Якщо ж екскурсія входить в програму ділового туру, то слід приділяти увагу показу різних ділових і суспільних центрів тощо. При організації екскурсійного обслуговування в рамках курортного відпочинку привабливі екскурсійні прогулянки із спостереженням природних ландшафтів, пам’ятників, об’єктів [1].

В процесі підготовки нової екскурсії можна виділити ряд основних етапів, які розташовуються в певному порядку. Розглянемо їх в тій послідовності, яка склалася в практиці роботи екскурсійної установи [1].

Етапи підготовки екскурсії:

1. Визначення мети та завдань екскурсії.

2. Вибір теми.

3. Відбір літератури та складання бібліографії.

4. Визначення джерел екскурсійного матеріалу. Знайомство з експозиціями і фондами музеїв по темі.

5. Відбір і вивчення екскурсійних об’єктів.

6. Складання маршруту екскурсії.

7. Об’їзд або обхід маршруту.

8. Підготовка контрольного тексту екскурсії.

9. Комплектування «портфеля екскурсовода».

10. Визначення методичних прийомів проведення екскурсії.

11. Визначення техніки ведення екскурсії.

12. Складання методичної розробки.

13. Складання індивідуальних текстів.

14. Прийом (здача) екскурсії.

15. Затвердження екскурсії [2].

Робота над будь-якою новою екскурсією починається з чіткого визначення її мети. Це допомагає авторам екскурсії більш організовано вести роботу надалі. Мета екскурсії – це те, ради чого показуються екскурсантам пам’ятники історії та культури, інші об’єкти. Розповідь екскурсовода підпорядкована тій же кінцевій меті. Назвемо декілька цілей: виховання патріотизму, любові й пошани до Батьківщини, суспільно-корисної праці, до інших народів; естетичне виховання, а також розширення кругозору, отримання додаткових знань в різних областях науки і культури тощо. Завдання екскурсії – досягти цілей шляхом розкриття її теми [2].

Вибір теми залежить від потенційного попиту, конкретного замовлення або цілеспрямованого створення певної тематики екскурсій. Кожна екскурсія повинна мати свою чітко певну тему [2].

Тема є стрижнем, який об’єднує всі об’єкти й підтеми екскурсії в єдине ціле. Відбір об’єктів при створенні екскурсії учасники творчої групи ведуть, постійно звіряючи свої матеріали з темою. Проте мало відібрати об’єкт по темі, треба знайти конкретний матеріал, на якому ця тема буде розкрита з найбільшою повнотою та переконливістю [2].

В ході розробки нової екскурсії складається список книг, брошур, статей, опублікованих в газетах і журналах, які розкривають тему. Призначення списку – визначити зразкові межі майбутньої роботи по вивченню літературних джерел, надати допомогу екскурсоводам у використанні необхідного фактичного і теоретичного матеріалу при підготовці тексту. Перелік літератури розмножується в декількох екземплярах для зручності в роботі групи і тих екскурсоводів, які в майбутньому готуватимуться до проведення екскурсій по даній темі. У переліку називаються автор, назва, рік видання, а також розділи, розділи, сторінки. При великій кількості літературних джерел список може бути роздільний на дві частини: «Основна література» та «Додаткова література» [4].

Показ об’єктів, як вже наголошувалося, є частиною, що займає ключове положення в екскурсії. Правильний відбір об’єктів, їх кількість, послідовність показу надають вплив на якість екскурсії [4].

В даний час на державному обліку знаходиться понад 150 тис. пам’ятників історії, археології та культури, а в музеях країни зберігається близько 40 млн експонатів [4].

Як об’єкти можуть бути:

* пам’ятні місця, пов’язані з історичними подіями в житті народу, розвитком суспільства та держави (наприклад, Куликове поле, Бородіно, місця Курської битви та ін.);
* будівлі та споруди, меморіальні пам’ятники, пов’язані з життям і діяльністю видатних особистостей, твори архітектури та містобудування, житлові й суспільні будівлі, будівлі промислових підприємств, інженерні споруди (фортеці, мости, башти), мавзолеї, будівлі культурного призначення та інші споруди;
* природні об’єкти – ліси, гаї, паркі, річки, озера, ставки, заповідники, а також окремі дерева, рослини тощо;
* експозиції державних і народних музеїв картинних галерей, постійних та тимчасових виставок;
* пам’ятники археології – городища, стародавні стоянки, поселення, кургани з похованнями, земляні вали, святилища, канали тощо;
* пам’ятники мистецтва – твори образотворчого, декоративно-прикладного мистецтва, скульптура, садово-паркове мистецтво [4].

Правильний відбір об’єктів забезпечить зорову основу сприйняття екскурсійного матеріалу і глибоке розкриття теми. Слід так організувати цю справу, щоб одні й ті ж об’єкти не кочували з екскурсії в екскурсію. По можливості у кожної теми повинні бути «свої» об’єкти. Різноманітність об’єктів дає можливість забезпечити правильне чергування вражень у екскурсантів, дозволяє зберегти елемент новизни при вивченні різних тем [4].

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

1. Пізнавальна цінність – зв’язок об’єкту з конкретною історичною подією, з певною епохою, життям та творчістю відомого діяча науки і культури, художні переваги пам’ятника, можливість їх використання в естетичному вихованні учасників екскурсії.
2. Популярність об’єкту, його популярність серед населення (наприклад, такі об’єкти, як Хрещатик та ін.).
3. Екзотичність об’єкту. Мається на увазі особливість, неповторність пам’ятника історії і культури, будівлі, споруди. Незвичність об’єкту може бути також пов’язана з якоюсь історичною подією, яка відбулася в даній будівлі, на місці установки даного пам’ятника, з легендою або історичною подією.
4. Виразність об’єкту, тобто зовнішня його виразність, його взаємодія з фоном, навколишнім середовищем – будівлями, спорудами, природою. Перевага віддається тому об’єкту, який найкращим чином вписується в місцевість, гармонує з іншими об’єктами, з ландшафтом.
5. Збереження об’єкту. Проводиться оцінка стану об’єкту в даний момент, його підготовленості до показу екскурсантам.
6. Місцезнаходження об’єкту. При відборі об’єктів повинні враховуватися відстань до пам’ятника, зручність під’їзду до нього, придатність дороги для автотранспорту, можливість підвезення до об’єкту екскурсантів, природна обстановка, що оточує даний об’єкт, наявність місця, придатного для розташування групи з метою спостереження [20].

Тимчасове обмеження показу об’єкту (за часом доби, по днях, місяцях і сезонах) – це коли відвідини та огляд об’єкту неможливі із-за поганої видимості або сезонності [20].

Екскурсія не повинна бути переобтяжена великою кількістю відвідуваних об’єктів, оскільки це збільшує її тривалість та викликає стомлюваність екскурсантів, а увага та інтерес при цьому зменшуються. Оптимальна тривалість міської екскурсії складає 2-4 академічних години, при цьому екскурсанти з цікавістю сприймають не більше 15-20 екскурсійних об’єктів [20].

В екскурсію можуть входити об’єкти як однієї групи (наприклад, пам’ятники архітектури), так й 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 виключно на показі скульптурних пам’ятників та монументів. Слід уникати одноманітності побудови зорового ряду. Зорові враження екскурсантів будуть неповними, якщо в маршрут разом з пам’ятниками та монументами не буде введений показ окремих будівель і вулиць, площ, пам’ятних місць, об’єктів природи [20].

В ході підготовки нової екскурсії більше уваги слід приділити вивченню об’єктів на місці, в їх природній обстановці. Необхідні початкові дані дають вивчення об’єктів за джерелами – книгами, альбомами, фотографіями. Зустріч з екскурсійним об’єктом безпосередньо на місці його розташування, вивчення різних його сторін дозволяють екскурсоводові в майбутньому при роботі з групою вільно орієнтуватися у пам’ятника, вести його показ [21].

Відбір об’єктів закінчується складанням картки (паспорту) на кожен з них. Дані картки використовуються як для теми, що конкретно розробляється, так й для майбутніх екскурсій [21].

До картки об’єктів вносяться наступні дані:

1) найменування об’єкту (первинне і сучасне), а також назва, під якою пам’ятник відомий у населення;

2) історична подія, з якою пов’язаний пам’ятник, дата події;

3) місцезнаходження об’єкту, його поштова адреса, на чиїй території пам’ятник розташований (місто, селище, промислове підприємство та ін.);

4) опис пам’ятника (його автор, дата споруди, з яких матеріалів виготовлений, текст меморіального напису);

5) джерело відомостей про пам’ятник (література, де описаний пам’ятник і події, пов’язані з ним, архівні дані, усні перекази);

6) збереження пам’ятника (стан пам’ятника і території, на якій він знаходиться, дата останнього ремонту, реставрації);

7) охорона пам’ятника (на кого покладена);

8) у яких екскурсіях пам’ятник використовується;

9) дата складання картки, прізвище й посада укладача [23].

До картки прикріпляється фотографія об’єкту, відтворююча його нинішній та колишні види [21].

Маршрутом екскурсії є найбільш зручний шлях проходження екскурсійної групи, сприяючий розкриттю теми. Він будується залежно від найбільш правильної для даної екскурсії послідовності огляду об’єктів, наявності майданчиків для розташування групи, необхідності забезпечення безпеки екскурсантів. Одне із завдань маршруту – сприяти найповнішому розкриттю теми [21].

У практиці екскурсійних установ існують три варіанти побудови маршрутів: хронологічний, тематичний і тематико-хронологічний [21].

Прикладом хронологічної побудови маршруту можуть служити екскурсії, присвячені життю та діяльності видатних людей [21].

За тематичним принципом побудовані екскурсії, пов’язані з розкриттям певної теми в житті міста (наприклад, «Киів будується», «Літературна Луганщина» та ін.) [35].

Всі оглядові міські екскурсії побудовані за тематико-хронологічним принципом. Послідовність викладу матеріалу по хронології в таких екскурсіях дотримується, як правило, тільки при розкритті кожної підтеми [35].

Текстом є матеріал, необхідний для повного розкриття всіх підтем, що входять в екскурсію. Текст покликаний забезпечити тематичну спрямованість розповіді екскурсовода, в ньому зазначається певна точка зору на факти й події, яким присвячена екскурсія, дається об’єктивна оцінка об’єктів, що показуються [35].

Вимоги до тексту: стислість, чіткість формулювань, необхідна кількість фактичного матеріалу, наявність інформації по темі, повне розкриття теми, літературна мова [35].

В цілях полегшення роботи із створенням таких варіантів в контрольний текст можуть бути включені матеріали, пов’язані з об’єктами, підтемами та основними питаннями, що не увійшли до маршруту даної екскурсії [35].

Крім матеріалів для розповіді екскурсовода в контрольний текст включають матеріали, які повинні скласти зміст вступного слова та висновку екскурсії, а також логічних переходів. Він повинен бути зручним для користування. Цитати, цифри та приклади супроводжуються посиланнями на джерела [35].

«Портфель екскурсовода» – умовне найменування комплекту наочної допомоги, що використовується в ході проведення екскурсії. Ця допомога, зазвичай, поміщається в невеликому портфелі [23].

У «портфель екскурсовода» включаються фотографії, географічні карти, схеми, креслення, малюнки, зразки продукції тощо. Такі «портфелі» створюються, як правило, по кожній темі. Вони є постійним супутником екскурсовода і допомагають зробити будь-яку подорож більш цікавою та корисною. Зміст «портфеля» диктується темою екскурсії [21].

До кожного експоната, включеного в «портфель», прикладається листок з поясненнями або довідковим матеріалом. Іноді пояснення приклеюються із зворотного боку експоната. Така анотація служить початковим матеріалом для екскурсовода при показі експоната екскурсантам [2].

Методична розробка складається з трьох розділів: вступу, основної частини і висновку. Вступ та висновок не розносяться по графах [2].

Ефективність методичної розробки залежить від правильного заповнення всіх семи граф. Розмір розробки – 6-12 сторінок машинописного тексту. Об’єм документа залежить від кількості екскурсійних об’єктів, числа підтем, тривалість екскурсії за часом і протяжності маршруту [18].

Тривалість розповіді не повинна перевищувати часу, яке пам’ятник здатний прикувати до себе увага екскурсантів. Найчастіше це п’ять-сім хвилин. Якщо цей час не дотримується, то ніяка жвавість розповіді, ніякі методичні прийоми не здатні відновити увагу екскурсантів. Не випадково в методичній літературі використовується термін «мова об’єкту». Одне із завдань екскурсовода полягає в тому, щоб змусити «заговорити» об’єкт [2].

Часто в екскурсіях при переході від однієї підтеми до іншої користуються формальними (конструктивними) переходами. Формальним називається такий перехід, який не пов’язаний із змістом екскурсії і не є «перехідним містком» від однієї частини екскурсії до іншої [2].

У тих випадках, коли пересування між об’єктами займає лічені секунди, такі переходи неминучі (наприклад, «Тепер подивитеся сюди» або «Прошу звернути увагу на пам’ятник, розташований поряд»). Такі переходи неминучі при огляді експозицій в музеях і на виставках, де зали, тематичні розділи та окремі стенди, присвячені різним підтемам, розташовані неподалеку один від одного. Конструктивний перехід, не будучи «перехідним містком» між підтемами, націлює екскурсантів на ознайомлення з наступним об’єктом [23].

Ефективніший логічний перехід, пов’язаний з темою екскурсії. Такий перехід може початися до пересування групи до наступної зупинки або може закінчитися вже на зупинці біля об’єкту. Логічний перехід диктується не стільки особливостями екскурсійного об’єкту, скільки змістом самої екскурсії, тієї підтеми, після якої робиться цей перехід [23].

Тривалість логічного переходу, зазвичай, рівна за часом переїзду (переходу) групи від об’єкту до об’єкту, але вона може бути й більше та менше [19].

При позитивній оцінці контрольного тексту та методичної розробки екскурсії, а також за наявності укомплектованого «портфеля екскурсовода», карти-схеми маршруту призначається дата прийому (здача) нової екскурсії. Здача екскурсії доручається керівникові творчої групи [23].

Прийом (здача) екскурсії носить діловий характер, проводиться у формі творчої дискусії, обміну думками, виявлення недоліків. Учасники прийому екскурсії повинні бути заздалегідь ознайомлені з її контрольним текстом та методичною розробкою, схемою маршруту, змістом «портфеля екскурсовода», списком використаної літератури тощо [38].

При позитивному висновку про контрольний текст й методичну розробку, а також на підставі розрахунку вартості й визначення норми прибутку нової екскурсії керівником екскурсійної установи видається наказ про твердження нової екскурсійної теми і списку екскурсоводів, допущених до її проведення [38].

До роботи допускаються екскурсоводи, що брали активну участь в розробці теми та прослуховували на маршруті або в ході співбесіди [38].

Всі інші екскурсоводи, що надалі самостійно підготували дану тему, проводять пробну екскурсію в звичайному порядку. Екскурсоводи (незалежно від стажу роботи) до проведення екскурсії на нову для них тему допускаються тільки за наявності у них індивідуального тексту після прослуховування та видання відповідного наказу [38].

1.5 Особливості проведення екскурсій з різними групами населення

Особливості сприйняття екскурсійного матеріалу кожною з різних груп вимагають внесення змін до змісту заходів, методики та техніки їх проведення, а також в їх тривалість [49].

В даний час екскурсійні працівники мають справу з декількома видами класифікації екскурсантів [49].

Перший вид класифікації**.** Її суть полягає в тому, що учасники всіх екскурсій, що проводяться екскурсійною установою, діляться на певні групи не за професійною ознакою, освітою або віком, а залежно від відношення людей до екскурсії, як до виду послуг, що надаються. Такі групи відрізняються один від одного тільки стійкістю інтересу людей до самої екскурсії як форми відпочинку. Цей вид класифікації охоплює три основні види екскурсантів [49].

Перша. В неї входять найбільш допитливі люди, які хочуть знати про багато чого, і екскурсоводи повинні їм розповісти все нове про науку, мистецтво, архітектуру, показати найцікавіші об’єкти. Це наймасовіші учасники екскурсій. До цієї групи входять люди різні по рівню доходу, освіті. Але всі вони схожі в одному – в своєму бажанні отримувати знання, їх привертають будь-які теми екскурсії [49].

Друга категорія. Сюди можуть бути віднесені люди, які мають широкий круг знань і виявляють певну цікавість до однієї з областей знань, до літератури, мистецтва. Нерідко вони ставлять завдання доповнити свої знання або уточнити свою точку зору з проблеми, що цікавить їх, або теми, тому вони так ретельно вибирають тему майбутньої екскурсії. Учасників екскурсій, віднесених до цієї категорії, можна назвати, як тип «уточніть мою точку зору». Таких екскурсантів на відміну від першої групи цікавлять не екскурсії взагалі як форма культурного дозвілля, а тільки екскурсії на певну тему. Робота з учасниками цієї групи вимагає постійного розширення екскурсійної тематики [23].

Третя категорія. До неї відносяться люди, які прагнуть заповнити своє дозвілля по можливості цікавими видовищами без чітко певної мети. Тому на початку екскурсії вони, зазвичай, мають смутне уявлення про саму суть заходу, в якому вирішили брати участь. Проте в ході екскурсії в подібній групі відбувається розшарування. Частина екскурсантів, захоплених розповіддю екскурсовода, зацікавлених об’єктами показу, стають активними учасниками заходу. Інші виявляють ввічливу зацікавленість або не приховують своєї байдужості до екскурсії [23].

Другий вид класифікації. Тут поділ екскурсантів на групи відбувається по складніших ознаках [49].

Перша ознака – розділення екскурсійних груп за віком. Створення екскурсійних груп з урахуванням віку (діти, молодь, люди середнього віку, пенсіонери). Екскурсії для вікових груп відрізняються один від одного за способом пересування (автобусні і пішохідні), за тривалістю, по методиці викладу матеріалу, за змістом [49].

Друга ознака – рід занять екскурсантів. Ця ознака, покладена в основу класифікації екскурсій, веде до створення окремих груп для людей різних професій, робочих, вчителів і лікарів, середнього класу, чиновників тощо. Для проведення екскурсій подібних груп враховуються професійні інтереси кожній з груп [48].

Класифікація за цією ознакою робить істотний вплив на процес підготовки екскурсій, на методику їх проведення. Навіть, в межах однієї теми в зміст екскурсії для різних груп вносяться певні зміни. Змінюється так само методика їх проведення, якщо дана тема розкривається роздільно для груп дорослих та дітей [48].

Третій вид класифікації. До цього виду віднесені ті екскурсії, які повинні проводитися для різних груп, що відрізняються один від одного рівнем розвитку учасників, їх освітньою підготовкою. Облік рівня розвитку учасників, ступені їх підготовки дає можливість проводити глибші за своїм змістом екскурсії, служить основний для викладу матеріалів різного ступеню складності [23].

Головна відмінність екскурсій для різних аудиторій такої класифікації екскурсантів – це зміст заходу, зоровий та словесний матеріал, який дається учасникам. Прикладом може служити проведення екскурсій на одну й ту ж архітектурну тему для різних груп. Тут можна виділити вісім груп, що відрізняються рівнем підготовки: школярі 5-6 класів, старшокласники, робочі, студенти гуманітарного вузу, інженери, педагоги, студенти архітектурного вузу, архітектори. Для всіх груп проводиться одна тема – «Архітектура нашого міста». Хоча в цьому випадку розповідь на екскурсії йде про об’єкти показу одних й тих же для кожної з груп, екскурсія повинна проводитися по-різному. В міру зростання знань в аудиторії зростає складність самої екскурсії, іншим стає показ екскурсійних об’єктів – пам’ятників історії і культури, інакше аналізуються окремі деталі, заглиблюється висловлюваний матеріал [23].

Екскурсоводи повинні враховувати, що школяр відчуватиме себе незатишно на тій же екскурсії, якщо вона проводиться для педагогів, так само як й лікар або нафтовик на екскурсії для практикуючих архітекторів [18].

Декілька варіантів екскурсій можуть бути створені залежно від рівня підготовленості аудиторії для історико-революційних, військово-історичних, природознавчих та інших тем. По-різному, наприклад, розкриватиметься тема літературної екскурсії «Лермонтов на Кавказі» для школярів й викладачів літератури. Також матимуть свої особливості тексти і методичні розробки екскурсії на автомобільний завод для звичайної групи та для спеціалізованої групи робочих-машинобудівників [18].

Всіх учасників екскурсій можна підрозділити на тих:

* що беруть участь в звичайних екскурсіях,які допомагають їм розширити кругозір. Серед цієї частини екскурсантів створюються роздільні групи з молоді, дітей, міських і сільських жителів, відпочиваючих на туристичних базах, в кемпінгах, готелях, мандрівних по туристичних маршрутах. Комплектування таких груп проводиться з урахуванням бажання самих учасників, носить добровільний характер;
* що беруть участь в навчальних екскурсіях, що є невід’ємною частиною навчально-виховного процесу. Ці екскурсії допомагають розкрити теми, передбачені навчальним планом. Навчальні екскурсії проводяться для слухачів економічних та інших семінарів, учасників народної творчості, самодіяльності, шкіл, вузів [19].

Особливість роботи з сільським населенням полягає, перш за все, в тому, що екскурсії для них проводяться між напруженими сільськогосподарськими роботами. Тому екскурсії поєднуються з різними формами відпочинку. Серед них відвідування театральних постановок, спортивних матчів, масових гулянь, перегляд нових кінофільмів. При підготовці екскурсій для сільського населення враховуються професійні інтереси та слабке знайомство з містом [49].

При організації екскурсійного обслуговування відпочиваючих в готелях, методисти та екскурсоводи повинні виходити з того, що більшість туристів приїжджають в незнайоме для них місто, бажаючи дізнатися про нього багато нового, побачити пам’ятні місця, познайомиться з визначними пам’ятками. Найбільш пізнавальною та популярною частиною програми перебування відпочиваючих в готелі є екскурсії всіх видів – міські, заміські, музейні. Особливість цих екскурсій полягає в тому, що відпочиваючі погано знають край, в якому знаходяться, його історію, природу, визначні пам’ятки. У розповідь вводиться докладніша розповідь про край, передбачається показ тих об’єктів, які добре відомі місцевому населенню, але є «відкриттям» для приїжджих [49].

У роботі по екскурсійному обслуговуванню санаторіїв виходять з того, що люди прибули на лікування, укріпити здоров’я та для них необхідно виконувати рекомендації лікаря. У багатьох санаторіях лікар, що лікує, разом з медичними призначеннями указує в особливій графі, чи дозволяється відпочиваючому брати участь в екскурсіях, якщо так, то в яких – міських, заміських, пішохідних, автобусних, та якій тривалості [49].

При організації спеціальних екскурсій для молодіжної аудиторії виходять з того, що у молоді є свої специфічні особливості: тематика, зміст і активніша форма проведення. Особливості екскурсій для молоді – розповідь у формі бесіди, питання до аудиторії з метою зосередити увагу на певній проблемі, завдання – самостійно провести спостереження за тим або іншим об’єктом та сформулювати свою думку по темі. А також активніші способи пересування на маршруті, швидші темпи ходьби, велосипедні екскурсії, екскурсії на роликах та скейтах [45].

Екскурсії для дитячої аудиторії діляться на дві групи – шкільні та позашкільні. Відрізняються вони один від одного по своїм завданням, тематиці, змісту та методиці проведення. Шкільні екскурсії мають три види: урочні, такі, що проводяться в навчальний час; позаурочні, такі, що проводяться до або після занять в класі, та позакласні – факультативні. Екскурсії урочні і позаурочні мають навчальний характер, їх зміст пов’язаний з навчальною програмою відповідного класу школи. Ведуть ці екскурсії педагоги загальноосвітніх шкіл відповідно до плану роботи по своєму предмету. На відміну від звичайних екскурсій для дітей проведення шкільних екскурсій передбачає, що оцінку за знання, отримані на екскурсії, вчитель виставляє в класний журнал. Основна мета шкільних екскурсій – поглиблене вивчення шкільної програми [45].

В позашкільних екскурсіях для дітей передбачається виходи для спостереження кожного з об’єктів, розповідь про пам’ятники історії і культури коротша. В ході екскурсії використовується елемент розрядки – проводяться ігри, вікторини [29].

Якщо в екскурсіях для дорослих значне місце займають загальноосвітні елементи, то в екскурсіях для дітей більше повинно бути виховних моментів: розповідь екскурсовода носить оглядовий характер, містить багато витягів з творів художньої літератури, порівнянь, віршів. Особлива увага звертається на логічні переходи. Більше вимог пред’являється до наочної допомоги з «портфеля екскурсовода», до їх зовнішнього вигляду і змісту [35].

Пішохідні екскурсії мають характерні особливості: вони охоплюють велику територію, об’єкти показу розташовані недалеко один від одного, темп екскурсії повільний, екскурсовод робить більше пауз. Особливо важливо для пішохідних екскурсій визначити точки огляду. Так само екскурсоводові необхідно враховувати рівень фізичної підготовки екскурсантів, щоб ніхто не відставав, не втомився, але при цьому екскурсію не варто перетворювати на звичайну прогулянку з переважанням елементів пасивного відпочинку: тривалим сидінням на лавках, колодах, пнях, ходінням по лісу, парку [49].

**РОЗДІЛ 2**

**ЗАВДАННЯ, МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ**

2.1 Завдання дослідження

Мета роботи полягає у висвітленні особливостей екскурсійного обслуговування з різними верствами населення.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні дослідницькі завдання:

1. Розглянути теоретичні основи та охарактеризувати екскурсійне обслуговування як складову туризму.
2. Розкрити методику розробки та проведення екскурсій.
3. Визначити особливості організації екскурсійного обслуговування з різними верствами населення.
4. Розробити маршрут екскурсії «Легенди острова Хортиця».

2.2 Методи дослідження

Для вирішення поставлених завдань використовувались такі методи дослідження:

1. Теоретичний аналіз.
2. Синтез.
3. Метод конкретизації.
4. Аналіз та узагальнення літературних джерел.
5. Системний метод.
6. Метод контент-аналізу.
7. Метод математичної статистики.
8. Анкетування.
9. Картографування.

2.3 Організація дослідження

З метою визначення сучасного стану екскурсійної справи в Запорізькій області, а також особливостей екскурсійного обслуговування різних верств населення, їх бажання скористуватись можливістю здійснити екскурсію тощо, нами було розроблено онлайн-анкету (Див. Додаток Б).

Здійснюючи опитування, ми врахували, що даний соціологічний метод проводиться в основному у випадках, коли необхідно зʼясувати думки людей з якихось питань за короткий термін. В опитуванні брали участь студенти, викладачі ЗНУ.

За допомогою відповідей на запитання анкети ми мали намір дізнатися про пору року, під час якої подобається відпочивати найбільше, якому виду туризму надають перевагу, яку суму витратили б на екскурсію, яку за тривалістю екскурсію обирають, що хотіли б подивитися в Запоріжжі, яка тематика екскурсій найбільше подобається, якому типу екскурсій надають перевагу, вік опитуваних.

Аналізуючи питання нашого анкетування, ми зʼясували, що екскурсії повинні мати певні критерії: тривалість екскурсії не перевищувала б 10 годин; вартість екскурсії не перевищувала б 800 грн на людину; програма була б цікава молоді та людям середнього віку; тип екскурсії був комбінованим; тематика відповідала історичним та культурним запитам.

**РОЗДІЛ 3**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РІЗНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ**

3.1 Аналіз туристичного потенціалу Запорізького регіону

Туристичний потенціал Запорізької області має такі складові: мальовничий ландшафт – Азовське море, Дніпро, 4 лиману: Білозерський, Утлюк, Тубальський та Молочний; мінеральні та лікувальні води – приморський Бердянський грязьовий курорт, приморський Кириллівський бальнео-кліматичний грязьовий курорт; історичні та архітектурні пам’ятки – Запорізька Січ; Національний заповідник «Хортиця» та Національний історико-археологічний заповідник «Кам’яна могила» (XV-XVI ст.); 8436 пам’яток історії та культури, з них 6654 – пам’ятки археології, 1725 – історичні, 37 – монументального мистецтва; 20 – науково-технічних, 25 музейних закладів; мережа санаторіїв, де можна оздоровитись тощо [51].

Основними напрямками роботи у сфері розвитку туризму в Запорізькій області є:

1. Виробничий (промисловий) туризм орієнтований на продуктивне використання спеціальної промислової спадщини Запоріжжя, а також галузі промисловості, яка історично склалася як основа сучасної економіки міста.

2. Пізнавальний (історичний) туризм, основою якого є історична складова розвитку міста та етнокультурне різноманіття Запоріжжя.

3. Івент-туризм, що передбачає організацію та проведення щороку кількох заходів на національному та міжнародному рівнях розважально-спортивного напряму.

4. Екстремальний туризм. У Запорізькій області можна робити стрибки з парашутом та їздити на дельтаплані. У Запоріжжі також є стрибки на банджі – стрибки з висоти мотузкою.

5. Сільський (зелений) туризм. В регіоні є 32 об’єкти агротуризму, з яких 15 вже подали заявки на отримання сертифікатів в рамках проектів ЄС. Тут знаходиться історико-культурний комплекс «Етносело» з двох зелених садиб: «Аквазоо» в селі Петропіль та «Єнотова хата» в селі Червоний Яр. Незабаром планується відкрити ще один – із справжнім українським колоритом - «Дім справжніх патріотів».

6. На відміну від багатьох регіонів країни, Запорізька область має значний природний потенціал для розвитку геологічного туризму. У Запорізькій області серед 33 об’єктів геологічної спадщини різних типів (петрографічних, мінералогічних, геоморфологічних та ін.) 9 геологічних пам’яток класифіковано на стратиграфічні та палеонтологічні об’єкти («Лиса гора» у с. Василівка Запорізької області, Гранітний масив Хортицького (Дніпровські пороги), гранітний масив «Кам’яні могили» (Кам’яні могили) в Мелітопольському районі тощо [51].

Перевагами для розвитку туризму в Запорізькій області є: наявність унікальної культурно-історичної спадщини – історії, культури, традицій запорізьких козаків; наявність добре відомих потенційно фірмових об’єктів та культурно-історичних явищ (острів Хортиця, річка Дніпро, ДніпроГЕС, запорізьке козацтво тощо), вигідне транспортне та логістичне розташування міста, транспортна доступність міста усіма видами транспорту; значний транзитний туристичний потік, потенціал якого сьогодні практично не використовується; наявність історичних, культурних та туристично-рекреаційних ресурсів на території області; наявний потенціал для розвитку кількох напрямків та форм туризму на широкий спектр тем та для різних категорій споживачів; значний внутрішній попит жителів на послуги місцевого туризму та екскурсійної діяльності; високий рівень розвитку економіки міста в цілому, обсяги та структура міського бюджету, а також кадровий, фінансовий та інший ресурсний потенціал; наявність об’єктів та територій, що охороняються, у межах міста; специфічне просторове планування міста, поєднання містобудування з рекреаційними зонами; річка Дніпро як водна артерія, зона відпочинку та місце для різноманітних заходів, зупинка круїзних суден; концентрація людського капіталу, наявність наукових установ та студентської молоді.

Недоліками туристичного потенціалу можна вважати: недостатній розвиток туристичної інфраструктури; низька якість комерційних та індивідуальних комунальних послуг (транспорт, громадські туалети, прибирання вулиць); слабка інформаційна підтримка туристичної галузі, включаючи недостатню представленість міста у відкритому інформаційному просторі (Інтернет, всеукраїнські засоби масової інформації, зовнішня реклама тощо), невикористання туристичного потенціалу регіону, внутрішньо-регіональна та міжрегіональна співпраця для розвитку туристичної галузі міста; сучасна відсутність відомих туристично-привабливих подій загальнодержавного та міжнародного значення з урахуванням поточного попиту, маркетингової та іншої ресурсної підтримки; недостатня кількість сучасних новозбудованих туристичних привабливих об’єктів у сфері розваг, відпочинку, сімейних свят та інших масових розважальних заходів; невикористання можливостей альтернативного фінансування проектів у галузі розвитку туризму та суміжних галузей (проекти міжнародної технічної допомоги, спонсорство, гранти); імідж Запоріжжя як промислового центру з високим рівнем забруднення.

На сьогодні у місті Запоріжжі працює туристично-інформаційний центр. Розроблено бренд міста «Сім шляхів до пригод», в рамках якого виділяють основні види туристичної діяльності, які мають перспективи: Запоріжжя видовищне, промислове, сакральне, історичне, козацьке, подієве, природне. Всі зазначені види мають екскурсійну складову, тому екскурсійна забезпеченість є дуже важливою для подальшого розвитку міста.

3.2 Аналіз екскурсій та туристських організацій

На сьогоднішній день в м. Запоріжжя налічується понад 250-ти компаній, що діють на туристичному ринку.

Пропозиції по культурно-просвітницькому туризму представлені досить скромно. Переважна становище займають екскурсійні тури, пов’язані з історією та культурою Запорізького регіону. Це пояснюється, перш за все, багатою культурною програмою за відносно не дорогу вартість туру.

Існуючі маршрути здатні задовольнити самого вимогливого відвідувача, вони розраховані на самі різні категорії туризму від релігійного до екстремального, на різні вікові і соціальні категорії туристів.

Найбільш популярні екскурсії представлені в Додатку А.

Розглянуті екскурсії розраховані на різні вікові (школярі, студенти, збірні групи різного віку) і кількісні (1-12 чоловік, 13-19 чоловік, 20-29 чоловік, 30-45 чоловік) групи.

Отже, дослідивши екскурсійні маршрути, запропоновані турфірмами міста, були зроблені наступні висновки. У нашому місті існує кілька фірм, які займаються організацією екскурсійних маршрутів по місту, а саме: «Віп-Тур», «Хортиця-Тур», «Discovery Travel», «Lila Travel», «Поїхали з нами», «TEZ TOUR» та інші.

Слід зазначити, що більшість екскурсій присвячені темі козацтва та основним музеям міста. Пропоновані екскурсійні тури не відрізняються оригінальністю і різноманітністю екскурсійної програми. Всі тури лише частково захоплюють огляд Хортиці, зумовлений лише темою козацтва, та огляд проспекту.

Так як Хортиця є найбільш популярним місцем Запоріжжя в туристичній сфері, слід розробляти нові екскурсії з більш цікавими фактами та тематикою. Наприклад, слід звернути увагу на міфи та легенди острова.

Мета соціологічного дослідження – вивчення попиту на екскурсійні маршрути в м. Запоріжжя. Для розробки нового екскурсійного маршруту необхідно з’ясувати, чи користуються попитом екскурсії в Запоріжжі, чи доцільно розробляти нові екскурсійні маршрути. А якщо є попит на екскурсії, то які переваги у потенційних туристів існують щодо них.

Соціологічне дослідження дозволить з’ясувати, чи користуються попитом цей вид екскурсії в нашому місті, які переваги у респондентів щодо екскурсії. Залежно від цього можна розробити таку екскурсію, яка буде користуватися попитом у більшості респондентів.

Попит на екскурсії схильний до впливу наступних факторів:

– Об’єктивні: вартість екскурсій у турфірм міста; реклама і просування екскурсійних продуктів.

– Суб’єктивні – особисті вподобання людей щодо екскурсій.

Розглянемо об’єктивні чинники.

1. Вартість екскурсій в м. Запоріжжя у всіх фірм різна і залежить від виду транспорту для екскурсії та тривалості туру. Середня вартість такої екскурсії в нашому місті становить 300 грн на людину.

2. Турфірми в м. Запоріжжя займаються рекламою даного туристичного продукту в меншій мірі, ніж рекламою закордонних турів. Реклама фірмами дається тільки в Запорізьких газетах та на їх сайтах внаслідок того, що внутрішній туризм в нашому місті ще не до такої міри розвинений, так як відсоток іноземних туристів, яким цікаве Запоріжжя, досить низький через відсутність в місті належної інфраструктури. Перш за все, для збільшення туристичної активності Запоріжжю не вистачає реклами регіону за його межами (Див. Додаток А).

З огляду на розглянуті об’єктивні чинники, необхідно відзначити, що прийнятна ціна, хороша реклама не завжди можуть створити високий і стабільний попит. На попит екскурсії в великій мірі впливають і суб’єктивні фактори – особисті думки та уподобання населення. Саме їх потрібно досліджувати при вивченні попиту на екскурсійні маршрути в нашому місті.

Вибір методики дослідження. Для вивчення попиту було вирішено використовувати метод соціологічного опитування. Анкетування – найбільш зручний в даному випадку метод соціологічного опитування, так як дозволяє систематизувати отримані результати за різними параметрами. В анкеті були використані запитання, які найбільше розкривають потреби та цілі респондентів.

Для досліджень була складена анкета. За допомогою анкети необхідно з’ясувати, в яку пору року краще відпочивати респондентам; який вид туризму і форму поїздки вибирає більшість опитуваних; чи є бажання у респондентів познайомиться з визначними пам’ятками, пов’язаними з історичними подіями Запоріжжя; чи є бажання відправитися на екскурсію у даний час; якщо так, то на яку суму, на скільки годин (Див. Додаток Б).

Відбір респондентів. Для дослідження вирішено залучити людей, які вже свідомо можуть придбати екскурсійний продукт. Екскурсії – це туристський продукт, розрахований на людей з будь-якими доходами, який цікавий не тільки жителям Запоріжжя, а й гостям нашого міста. Респондентами опитування стали молоді люди, чоловіки і жінки у віці від 18 до 50 років.

Представлення результатів досліджень. В результаті проведення соціологічного опитування було опитано 47 осіб, результати досліджень виглядають наступним чином:

Уподобання респондентів за порами року відображені на Рис. 3.1:

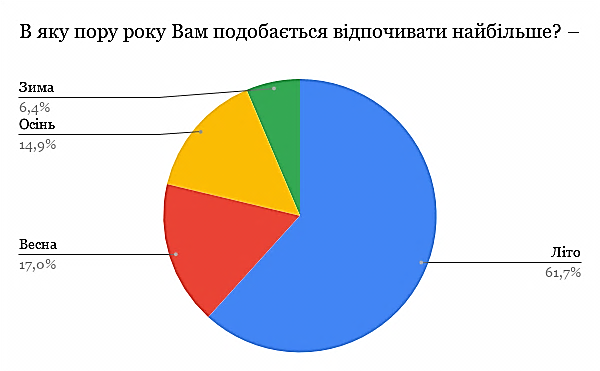


Рис. 3.1 Уподобання у виборі пори року для відпочинку у респондентів

З графіку видно, що 61,7% (29) респондентів вважають за краще відпочивати влітку, 17% (8) – навесні, і 14,9% (7) – восени, взимку – 6,4% (3). Опитування показало, що в даний час туристи люблять відпочивати не тільки влітку, а й в інші пори року. З цього зрозуміло, що туризм з сезонної діяльності плавно переходить в цілорічну. Однак, пропоновані екскурсії в Запоріжжі прив’язані до часів року, і це ще раз доводить необхідність розробки цілорічного туру.

Що стосується переваг виду туризму, то, безумовно, велика частина опитаних віддає перевагу пляжному туризм, а й культурно-пізнавальний туризм у опитаних не на останньому місці (Рис. 3.2):

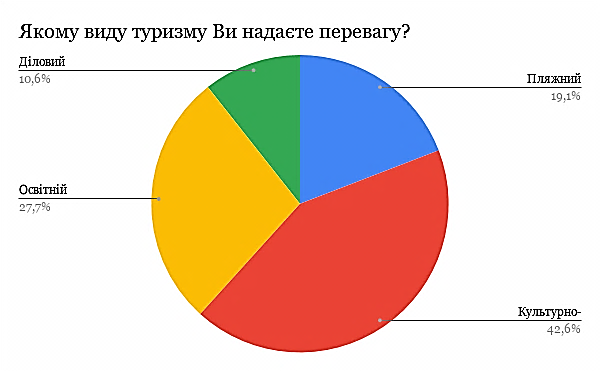


Рис. 3.2 Співвідношення видів туризму

Графік показує, що 42,6% (20) вибирають культурно-пізнавальний туризм; 27,7% (13), 19,1% (9) і 10,6% (5) – освітній, пляжний і діловий туризм відповідно.

Таким чином, вид туризму, який найбільше приваблює туристів, це культурно-пізнавальний. Тому при розробці екскурсії слід враховувати те, що більшість туристів будуть обирати саме культурно-пізнавальну програму.

Всі респонденти проявили зацікавленість в бажанні відвідати пам’ятки пов’язані з історичними подіями Запоріжжя, зокрема екскурсію по визначних пам’ятках міста, що характеризує минуле і сьогодення міста. При цьому респонденти згодні витратити на екскурсію певну суму грошей (Рис. 3.3):

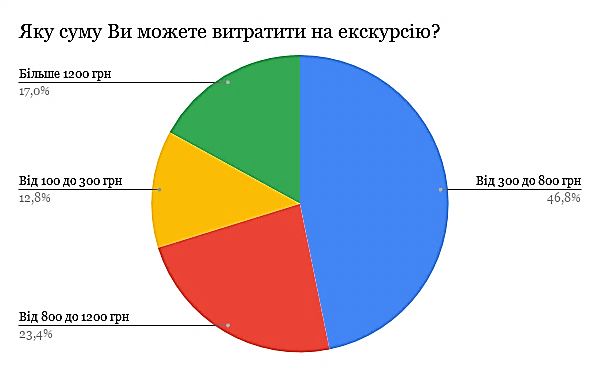


Рис. 3.3 Уподобання респондентів у виборі суми на екскурсію

З графіку видно, що 12,8% (6) згодні витратити на екскурсію від 100 до 300 грн, 46,8% (22) – від 300 до 800 грн, 23,4% (11) – від 800 до 1200 грн, і 17% (8) – більше 1200 грн.

Респонденти, які бажають здійснити екскурсію, мають переваги у виборі тривалості екскурсії (Рис. 3.4):

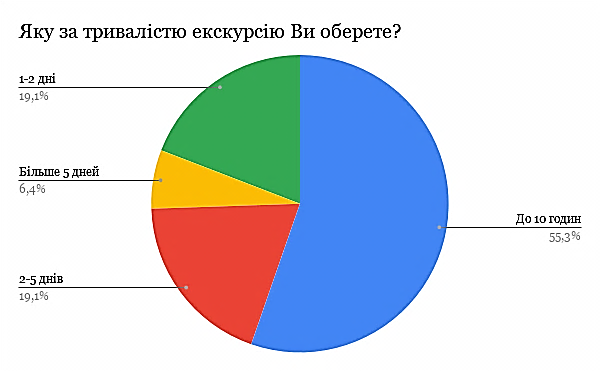


Рис. 3.4 Уподобання респондентів щодо тривалості екскурсії

Графік показує, що основна маса респондентів – 55,3% (26) зацікавлені в тривалості екскурсії до 10 годин, по 19,1%(9) обрали 1-2 дня та 2-5 днів, і 6,5% (3) більше 5 днів.

Що стосується віку опитаних, більшість респондентів від 19 до 30 років. Більш детальну інформацію можна побачити на Рис. 3.5:

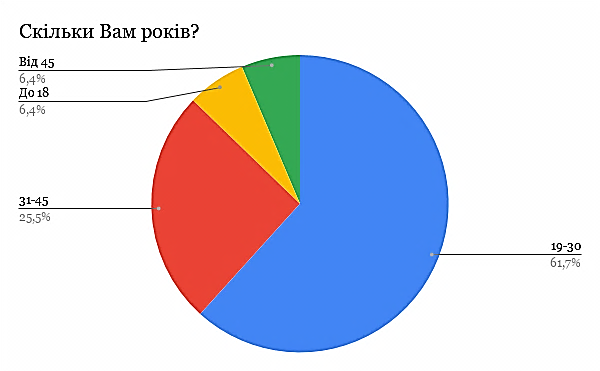


Рис. 3.5 Співвідношення респондентів за віком

З графіку видно, що основна частина опитаних – 61,7% (29) відносяться до вікових категорій 19-30 років, по 6,4% (3) є респонденти до 18 років та більше 45, а від 31 до 45 років – 25,55 (11).

Таким чином, більшість респондентів – молодь.

Що стосується того, що хотіли би подивитися в Запоріжжі, лідирує острів Хортиця. Більш детальну інформацію можна побачити на Рис. 3.6.

Графік показує, що основна маса респондентів – 55,3% (26) обрали острів Хортиця, оглядову екскурсію – 29,8% (14), музеї – 12,8% (6) та промислові підприємства обрали 2,1% (1).

Таким чином, якщо більшість респондентів обирає острів Хортицю, то це слід враховувати при розробці екскурсійного маршруту та програми, оскільки відповідність вимогам туристів є важливим пунктом для успіху екскурсії.

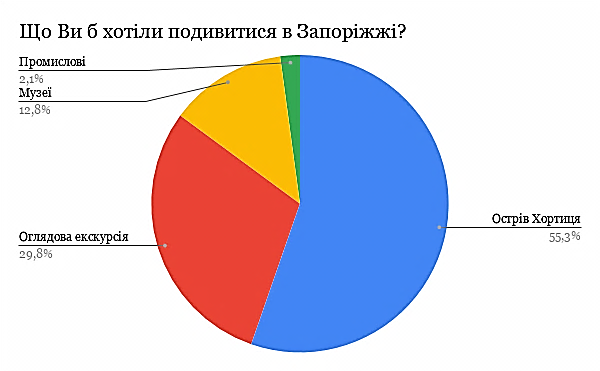


Рис. 3.6 Пріоритетність при виборі що дивитись в Запоріжжі

Респонденти, які бажають здійснити екскурсію, мають переваги у виборі тематики екскурсії (Рис. 3.7):

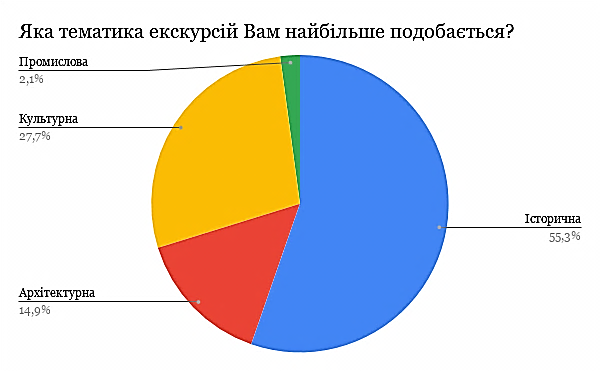


Рис. 3.7 Тематика екскурсій

З графіку видно, що основна частина опитаних – 55,3% (26) обрали історичну тематику, 27,7% (13) обрали культурну, архітектурну обрали 14,9% (7) та промислову – 2,1% (1).

Респонденти, які бажають здійснити екскурсію, мають переваги у виборі типу екскурсії (Рис. 3.8):



Рис. 3.8 Тип екскурсії

З графіку видно, що основна частина опитаних – 72,3% (34) обрали комбінований тип екскурсії, по 10,6% (5) обрали автобусний та піший тип, інші типи обрали 6,4% (3).

У підсумку, враховуючи результати досліджень, можна порекомендувати розробити екскурсійний маршрут, який відповідав би таким умовам:

- тривалість екскурсії не перевищувала б 10 годин;

- вартість екскурсії не перевищувала б 800 грн на людину;

- програма була б цікава молоді та людям середнього віку;

- тип екскурсії був комбінованим;

- тематика відповідала історичним та культурним запитам.

3.3 Розробка екскурсії «Легенди острова Хортиця»

Для створення найбільш ефективної та цікавої екскурсії потрібно враховувати інтереси різних груп населення: дітей, молоді та люди похилого віку.

Оскільки найбільш бажаним об’єктом став острів Хортиця, то пропонуємо екскурсія «Легенди острова Хортиця».

Найбільш оптимальною є комбінована оглядова екскурсія, яка розрахована на 5,5 години. Для задоволення інтересів більшості включені автобусний супровід, оскільки люди похилого віку не в змозі витримати велику навантаженість пішою екскурсією.

В програму «Легенди острова Хортиця» були включені наступні об’єкти:

1. Змієва печера;
2. Скеля Кара;
3. Скеля Дзвіниця;
4. Думна скеля;
5. Музиччина балка;
6. «Запорізька миска»;
7. Гераклові стовпи;
8. «Крісло Катерини».

Змієва печера – найбільша печера на всьому острові Хортиця. Її висота сягає 5 метрів, а глибина понад 4 метри, розташована вона у Північній частині Хортиці під скелею, що має назву «Верхня Голова».

У 1879 році в цій печері знайшли кременеві відколи, черепки ліпного посуду і кілька кісток тварин, а ще раніше – сідло, сукно і збрую козацьких часів. Назву печері було дано за легендою, згідно якої тут жив величезний Змій, який за часів козацтва щоночі вилітав з печери, освітлюючи Дніпро яскравим світлом.

Музиччина балка – балка, яка названа на честь видатного козака Охріма Музчико.

Скеля Кара, Думна скеля, Скеля Дзвіниця – це скелі, з якими пов’язані цікаві козацькі легенди.

Запорозька миска – так називається незвичайне заглиблення на Середній скелі, що виступає з води на північ від острова Хортиці. У народі ж найбільшу кам`яну лунку зазвичай називають **«Запорізькою мискою».** Нібито, козаки використовували виглиблення у камені саме як посудину для їжі.

Хортиця і Гераклові Стовпи здавна були відомі всьому світові. Чимало уваги їм приділено, зокрема, і в, нібито, грецьких міфах. Щоправда, вони тут приховуються під дещо спотвореними іменами. Одне з них Геріон, істота, що мала три тіла.

Найближча до правого берега Дніпра скеля архіпелагу називається «Крісло Катерини». Вона дійсно нагадує величезне, зроблене природою крісло, звернене до острову Хортиця.

Для реалізації екскурсії буде використовуватися екскурсовод і автобус, розрахований на 30 місць. Екскурсійна програма призначена для дорослих і дітей. Орієнтовний розмір групи – 30 осіб.

Час проведення – круглий рік.

В екскурсію не включене харчування.

Мета екскурсії: ознайомити екскурсантів з туристичними об’єктами Хортиці, з якими пов’язані найбільш цікаві легенди, а також виховати почуття гордості за рідний край.

Вид екскурсії: автобусно-пішохідна.

Протяжність маршруту: 20 км.

Тривалість екскурсії: 5,5 години.

Основні задачі екскурсії:

* надання можливості екскурсантам ознайомитися з історичними пам’ятками Хортиці, як свідчення багатого історичного минулого;
* ознайомити з основними легендами історичних місць.

Загальні організаційні вказівки:

* чітко вказувати час і місце збору групи;
* попереджати про правила поведінки при виході в автобуса та при посадці, додержання правил безпеки в самому автобусі;
* простежити, щоб екскурсанти не залишали речі в автобусі.

На початку екскурсії екскурсовод знайомиться з групою, представляє себе і водія, нагадує правила поведінки на вулиці, в автобусі, при виході з автобуса, попереджає про те, що ставити запитання і ділитися враженнями слід у відведений для цього час.

Екскурсійний тур «Легенди острова Хортиця» покликаний познайомити туристів з історією та визначними острова, з якими екскурсовод знайомить екскурсантів по шляху проходження.

В кінці екскурсовод підводить підсумки і робить висновки по темі екскурсії, пропонує екскурсантам задати свої питання та поділиться своїми враженнями від екскурсії.

Для проведення екскурсії були обрані різні методичні прийоми показу і розповіді. Щоб більш ефективно розкрити тему екскурсії для освітлення кожної підтеми були обрані найбільш оптимальні методичні прийоми.

Ціна екскурсії включає собівартість, вартість послуг туристичної фірми по організації екскурсії (оренда автобуса, послуги екскурсовода, складання екскурсійної програми) і прибуток туристичної фірми. Вартість послуг фірми можна прийняти в розмірі 5% від собівартості екскурсії. Прибуток туристичної фірми становить 10% від собівартості екскурсії (Див. Додаток В).

Собівартість екскурсії на одну людину (з розрахунку групи в 30 осіб) становить 162,6 грн.

З урахуванням вартості послуг та доходу туристичної фірми ціна екскурсії для дорослої людини складає 186,99 грн.

Потенційний обсяг продажів за місяць – 2 екскурсії (по 30 осіб).

Прибуток від продажу екскурсії за місяць складає 1 463,4 грн.

Загальна собівартість за місяць складає 9 756 грн.

Рентабельність продажів складає 15%

Виходячи із загальної суми витрат на екскурсію, яка становить 4 880 грн, вартість екскурсії для однієї людини становить 187 грн. Це середня ціна для міста, яка є дуже прийнятною.

Для прискорення розробки нової екскурсії була складена мапа маршруту, контрольний текст екскурсії, програма та технологічна карта (Див. Додатки Д, Ж, З, К).

Для забезпечення безпеки керівник групи (за наявності) та екскурсовод повинні бути ознайомлений з наступними **нормативно-правовими актами:**

Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.97 № 176 (із змінами);

Правила проведення туристських подорожей з учнівською та студентською молоддю, затверджених наказом Міністерства освіти і науки України від 24.03.2006 №237.

Вони зобов'язані при підготовці та проведенні екскурсійної поїздки:

- забезпечити підбір учасників екскурсійної поїздки відповідного віку та досвіду;

- ознайомити учасників екскурсійної поїздки з Правилами проведення туристських подорожей;

- провести інструктаж учасників екскурсійної поїздки згідно Інструкції «З безпеки життєдіяльності», з питань охорони праці та техніки безпеки;

- отримати необхідну документацію на проведення екскурсійної поїздки.

Під час проведення екскурсійної поїздки необхідно:

- дотримуватися затвердженого маршруту;

- уживати заходів, спрямованих на забезпечення безпеки учасників екскурсійної поїздки;

- не допускати безпідставного поділу екскурсійної групи, відставання від неї окремих учасників, а також від'їзду окремих членів екскурсійної групи без супроводу одного із заступників керівника (від'їзд одного чи декількох учасників можливий лише за умови, що в екскурсійній групі два або більше заступників чи помічників керівника).

Під час проведення екскурсії необхідно:

- дотримуватися затвердженого маршруту, робити, у міру можливості, відмітки в маршрутних книжках і маршрутних листах про проходження маршруту;

- уживати заходів, спрямованих на забезпечення безпеки учасників подорожі: зміна маршруту, припинення подорожі у зв'язку з виникненням небезпечних природних явищ та з інших обставин, а також у разі потреби надання допомоги потерпілому; при цьому ускладнення маршруту допускається тільки у виняткових випадках;

- не допускати безпідставного поділу групи, відставання від групи окремих учасників, а також від'їзду окремих членів групи без супроводу одного із заступників керівника (від'їзд одного чи декількох учасників можливий лише за умови, що в групі два або більше заступників керівника);

- при аварійній ситуації (раптовому виникненні умов, що загрожують життю та здоров'ю учасників подорожі) ужити заходів щодо збереження життя та здоров'я учасників, виходячи з конкретної ситуації та реальної наявності сил та засобів для ліквідації аварії;

- у разі нещасного випадку керівник туристської групи зобов'язаний: терміново організувати надання першої долікарської допомоги потерпілому та його доставку до лікувальної установи, викликати, при потребі, найближчу аварійно-рятувальну службу;

- організувати, при потребі, оперативну допомогу іншій групі, що перебуває в даному районі і потребує допомоги.

У разі виникнення небезпечних природних явищ та з інших обставин, що можуть вплинути на безпеку учасників, припинити екскурсійну поїздку та вжити заходів щодо збереження життя та здоров'я учасників, виходячи з конкретної ситуації та реальної наявності сил і засобів для ліквідації наявних загроз;

У разі знаходження зброї, вибухонебезпечних і незнайомих предметів керівник екскурсійної групи або його заступник вживають заходів щодо убезпечення учасників і при першій нагоді повідомляють про знахідку відповідні місцеві органи влади та підрозділи МНС (101).

У разі нещасного випадку керівник екскурсійної групи зобов'язаний терміново організувати надання першої долікарської допомоги потерпілому та викликати швидку медичну допомогу (103), сповістити про нещасний випадок, при потребі, найближчий підрозділ МНС.

Таким чином, з вищенаведених розрахунків видно, що дана екскурсія рентабельна для туристичного підприємства, а її впровадження в практичну діяльність туристичної фірми дозволить отримувати прибуток. Також була досягнута мета дипломної роботи – розробка екскурсії, яка має ряд відмінностей від турів в Запоріжжі, пропонованих фірмами, для задоволення запитів туристів з будь-яким рівнем доходів і інтересів.

**ВИСНОВКИ**

1. Екскурсійне послуга є частиною комплексної туристської послуги, яку слід розглядати як результат діяльності туристських установ або підприємств по задоволенню запитів і потреб екскурсантів. Організація екскурсійного обслуговування як частина туристської послуги має ряд особливостей. В процесі організації екскурсійного обслуговування відсутні об'єктивні і чіткі межі витрат праці, що властиво матеріальному виробництву. Екскурсійне обслуговування направлене на створення споживчих вартостей, необхідних для задоволення потреб екскурсанта.
2. Будь-яка екскурсія ставить своїм завданням – продемонструвати заздалегідь підібрані об'єкти і збагатити при цьому певними враженнями, в основному зоровими. Саме це складає суть екскурсії як особливої форми культурно-освітньої роботи. Велике значення для успіху екскурсії має її зоровий ряд. Він повинен бути побудований так, щоб без докладної розповіді екскурсовода могла бути розкрита поставлена тема. У екскурсійній розповіді використовують різні форми, які з давніх пір екскурсійні працівники відносять до методичних прийомів розповіді, - довідки, описи, характеристики, пояснення, коментування тощо.

Особливості розповіді на екскурсії полягають в тому, що вона, як правило, заснований на зорових сприйняттях. Розповідь екскурсовода не може бути автономною, таким чином його мова не може абстрагуватися від об'єкту показу.

У роботі з підготовки нової екскурсії можна виділити два основні напрями:

* розробка нової теми екскурсії (нової взагалі або нової тільки для даної екскурсійної установи);
* підготовка початківця або вже працюючого екскурсовода до проведення нової для нього, але вже раніше розробленої екскурсії, що проводиться в даній установі.

1. Особливості сприйняття екскурсійного матеріалу кожною з різних груп вимагають внесення змін до змісту заходів, методики і техніки їх проведення, а також в їх тривалість. При організації екскурсійного обслуговування відпочиваючих в готелях, готелях методисти і екскурсоводи повинні виходити з того, що відпочиваючі погано знають край, в якому знаходяться, його історію, природу, визначні пам'ятки. У розповідь вводиться докладніша розповідь про край, передбачається показ тих об'єктів, які добре відомі місцевому населенню, але є «відкриттям» для приїжджих. У роботі по екскурсійному обслуговуванню санаторіїв виходять з того, що люди прибули на лікування, укріпити здоров'я і для них необхідно виконувати рекомендації лікаря. При організації спеціальних екскурсій для молодіжної аудиторії виходять з того, що у молоді є свої специфічні особливості: тематика, зміст і активніша форма проведення. Особливості екскурсій для молоді – розповідь у формі бесіди, питання до аудиторії з метою зосередити увагу на певній проблемі, завдання – самостійно провести спостереження за тим або іншим об'єктом і сформулювати свою думку по підтемі. На відміну від звичайних екскурсій для дітей проведення шкільних екскурсій передбачає, що оцінку за знання, отримані на екскурсії, вчитель виставляє в класний журнал. Основна мета шкільних екскурсій – поглиблене вивчення шкільної програми.
2. Розроблена екскурсія «Легенди острова Хортиця» має тематичну відмінність від турів в Запоріжжі, пропонованих фірмами, для задоволення запитів туристів з будь-яким рівнем доходів і інтересів.

**ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ**

1. Абросимова А.М. Методика подготовки и проведения туристско-краеведческой экскурсии. *Вестник Академии детско-юношеского туризма и краеведения.* № 1(122). 2017. С. 65–69.
2. Альтгайм Л.Б. Основне значення та принципи організації екскурсійних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету.* 2014. С. 215–219.
3. Антимонов К.Э. Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела в туристском регионе. *Ученые записки Курского государственного университета.* 2007. С. 95–102.
4. Арсененко І.А. Екскурсійна діяльність як основа функціонування ринку екскурсійних послуг. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова.* 2015. № 19(33). С. 191–195.
5. Артемова Е.Н. Основы информационно-экскурсионной деятельности. Орел : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс», 2007. 119 с.
6. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство. Київ : Альтерпрес, 2007. 464 с.
7. Блохин В.Н. Профессиональная подготовка экскурсовода и обеспечение основных принципов проведения экскурсии. *Баландинские чтения.* 2014. С. 65–78.
8. Богатырева И.Г. Инновации в экскурсионной деятельности. *StudNet.* 2020. С. 40–49.
9. Булыгина И.И. Традиции и инновации в экскурсионном деле. *Ученые записки.* № 3(17). 2017. С. 94–99.
10. Вахтель Ю.М. Экскурсоведение. Москва : МГИИТ, 2016. 86 c.
11. Верес К. О. Інноваційні технології в екскурсійному супроводі. URL: https://bit.ly/33tKEeJ (дата звернення: 28.10.2020).
12. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 178 с
13. Гасюк Н. Методичні рекомендації з питань провадження екскурсійної діяльності. Івано–Франківськ, 2009. 45 с.
14. Глобальный этический кодекс туризма: международный документ принятый 01.10.1999 г. (Сантьяго). URL: https://bit.ly/3owkjoe (дата обращения: 28.10.2020).
15. Гончарова Е.Г. Экскурсионная работа музеев малых городов. *Курорты. Сервис. Туризм.* 2015. С. 14–18.
16. Добрина Н.А. Экскурсоведение. Москва : Флинта, 2012. 288 с
17. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. Москва : МарТ, 2005. 271 с.
18. Егорова Н.Н. Экскурсоведение. Кемерово : Кемерово , 2005. 220 с.
19. Емельянов В.Б. Экскурсоведение. Москва :Советский спорт, 2009. 216 c.
20. Закон України про туризм. URL: https://bit.ly/3qseFWh (дата звернення: 28.10.2020).
21. Ивлиева Н.Г. О создании картографического обеспечения экскурсионного маршрута. *Огарёв Online.* 2019. С. 2–11.
22. Иргашева Т.Г. Текст экскурсии как особый речевой жанр. *Наука и школа.* 2015. С. 114–120.
23. Ишекова Т.В. Экскурсионное дело. Саратов : Научная книга, 2006. 40 с.
24. Караневский П.И. Экскурсионная и выставочная работа. Москва : Нолидж, 2001. 252 с
25. Карасева Э.М. Организация и методика проведения экскурсии. *Современная педагогика.* 2013. № 6(7). С. 11–13.
26. Карташевская И.Ф. Управление качеством экскурсионных услуг. *Экономическая безопасность.* 2019. С. 212–215.
27. Кедрова И.В. Гастрономические экскурсии как новое направление развития регионального туризма. *Общество, экономика, управление.* 2018. С. 31–37.
28. Кедрова И.В. Совершенствование теоретических основ экскурсоведения: классификация экскурсий. *Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса.* 2017. С. 13–20.
29. Кедрова И.В. Специфика методики экскурсионной работы и ее совершенствование. *Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса.* 2016. С. 7–11.
30. Кіптенко В. Організація екскурсійних послуг. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 518 с.
31. Коновалова Е.Е. Дифференциация экскурсионного продукта в рамках внутреннего туризма. *Сервис в России и за рубежом.* 2016. С. 31–39.
32. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.
33. Куприна Л.Е. Экскурсия как вид рекреационной деятельности детей и подростков: культурологический подход. *Вестник Нижневартовского государственного университета.* 2011. С. 14–18.
34. Кургина С.О. Квест-экскурсия как инновационная форма экскурсионного продукта. *Азимут научных исследований: экономика и управление.* 2017. № 3(20). С. 231–234.
35. Лебедева Т.Е. Экономическая эффективность развития экскурсионного туризма. *Московский экономический журнал.* 2019. С. 34–41.
36. Леонов Е.Е. Особенности методики проведения экскурсий. *Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств.* № 21. 2012. С. 64–74.
37. Линник В.Ю. Сравнительный анализ классификаций экскурсий. Интерактивная наука. 2016. С. 29–37.
38. Лисюк Т.В. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту. Економіка та управління підприємствами. 2018. С. 175–178.
39. Ломакина А.В. Использование инновационных технологий и приёмов в экскурсионной практике. *Вестник Московского государственного института культуры.* 2018. С. 167–172.
40. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ : Альтепрес, 2002. 436 с.
41. Лях О.А. Инновации в экскурсионной деятельности. *Ученые записки Забайкальского государственного университета.* 2017. С. 43–49.
42. Найдина А.А. Новые экскурсионные программы как фактор повышения туристской привлекательности региона. *Вестник Амурского государственного университета.* 2014. С. 61–70.
43. Оборин М.С. Цифровые технологии развития экскурсионного обслуживания в сфере религиозного туризма. *Современные проблемы сервиса и туризма.* 2019. С. 78–84.
44. Осакская декларация тысячелетия от 30 сентября – 1 октября 2001 г.: принята Конференцией лидеров туризма Тысячелетия. Осако (Япония). URL: https://bit.ly/3osPZLj (дата обращения: 28.10.2020).
45. Пацалюк І.І. Екскурсії як засіб формування та розширення знань про мистецтво. *Наукові записки.* 2010. С. 178–183.
46. Поколодна М.М. Організація екскурсійної діяльності. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.
47. Полчанинова И.Л. Исследование особенностей влияния факторов на развитие экскурсионных предприятий. *Интернаука.* 2017. С. 106-108.
48. Поспелов С.В. Интерактив в экскурсионной деятельности. *Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса.* 2017. С. 11–15.
49. Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року: розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. URL: https://bit.ly/2VL3xWc (дата звернення: 28.10.2020).
50. Рахматуллина К.М. Экскурсионное дело: история, современное состояние и перспективы развития. *Инициативы национальной экономики.* 2018. С. 239–242.
51. Рыжикова Ю.А. Технология организации образовательной экскурсии. *Вестник Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета.* 2017. С. 82–86.
52. Савина Н.В. Экскурсоведение. Минск : БГЭУ, 2004. 354 с.
53. Святославский А.В. Городская экскурсия: Основы теории и практики. Москва : Академия, 2006.
54. Сивков М.С. Сетевые ресурсы и их роль в организации современной экскурсионной деятельности. *Проблемы наследия.* 2018. С. 231–233.
55. Симонова М.М. Психолого-педагогические проблемы в организации экскурсионной деятельности. *Наука и школа.* 2017. С. 227–230.
56. Скобельцина А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг. Москва : Академия, 2013. 176 с
57. Смелякова А.В. Экскурсоведение. Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2015. 188 с.
58. Смирнова М.М. Экскурсионное дело. Иваново : Ивановский государственный университет, 2016. 160 с.
59. Сокол Т.Г. Інноваційні способи і форми екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України. *Вчені записки Університету «КРОК».* 2017. С. 165–170.
60. Сокол Т.Г. Основи туризмознавства. Київ : ЗАТ «Слов’янський дім», 2006. 76 с
61. Стратегія регіонального розвитку Запорізької області на період до 2027 року. URL: https://bit.ly/2VQe9D7 (дата звернення: 28.10.2020).
62. Сухарева Л.М. Экскурсионная деятельность: педагогический аспект. *Вопросы территориального развития.* № 5(35). 2016. С. 15–23.
63. Федоров О. Найновіші досягнення інформаційних технологій і туризм – нові виклики і можливості. *Наукові записки ВДПУ.* 2011. № 107. С. 218–227.
64. Федорченко В.К. Історія екскурсійної діяльності в Україні. Київ : Кондор, 2004. 166 с.
65. Хайретдинова Н.Э. Инновационное экскурсионное обслуживание в курортных отелях: теоретический аспект проблемы. *Современные проблемы сервиса и туризма.* 2018. С. 78–84.
66. Хисамутдинова А.Ф. История формирования понятия «экскурсия»: некоторые аспекты историографии проблемы. *Genesis: исторические исследования.* 2017. С. 58–65.
67. Чагайда І.М. Екскурсознавство. Київ, 2004. 240 с.
68. Чирский Н.А. Инновации в экскурсионной деятельности. *Туризм и гостеприимство.* 2015. С. 39–43.
69. Шулаков Д.В. Инновационные подходы к разработке городских пешеходных экскурсий. *Физическая культура, здравоохранение и образование.* 2015. С. 324–326.
70. Щербакова Т.И. Традиционные и инновационные подходы к организации экскурсионной деятельности. *Современные методические аспекты экологического образования.* 2006. № 3. С. 80–84.
71. Яговец В.С. Особенности методики и техники проведения экскурсий в активных видах туризма. *Ученые записки.* № 3(17). 2018. С. 94–99.
72. B. Ritchie. Understanding school excursion planning and constraints. URL: https://bit.ly/3lkj6yD (Last accessed: 02.11.2020).
73. Developing local excursions for tourists. URL: https://bit.ly/39nJntl (Last accessed: 02.11.2020).
74. International Recommendations for Tourism Statistics 2008 (IRTS 2008). URL: https://bit.ly/37AvpSu (Last accessed: 02.11.2020).
75. M. Royo-Vela. Rural-cultural excursion conceptualization. URL: https://bit.ly/3fMuhyH (Last accessed: 02.11.2020).
76. S. Stanic. Education through excursions in the function of sustainable development of tourism. URL: https://bit.ly/3mkxKXY (Last accessed: 02.11.2020).
77. T. Hole. Working and Learning in a Field Excursion. URL: https://bit.ly/3mvTWhCf (Last accessed: 02.11.2020).

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**ДОДАТКИ**

на тему:Особливості організації екскурсійного обслуговування різних верств населення

Features of the organization of excursion service of various segments of the population

Виконала: студентка 2 курсу,

групи 8.2429-з

спеціальності 242 Туризм

освітньої програми: туризмознавство

Решетняк В.В.

Керівник: доцент, к.н.ф.в.с.. Конох О.Є

Рецензент: д. фіз. вих., професор

Тищенко В.О.

Запоріжжя

2020

Додаток А

Таблиця 3.1 Найпопулярніші екскурсії Запоріжжя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва | Опис | Транспорт | Тривалість | Ціна |
| Запоріжжя козацьке | Відвідування історико-культурного комплексу «Запорізька Січ»  Відвідування фольклорно-етнографічного кінного театру «Запорізькі козаки»  Відвідування музею судноплавства «Чайка»  Екскурсія по меморіально -туристичний комплексу «Скіфський стан»  Відвідування історико-культурного центру «Запорізький Дуб» | Автобус | 1 день | 350 грн |
| Оглядова екскурсія | Обласний краєзнавчий музей, місце заснування Олександрівської фортеці, алея бойової і трудової слави, святого апостола Андрія Первозванного, легендарний о.Хортиця, Дніпрогес, соц. місто | Автобус | 1,5– 2г. | 155 грн |
| Вечірнє Запоріжжя | Краса освітленого вечірнього проспекту, візитних карток міста - Дніпрогесу, годинник для закоханих, фонтан життя тощо. | Автобус | З 19.00 - 21.00 | 55 грн |
| Старе місто | Знайомство з архітектурою старою частиною міста Запоріжжя, з визначними пам'ятками, які пов'язані з життям відомих людей (останній отаман Задунайської Січі - Йосип Гладкий, історик - етнограф - Яків Новицький, професіонал джазу - Олександр Цфасман). | Піша прогулянка | 1г.30хв. | 40 грн |
| По релігійним конфесіям міста Запоріжжя | Пізнавальні зустрічі з представниками релігійних різних конфесій: православна віра, буддисти, кришнаїти, іудеї; єдиний в Європі католицький храм з назвою: Богу Отцю милосердному. | Автобус | 2г.30хв. | 98 грн |
| Пішохідна екскурсія по острову Хортиця | По місцях незабутньої козацької слави, знамените святилище доби бронзи. | Піша прогулянка | 1г.30хв. | 57 грн |
| Екскурсія на теплоході навколо Хортиці | Краса скелястих берегів Хортиці, дізнатися її багату історію, побачити розташування легендарної козацької чайки. | Теплохід | 3 г. | 115 грн |

Додаток Б

Анкета оцінки попиту на екскурсії

1. В яку пору року Вам подобається відпочивати найбільше?

* Літо
* Весна
* Зима
* Осінь

2. Якому виду туризму Ви надаєте перевагу?

* Культурно-пізнавальний
* Освітній
* Пляжний
* Діловий

3. Яку суму Ви можете витратити на екскурсію?

* Від 100 до 300 грн
* Від 300 до 800 грн
* Від 800 до 1200 грн
* Більше 1200 грн

4. Яку за тривалістю екскурсію Ви б обрали?

* До 10 годин
* 1-2 дні
* 2-5 днів
* Більше 5 днів

5. Скільки Вам років?

* До 18
* 19-30
* 31-45
* Від 45

6. Що Ви б хотіли подивитися в Запоріжжі?

* Промислові підприємства
* Оглядова екскурсія по місту
* Острів Хортиця
* Музеї

7. Яка тематика екскурсій Вам найбільше подобається?

* Історична
* Культурна
* Архітектурна
* Промислова

8. Якому типу екскурсій Ви надаєте перевагу?

* Піший
* Автобусний
* Комбінований
* Інший

Додаток В

Кошторис витрат на проведення екскурсії

|  |  |
| --- | --- |
| Найменування витрат | Вартість, грн |
| Оренда автобуса (4,5 годин) | 2 000 |
| Послуги екскурсовода (4,5 годин) | 1 800 |
| Страховий внесок | 80 |
| Накладні витрати (організація, банківські розрахунки, податки) | 1 000 |
| Всього | 4 880 |

У вартість включено: оренда автобуса, послуги екскурсовода, страховий внесок, накладні витрати та послуги фірми, що організовує екскурсію.

Собівартість екскурсії на одну людину (з розрахунку групи в 30 осіб) становить: 4 880 ÷ 30 = 162,6 грн.

Вартість послуг фірми можна прийняти в розмірі 5% від собівартості екскурсії.

Прибуток туристичної фірми становить 10% від собівартості екскурсії.

Вартість послуги туристичної фірми: 5% \* 162,6 = 8,13 грн.

Прибуток туристичної фірми: 10% \* 162,6 = 16,26 грн.

З урахуванням вартості послуг та доходу туристичної фірми ціна екскурсії для дорослої людини складає:

162,6 + 8,13 + 16,26 = 186,99 грн.

Рентабельність продажів визначається за формулою:

Рентабельність продажів = Прибуток від продажів ÷ загальна собівартість \* 100%.

Потенційний обсяг продажів за місяць – 2 екскурсії (по 30 осіб).

Прибуток від продажу екскурсії за місяць складає:

(186,99 – 162,6) \* 30 \* 2 = 1 463,4 грн.

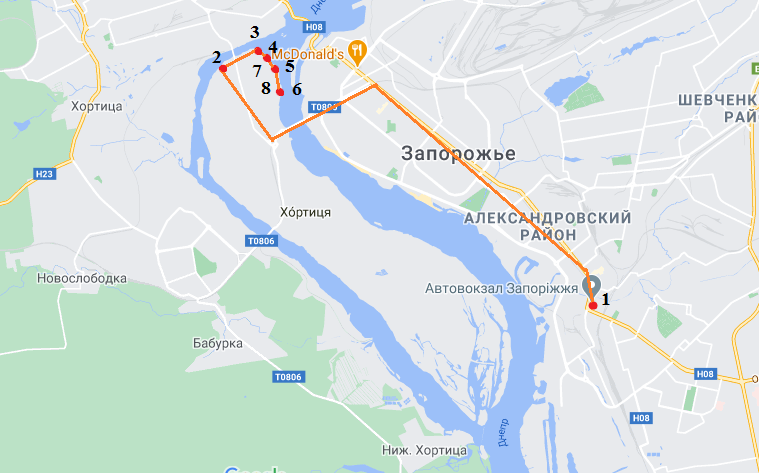
Загальна собівартість за місяць складає:

162,6 \* 30 \* 2 = 9 756 грн.

Рентабельність продажів складає: 1 463,4 ÷ 9 756 \* 100% = 15%

Додаток Д

Мапа маршруту екскурсії



Додаток Ж

Контрольний текст екскурсії «Легенди острова Хортиця»

**Доброго дня, Шановні гості! Я рада вітати вас в нашому місті. Мене звуть ..., я ваш екскурсовод. Сьогодні я проведу для вас авто-пішохідну екскурсію, в чому мені буде допомагати водій автобуса …. Під час руху автобуса просимо вас не вставати зі своїх місць. Номер нашого автобуса …. Будь ласка, запам’ятайте його. Тривалість маршруту – 4,5 години.**

***Музиччина Балка***

Після люльки найбільше усього запорожці любили музику. Сказано: музика без’язика, а людей збирає. “Козаки гуляють – сили набувають.” Запорожці в годину війни були воїнами, а в мирний час – поетами й музикантами. Завжди було любо козацькій душі і поспівати, і пограти, і потанцювати – що до туги вдаватися! Бувало, зберуться де-небудь, ось як ми зараз в Музиччиній балці, та як загуляють. Так часом було весело, що навіть білі хмарини витанцьовували гопака. Увесь день музики будуть грати, і весь день запорожці будуть танцювати. А як перестане музика, то вони й самі танцюють. А не бажаєш танцювати – будь ласка, – сідай на коня та й ганяй з товаришами наввипередки. А ще любили запорожці понаставляти високих стовпів, понамазувати штани медом, щоб цупко було триматися, та дертися по стовпові вгору. Що за втішний народ – козаки [1]!

Грали вони на тому, що було під рукою: на лірах, на ваганах, на басах, на цимбалах, на сопілках, на скрипках, на козах, на кимвалах, накрах, тулумбасах. Але наймиліше за все була козакові кобза. Жоден інструмент не користувався в козаків такою любов’ю, як кобза і її рідна сестра – бандура. Без сумніву, кобзу придумав сам Бог. Її чаруючі звуки були єдиною втіхою для самотнього запорожця, який часто поневірявся по безлюдних степах і не мав можливості протягом багатьох днів нікому й слова промовити [1].

Над балкою, на тому самому місці, де вона врізається в острів, стояла колись величезна кам’яна брила, і була вона геть чисто повицяткована дірками. Довго зберігав свою таємницю незвичайний камінь, поки одного разу… [1].

Те, що запорожці з’явилися на Хортиці і почали ходити униз Дніпром до Чорного моря, дуже не сподобалось в Порті, і вирішили якось турки несподівано напасти на Січ. Підійшли вони двома галерами до острова і почали висаджуватись на берег. Саме в цій балці, де ми сидимо. А стояв у ту ніч на чатах молодий козак Охрім Музичко [1].

Чує Охрім плескіт води, бачить з фігури – сірі тіні замаячили… Все зрозумів козак, але… от оказія! Тут би сигнал дати братам, так кресало кудись задівалося. Вдарити б у сполох, так реву\* (\*рева – козацька трембіта; довга труба, що гучно ревіла; робилася з кори ліщини) ненавмисне зронив. Зліз прожогом з фігури, сховався за камінь, а в голові одна думка: “Як його сповістити Кіш про зухвалий напад бусурман?” І раптом Охрім чхнув… Струмінь повітря попав в одну з дірок, що були в камені, і камінь, ніби прокинувся від довгого сну, – видав шаленої сили звук. Дмухнув тоді Охрім ще раз – гукнув камінь, як труба, гучно й голосно пішла луна по окрузі! В цю ж мить з-за пагорбів злетіла тріскуча блискавка, навпіл розсікла налякане небо і з силою вдарила у кам’яну брилу! Гримнув грім, загуркотіло небо… Всяка суща душа почула те рокотання, навіть ті, що спали, підхопилися, таким вже дужим і раптовим був той удар. Ні, не здалося те запорожцям; загойдалася, здригнулась від гуркоту нічна темрява, і ввесь острів важко, до основ затрясся [1].

Серед бусурман виникло сум’яття; оглухлі, позатикавши вуха, вигукуючи одне лише слово: «шайтан! шайтан!..», вони в страсі кинулися до галер і в неймовірній давці товкли одне одному кістки. Тих же, кому все-таки вдавалося піднятися на галеру, чекала ще страшніша участь. Завирував Дніпро, забуяв, плеснув хвилею об прибережні камені й поглинув турецькі кораблі [1].

Величезний камінь, котрий віками пролежав на острові, в одну мить розсипався на пісок. Але притому не дав бусурманам випити келих перемоги [1].

Тої ночі не пошкодував камінь і Охріма; кам’яні скалки викололи йому очі, а страшенний рокіт позбавив його слуху. Але, як кажуть, немає лиха без добра. Став Охрім Музичко – кобзарем. Він не міг співати, але в мелодіях, навіяних голосом каменя, він передавав потаємні звуки природи, хвилюючі, наповнюючі бадьорістю все навкруги. Коли він грав, звірі завмирали у високій траві, не сміючи поворухнутися, дерева переставали шелестіти своїм рясним зеленим листям, навіть птахи замовкали, щоб почути цю прегарну незрівняну мелодію. Вона виривалася прямо з його серця і лилася такими ніжними й красивими звуками, що люди залишали роботу, прислухалися й казали одне одному:

– Ніколи не було й не буде другого такого незвичайного музики – ні в Україні, ні в цілому світі… [1].

На честь Охріма назвали козаки цю балку Музиччиною і приходили сюди кожного разу, щоб погуляти й повеселитися. А коли кобзар помер, на тому місці, де стояв камінь, посадили козаки тополю [1].

Що ж це за чудо таке – український кобзар! Мандрівний музика і поет, в якому втілилася душа цілого народу, який довіряв своїй кобзі найзаповітніші думки і почуття, збирав і розносив по всій Україні яскраві перекази живої історії вільного степу; чарівною грою, чаруючим голосом, що линув десь аж із самого серця, живописав картини козацьких походів, вдачі і завзяття запорожців; у піснях, написаних не з пером у руці, але вистражданих і зважених потаємним зором споглядача людської долі, відображав він горе і радість, надії і сподівання, всі душевні переживання мужнього братства; переповнений суму, мудрості і покою, увібравши у себе дух цілих століть, ніс він немеркнучий вогонь пісень і дум, втішаючи душі і лікуючи людські серця [1].

***Легенда про Змієву печеру***

Змієва печера розташована на Хортиці біля урочища Чорна скеля (Січові Ворота), в північній частині острова з боку Старого Дніпра. Скельний масив в цьому районі зветься Верхня (Вища) Голова [2].

Над Змієвою печерою стоїть кам’яний слов’янський образ бородатого Бога, який був поставлений там першим директором Хортицького музею Арнольдом Сокульським близько 1975 р. Привезена статуя з гирла р. Вільнянка (Вільнянський район Запорізької обл.), де під його керівництвом проводилися розкопки слов’янського поселення VI–VIII ст. Цим же періодом А. Сокульський датував і знайдений там образ [2].

Змієва печера найбільша серед відомих на Хортиці, вона являє собою розщілину в гранітній скелі. Доступ до неї ускладнений, тому майже ніхто її не відвідує. Сама вона невелика розміром і сира, що унеможливлює довге перебування людини, тим більше ночівлю [2].

З цією печерою пов’язано кілька легенд. Одна з них:

...Поки жили тут козаки, багато було риби, звіра, птиці й лісу по Дніпру, а на степах росли такі трави, що як їдеш конем, то й не видно. А гаду було!.. Були жовтобрюхи, полози, а в печері, що у Вищій Голові\* острова Хортиці, жив змій. Він нікого не чіпав – і козаки його не боялися. Було, кажуть, вночі як засяє, так і освітить Дніпро [2]!

Змій не щоночі показувався, а так: у місяць або на тижнів три по разу, і все біля тієї печери, що зветься Змієвою [2].

Як подалися звідси запорожці під турка, то пішла за ними риба і птиця, пішов і звір усякий. Після того як зійшли запорожці, тут, по скелях, щось ходило й тужило... Було вночі як заголосить, так аж тіло похолоне. Потім із Кічкаського боку як почне кидати каміння на Хортицю, як почне, то так те каміння і прикипає до Чорної скелі... Сумно і страшно було тоді... [2].

Іншу легенду, яку місцеві краєзнавці також пов’язують із Змієвою печерою, подає грецький історик Геродот, описуючи Скіфію в книзі «Мельпомена»:

8. Таке розповідають скіфи про свій народ і про країну, яка вище від них на півночі. Проте елліни що мешкають на узбережжях Понту, ось що кажуть про це. Геракл, коли він гнав Геріонових бугаїв, прибув до цієї країни, де тепер мешкають скіфи і яка тоді була пустельною. А Геріон, кажуть, мешкав поза Понтом, на острові, що його елліни називають Ерітея, десь поблизу Гадейрів, які розташовані далі за Геракловими стовпами на узбережжі Океану. Океан, як твердять, починається на сході і обтікає всю землю. Так кажуть, але для цього не наводять ніяких доказів. Звідти повертався Геракл і щойно він прибув до країни, яка тепер називається Скіфією (бо його там застала зима і мороз), як витяг свою лев’ячу шкуру, загорнувся в неї і тут на нього найшов сон, а його коні, що паслися, запряжені в колісницю, тим часом зникли з божої волі [2].

9. Ледве прокинувся Геракл і почав шукати своїх коней, обійшов усю ту землю і нарешті прибув до країни, яка називається Гілея\*. І там в одній печері він знайшов істоту подвійної природи: наполовину вона була дівою, а наполовину змією: до сідниць її тіло було жіночим, а нижче – зміїним. Він побачивши її здивувався і спитав її, чи не бачила вона десь його коней, що зникли. Вона тоді відповіла йому, що вони в неї, але вона поверне йому їх, коли він із нею з’єднається. І Геракл за таку ціну погодився з’єднатися з нею. А вона весь час відкладала повернення йому коней, бо хотіла якнайдовше жити з Гераклом, а він хотів забрати коней і піти геть. Нарешті, вона віддала йому їх і сказала: «Цих коней, що прийшли сюди, заради тебе я врятувала, а ти винагородив мене за мою послугу; від тебе я зачала трьох синів. Коли ці сини виростуть, що мені з ними робити, поясни мені, чи я залишу їх тут (бо цією країною володію лише я сама), чи я відішлю їх до тебе?» Так вона його запитала, а він, кажуть, так їй відповів: «Скоро ти побачиш, що сини вже стали дорослими, зроби те, що я тобі скажу, і це ти правильно зробиш: хто з них ти побачиш, зможе натягнути оцей лук ось так і зможе підперезатися оцим поясом, як я тобі показую, того ти залиш у цій країні. А хто не спроможеться зробити так, як я тобі кажу, того ти прожени геть із цієї країни. І коли ти так зробиш, ти і сама будеш задоволена і виконаєш мої вказівки» [2].

10. Так він узяв один із своїх луків (бо до тих пір Геракл носив із собою два луки) і показав, як слід оперізуватися поясом і передав їй і лук, і пояс, які носив на тому боці, де було припасовано золоту чашу, а передавши їх, відійшов. Коли народилися сини, вона спершу дала їм імена: першого назвала Агатірсом, другого Гелоном, а останнього – Скіфом. Згодом, коли вони стали чоловіками, вона згадала про доручення Геракла і виконала його. І сталося так, що двох з її синів, Агатірса і Гелона, які не спромоглися виконати запропоноване матір’ю, вона вигнала з країни і вони пішли світ за очі. Проте молодший із них, Скіф, виконав запропоноване йому і залишився в країні. І від Скіфа, Гераклова сина, походять ті, що стають царями скіфів. І на згадку про ту чашу скіфи і до цього часу носять підвішену на поясі чашу. (Оце, власне, зробила для Скіфа, і саме лише для нього, його мати). Це, про що я розповів, переказують елліни, які мешкають на берегах Понту [2].

***Легенда про славного Київського князя Святослава***

З усіх Київських князів, які у різні часи відвідували Хортицю (а побувало їх тут чимало: Кий, Аскольд, Дір, Олег, Ігор, інші князі), Святослав був за усіх наймиліший і найулюбленіший дубу. Він був такий же міцний, як дуб, і точнісінько так відрізнявся од людей, як дуб-велет від інших дерев у лісі [1].

Був він дуже гарно збудований: кремезний, широкоплечий, брови мав густі, очі сині, ніс орлиний; в однім усі висіла золота сережка, оздоблена двома перлинами, з карбункулом посередині; ходив (як і Пращури наші з часів Сварога) завжди з оголеною головою і підборіддям, залишаючи тільки вуса та довгий чуб на тім’ї; одяг носив білий, який нічим не відрізнявся від одягу простого воїна [1].

У похід Святослав ніколи не брав з собою ні казанів, ні наметів, м’ясо готував прямо на вогні, спав на повсті, підмостивши під голову сідло і як ішов із ким воювати, то висилав поперед себе своїх послів, щоб вони сповістили про те ворогів, кажучи: «Іду на вас». Це він робив для того, щоб недруги мали можливість і час приготуватися до бою. Він вважав, що негідно для справжнього лицаря нападати на супротивника несподівано, потайки [1].

Ех, козак, що й говорити, козак [1]!

Ну так от. Повертався якось Святослав з чергового походу додому; йшов човнами з невеликою дружиною, але біля порогів заступило йому дорогу багаточисленне печенізьке військо. Печеніги, треба сказати, народ бездомний, з худоби та грабунків живе. Де напне шатро, там і дім йому. Худоба траву витолочить – далі мандрує... Мечі в них короткі, односічні й скривлені. Щити – мов бубни, із шкіри бичачої роблять, вдвоє, втроє складають, щоб міцніше було. І круглі такі, як бубни. Луком цілять добре, на льоту птаха збивають. А ще краще вміють петлі волосяні кидати. Жбурне ото, вона й обів’ється навколо шиї. Далі смикне – вершник і полетить сторчака з коня [1].

Зажурився князь:

– Крізь такий кордон нам не проскочити. Наближається зима, степом йти неможливо. Нічого робити, треба зимувати тут [1].

І повернув він човни, і поплив униз до Хортиці [1].

Та зима була люта, завірюшна й принесла вона нову біду: закінчились у них харчі, настав голод. Довелося вбивати коней і тим рятуватися [1].

Якось вони перезимували. Ранішня весна загомоніла навкруг, палке сонце швидко розтопило сніги [1].

Не думав, не гадав печенізький князь Куря, що зможуть русичі вижити, та певне знаючи, що сила їхня занепала, почав він переправлятися величезним військом на острів, щоб єдиним махом покінчити з ними [1].

Побачивши таке, зібрав Святослав своїх дружинників і звернувся до них з такими словами:

– Від предків ми мужність дістали, так пригадаймо ж, якою непоборною до цих часів була сила руська, й міцно борімось за свою честь і спасіння. То не наш звичай – втікаючи йти додому, але – або жити з перемогою, або славно вмерти [1]!

– Ти нам батько, будь-яку долю розділимо з тобою! Честь – дружині, слава – князю! – дружним вигуком відповіли йому вірні воїни [1].

– Покляніться ж мені богом Хорсом, котрий дивиться на нас з сонячного диску, що до самого кінця бою будете триматися купи [1]!

– Клянемось [1]!

– Якщо знімуть вороги з мене голову, ви по сережці моїй пізнаєте мене і не дасте зганьбити [1]!

– Не дамо, князю [1]!

Тут, саме на цій галявині, відбулася вирішальна битва. Русичі зімкнулися дружньо навколо священного дерева так, що воно опинилося в центрі битви як суворий полководець, який спостерігає з висоти за бойовищем [1].

Запекло билися русичі, і в самий розпал бою Святослав був схожий на ведмедя, швидкого, жахливого, грізного. Рука його була тверда, з кожним ударом меча він набирав нової сили, і ніхто не міг встояти в боротьбі з ним. А грізна луна бойовиська гуркотіла й кидалася між дубом і річкою [1].

Врешті-решт переможний клич печеніга рознісся навкруги. Сили ворога все прибували, а сили київських ратників танули, поки, зрештою, Святослав не зостався один [1].

– Схопіть його живцем! – сам не свій від радості, скомандував Куря [1].

Та хіба знав він, що русичі, хоча й переможні, ніколи не даються до рук ворогів своїх [1].

Востаннє витязь змахнув мечем – позавмирали від жаху печеніги [1].

– Гуляй, Куря, буде й про тебе буря! – грізно мовив Святослав. А потім раптово просяяв лицем і зі словами: “Прийми, брате, могутній дубе, мою яв і нав\* (\*Яв – світло, нав – темрява), – із силою увігнав меч у живіт, прикував себе до дуба [1].

Не встиг князь віддати Богу душу, як раптом загуркотіло небо й вогняний дощ линув на печенігів, здригнулася земля, й пострибали вороги, як ті жаби, в Дніпро-Славуту [1].

Коли все ущухло, печеніги знову кинулися до дерева, але не знайшли там жодного русича… і тіла Святослава не знайшли вони. Куди ж вони подівалися? Їхні тіла спопелив небесний вогонь, білі кістки схоронила Матінка Сира Земля, а душі… їхні нетлінні душі перенеслися й втілилися в дерева молодої квітучої діброви на Великому Лузі [1].

Але це ще не кінець історії. Розгніваний Куря, витріщивши очі, ще довго бігав навколо дуба, сподіваючись відшукати тіло Святослава. Він так розлютився на своїх воїнів, що, здавалося, був готовий з’їсти когось з них живцем. І, щоб угамувати свій гнів, наказав він відтяти голову одному із своїх командирів, зробити з його черепа чашу, а по світові пустити чутку, буцімто вечорами, після довгих степових переходів, любить він, печенізький князь Куря, вихилити чашу холодного вина, зроблену з черепа самого Святослава [1].

*Гераклові (Геркулесові) Стовпи*

Польський мандрівник Підберезький намагався прив’язати міти, що записані Геродотом про Геракла і Змієногу Діву, до Дніпровських порогів. В 6 томі Одеського товариства історії і старожитностей була опублікована його стаття «Геркулесові стовпи на Дніпрі» в перекладі з польської мови. Він висловив версію, що з Геркулесовими стовпами треба пов’язувати острови Стовпи. Саме за цими Стовпами, на думку Підберезького, жив велетень Геріон, у якого Геракл відбив биків [2].

«…Проте елліни що мешкають на узбережжях Понту, ось що кажуть про це. Геракл, коли він гнав Геріонових бугаїв, прибув до цієї країни, де тепер мешкають скіфи і яка тоді була пустельною. А Геріон, кажуть, мешкав поза Понтом, на острові, що його елліни називають Ерітея, десь поблизу Гадейрів, які розташовані далі за Геракловими стовпами на узбережжі Океану. Океан, як твердять, починається на сході і обтікає всю землю. Так кажуть, але для цього не наводять ніяких доказів. Звідти повертався Геракл і щойно він прибув до країни, яка тепер називається Скіфією (бо його там застала зима і мороз), як витяг свою лев’ячу шкуру, загорнувся в неї і тут на нього найшов сон, а його коні, що паслися, запряжені в колісницю, тим часом зникли з божої волі [2].

Ледве прокинувся Геракл і почав шукати своїх коней, обійшов усю ту землю і нарешті прибув до країни, яка називається Гілея («Лісиста країна», наше – «гілка», вважають це дніпровський Великий Луг, який починався від о. Хортиця і до пониззя Дніпра. – С.П.). І там в одній печері він знайшов істоту подвійної природи: наполовину вона була дівою, а наполовину змією: до сідниць її тіло було жіночим, а нижче – зміїним…» [2].

Про Змієногу діву і пов’язану з нею Змієву печеру на Хортиці ми вже писали, тому повторюватися не будемо. В цій статті нам цікава думка дослідника Підберезького про скелі Три Стовпи. Він пише, що «… цей острів Хортиця, хочу я сказати, є міфічна Ерітія, що лежить серед Океану, а гранітні скелі, що стирчать в Дніпрі – це Стовпи Геркулеса!...» [2].

Підберезький відкидає думку, щодо Гібралтару і цю версію казки вважає хибною приводячи різноманітні докази. Він доводить нелогічність мандрів Геркулеса з биками від Гібралтару до Бористену-Дніпра, що мають багато перешкод: "…для чого Геркулес, як би він не був мало знайомий з місцевістю своїх подвигів, ведучи для Еврістена здобич від Гібралтару в Грецію, в місто Мікени, попав в Скитію, що лежить по Бористену. Такий шлях з табунами і стадами через Піренейський хребет, Альпи, Герцинський ліс чи Карпати, через неприступні гори, широкі ріки і вікові ліси – дійсно варті півбога, варті і стовпів Гібралтарських!» [2].

Хоча у збірці свідчень давніх авторів, що подаються Робертом Грейсом, прокладається складний шлях від Гібралтару. Навіть дається пояснення, як Геракл опинився в нашому краї: біля Адріатичного заливу Гера наслала на стадо овода, який погнав корів через Фракію в Скіфську пустиню [2].

Підберезький розвиває думку щодо Східного Океану (цей переказ був у первісних греків), який був наслідком великого потопу, що міг поєднати Чорне, Балтійське, Каспійське моря і аж до Далекого Сходу. Але якщо цю гіпотезу сам Підберезький вважає сміливою, то все одно Чорне море греки вважали Східним [2].

На завершення розповіді Підберезького хотіло б привести його відповідь на докори, яким чином відносно невеликі дніпровські камені можна назвати Стовпами Геркулеса? Нам особливо цікавий опис цих Стовпів, бо вони зараз мають іншу форму без прибудови з величезних брил, які дослідник вважав людською діяльністю, тому приведемо велику цитату, як досить важливу:

«Ми називаємо їх стовпами тому, що місцеві жителі та порозькі лоцмани так їх називають, і тому, що і мені самому, що звик вже бачити скелі значно більших розмірів, вони відразу здалися Стовпами. Тому що стовп, хоч ти поставлений поруч зі скелею в сто разів більше його, ніколи не втратить своєї характерної ознаки і залишиться стовпом. Крім того, хоч сходячи на їх вершину, я не звернув особливої уваги на те, чи сама природа їх зробила, чи рука людини, однак мене вразила особлива їх оригінальність. Скільки можу собі пригадати, то Стовпи ці, а в особливості перший з них, з боку ріки представляв суцільну масу граніту, в верхніх частинах як би покриту камінням циклопічних розмірів, ретельно пригнаними один до одного; з боку ж суші ця маса підноситься уступами з окремих шматків, очевидно влаштованими рукою людини. Здається, що основа цих стовпів не штучна, а природна, верхня ж частина дороблена вже людиною. Якщо це так, то у нас було б ще одним циклопічним пам’ятником більше, і нічим не спростовний доказ правдивості скіфського сказання (автор вважав цей міт переробкою зі скіфської оповіді. – С.П.), що повертає нам назавжди Стовпи Геркулеса. Що стосується того, чи могли невеликі камені так сильно зайняти уяву греків, то на це можна відповідати різно: вони могли подіяти на їх уяву тому саме, що греки, не маючи про них свідчень безпосередніх, а знаючи тільки про їх існування від степних скіфів для котрих і камінь міг виявитися горою, самі їх ніколи не бачили; але якщо вони самі їх бачили, про що Геродот нічого не згадує, то ненаситна їх фантазія почала шукати в інших місцях подібності таких стовпів, які, за їхнім поняттям відповідали б важливості подвигу; і чим сумнівною була істина, тим річ вважалася їм достойною діяння такого півбога, яким вони уявляли собі свого Геркулеса» [2].

*«Запорізька миска»*

Сидячи на Хортиці навколо величезної кам’яної «миски», козаки черпали з неї юшку півтораметровими ложками і годували одне одного [4].

Неподалік від самої Хортиці видніють три високі скелі-острови. Їх називають **Трьома братами, або Трьома Стогами.** Похилий, Середній та Диван. Урочище навпроти стовпів називають Чорною Скелею. Якщо, діставшись Стовпів, придивитись до гранітних тіл «кам’яних братів», можна побачити на одному з них різних розмірів лунки. **Всього їх є 7, мовляв, вони позначають сім зірок сузір’я Плеяди** [4]**.**

У народі ж найбільшу кам`яну лунку зазвичай називають **«Запорізькою мискою»**. Нібито, козаки використовували виглиблення у камені саме як посудину для їжі [4].

«В страшну спеку в цій мисці варили галушки й годували один одного півтораметровими дерев’яними ложками через миску, сидячи у колі» [4].

*Аполлон*

Для нас цікаво, що окрім двох великих мисок, на Середньому Стовпі є кілька маленьких. На жаль, автор цієї статті був на острові короткий час і не вдалося порахувати кількість дрібних мисок-лунок [1].

Це сакральне місце також може бути прив’язане до грецького міта про Аполлона (Місяць), який раз на 19 років приходив на північний (ст. рус. ополонце – північ) острів і грав вночі на кіфарі поки не зійдуть Плеяди, що складаються з 7 зірок-сестер. Це так званий Метонів цикл: через 19 років Місяць перебуватиме у тій самій фазі відносно руху Сонця, це співвідношення лежить в основі місячно-сонячних календарів. Та й самі миски-лунки можемо назвати ополонками, що підкреслює схожість з ім’ям Бога [1].

Цей міф про Аполлона є в Діодора Сицилійського ІІ, 47. Ми процитуємо уривок в повному обсязі за книгою проф. Лосєва:

«Серед тих, котрі писали про давню міфологію, Гекатей і деякі інші стверджують, що навпроти землі кельтів на Океані є острів не менше Сицилії. Цей острів розташований на півночі, і його населяють так звані гіперборейці, оскільки він лежить за межами Борея [1].

Острів цей, за їхніми словами, родючий і плодоносний, що відрізняється ще й хорошим повітрям; двічі на рік приносить плоди. Розповідають, що на ньому народилася Літо. Тому найбільше богів у цих жителів шанується Аполлон. Вони самі як би є деякими жерцями Аполлона. Вони щодня оспівують цього бога в нескінченних гімнах і шанують його особливим чином. На цьому острові знаходиться священна ділянка Аполлона і чудовий храм, гідний похвали, прикрашений численними приношеннями, кулястий за своєю формою. І священне місто належить цьому богу, більшість жителів його – кіфаристи, і вони безперервно, граючи на кіфарах в храмах, підносять богу гімни і пісні, прославляючи в них його подвиги [1].

Гіперборейці, кажуть, мають свою власну мову, але до еллінів вони дуже близькі і особливо до афінян і делосцев, з давніх часів підтримуючи цю прихильність. Деякі ж з еллінів, як розповідають, приїжджали до гіперборейців і залишали там багаті приношення з написами еллінських буквами. Точно так же гіпербореєць Абарис приїжджав в Елладу, щоб відновити стародавню дружбу і споріднення з делосцями [1].

Стверджують, що місяць на цьому острові відстоїть зовсім на невеликій відстані від землі і на ній навіть помітні деякі виступи поверхні. Розповідають, що бог кожні 19 років приходить на цей острів, коли зірки в своєму оберті досягають завершення. Саме тому час тривалістю в 19 років називається еллінами Великим річним періодом. Під час цієї своєї появи бог грає на кіфарі і танцює всі ночі поспіль від весняного рівнодення до сходу Плеяд, радіючи своїм власним успіхам [1].

Царська влада в місті і охорона священних ділянок покладено на так званих Бореадів, нащадків Борея, які завжди беруть владу від покоління до покоління» [1].

*«Крісло Катерини»*

Найближча до правого берега Дніпра скеля архіпелагу називається «Крісло Катерини». Вона дійсно нагадує величезне, зроблене природою крісло, звернене до острову Хортиця [5].

Між Хортицею і греблею ДніпроГЕСу ледь видніється група з трьох скелястих острівців. Їх називають «Три Стовпи» [5].

За легендою, імператриця Катерина Велика в 1787 році після закладення каменю в фундамент Преображенського собору майбутнього Катеринослава продовжила свою подорож по Дніпру і вирішила оглянути Запорізьку Січ, що розташовувалася на острові Хортиця. Запорізькі козаки пояснювали їй, що згідно сьомої заповіді, жінкам заборонено бувати на Січі. Карали стратою жінок-порушників**. Але імператриці закон не писаний – хочу і все** [5]**!**

Запорожцям нічого не залишалося робити, як посадити її в човен і повезти до острова, а самим викликати своїми **магічними силами небувалу бурю.** Дніпро був спокійний і тихий, але тут раптом піднялася страшна буря, подув сильний вітер, річка захвилювалася, човен стало крутити - ніяк не можна підійти до Хортиці. Кружляли, крутилися так довго, поки не стемніло. Стало холодно. Ледве-ледве човен прибився до найближчої скелі. Там, на голому камінні, Катерина II скоротати ніч, так і не потрапивши на Січ. Заповідь була дотримана, честь запорожців збережена. З тих пір скеля і отримала своє ім’я [5].

***Скеля Кара***

Якщо пройти від Чорної скелі вздовж старого русла Дніпра відстань в один перельотом стріли, акурат вийдеш на гранітне плато, що кам’яним панцирем своїм нависла над рікою. Це і є скеля Кара. Вона височіє над текучою водою метрів на двадцять [1].

За часів козацтва, тут відбувалися покарання найбільш затятих злочинців. Порушнику певного закону, зв’язували руки і ноги, і кидали сторч головою у річку “годувати раків”. Що було, то було. Суворі часи, суворе й покарання [1].

А ще скеля Кара знаменита тим, що тут випробовували молодиків на мужність та зосередженість. Спочатку якийсь бувалий козарлюга демонстрував що саме має виконати новобранець. Він ставав на самий краєчок скелі, спиною до ріки, відступав назад до тих пір, поки його ступні до половини не опинялися в повітрі, проте він лишався незворушним, бо незворушність - ознака відваги, і стріляв з лука у завдану мішень. Парубок, який насмілювався повторити дію досвідченого запорожця, отримував у власність зброю: мушкет або пістоль [1].

***Думна Скеля***

А оце місце називається Думною скелею. Вірно сказано: «Спершу обміркуй, потім за діло берись». З давніх часів приходили сюди кошові отамани думу думати: як і що заподіяти, щоб ворога здолати. Та не просто верх взяти, а так щоб «хитро, мудро та невеликим коштом». Прийде сюди отаман, надумає що, а потім і звернеться до всього товариства: отаке-то і отаке-то рішення приймаю я, сини мої. А слово отамана, як скеля, що скаже, те й свято [1].

***Скеля Дзвіниця***

Аж ось іще одна скеля – дзвіниця. Висока, з шпилястою верхівкою, вона, дійсно, схожа на дзвіницю. Зберіглося свідчення, що недалеко від скелі була закопана зброя. Але щоб знайти місце схованки бойової козацької зброї, треба було стати на Петра о 9-й годині ранку на самій верхівці скелі і куди буде падати тінь від голови, там і шукати зброю. Козаки в найбільшім секреті тримали схованку біля Дзвіниці. А коли подалися на Дунай, «під турка», то й забрали зброю з собою [1].

Таким чином, сьогодні Ви були на екскурсії «Легенди острова Хортиця», відвідали найбільш відомі об’єкти легенд Хортиці, ознайомилися з їх особливостями.

Додаток З

Програма екскурсії «Легенди острова Хортиця»

|  |  |
| --- | --- |
| Час | Програма |
| 9.00 | Відправлення від площі Привокзальної |
| 9.30 | Музиччина балка |
| 10.15 | Змієва печера |
| 11.00 | Місце загибелі Святослава |
| 11.45 | Гераклові Стовпи |
| 12.00 | «Запорізька миска» |
| 12.30 | «Крісло Катерини» |
| 13.00 | Скеля Кара |
| 13.30 | Думна скеля |
| 14.00 | Скеля Дзвіниця |
| 14.30 | Приїзд до площі Привокзальної |

Додаток К

Технологічна карта екскурсії «Легенди острова Хортиця»

**Тема екскурсії:** «Відомі легенди острова Хортиця».

**Мета екскурсії:** ознайомити екскурсантів з туристичними об’єктами Хортиці, з якими пов’язані найбільш цікаві легенди, а також виховати почуття гордості за рідний край.

**Вид екскурсії:** автобусно-пішохідна.

**Протяжність маршруту:** 20 км.

**Тривалість екскурсії:** 5,5 години.

**Основні задачі екскурсії:**

* надання можливості екскурсантам ознайомитися з історичними пам’ятками Хортиці, як свідчення багатого історичного минулого;
* ознайомити з основними легендами історичних місць.

**Зміст екскурсії:** Автозупинка площа Привокзальна Запоріжжя-1 (АвтоЗАЗ Комунар) - Музиччина балка - Змієва печера - Місце загибелі Святослава - Гераклові Стовпи - «Запорізька миска» - «Крісло Катерини» - Скеля Кара - Думна скеля - Скеля Дзвіниця - Автозупинка площа Привокзальна Запоріжжя-1.

**Загальні організаційні вказівки:**

* чітко вказувати час і місце збору групи;
* попереджати про правила поведінки при виході в автобуса та при посадці, додержання правил безпеки в самому автобусі;
* простежити, щоб екскурсанти не залишали речі в автобусі.

Технологічна карта

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Етапи переміщення за маршрутом | Місця зупинок | Об’єкт показу | Тривалість огляду | Основний зміст інформації | Вказівки щодо організації | Методичні вказівки |
| Площа Привокзальна Запоріжжя-1 — о. Хортиця | На місці зустрічі групи | — | 5 хв. | Організаційний вступ | Представляється екскурсовод та водій, називається номер автобуса, тривалість екскурсії, час повернення. Організувати групу, посадити в автобус | Контролювати напрям руху та швидкість автобуса згідно картосхеми маршруту |
| О. Хортиця — площа Привокзальна Запоріжжя-1 | Музиччина балка | Музиччина балка | 30 хв. | Легенда Музиччиної балки | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| Змієва печера | Змієва печера | 30 хв. | Легенда Змієвої печери | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| Місце загибелі Святослава | Місце загибелі Святослава | 30 хв. | Легенда про князя Святослава | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| Гераклові Стовпи | Гераклові Стовпи | 30 хв | Легенда про Гераклові Стовпи | Організувати групу, висадити, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| «Запорізька миска» | «Запорізька миска» | 20 хв. | Легенда про «Запорізьку миску» | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| «Крісло Катерини» | «Крісло Катерини» | 20 хв. | Легенда про «Крісло Катерини» | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
|  | Скеля Кара | Скеля Кара | 20 хв. | Легенда про скелю | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| Думна скеля | Думна скеля | 20 хв. | Легенда про скелю | Організувати групу, надати інформацію про рух по маршруту | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |
| Скеля Дзвіниця | Скеля Дзвіниця | 20 хв. | Легенда про скелю | Організувати групу, надати інформацію про закінчення маршруту, ділення враженнями, загальна оцінка екскурсії | Надається екскурсійна довідка, використовуються прийоми огляду, опису та характеристики |