

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
для студентів спеціальності
242 "Туризм"
першого (бакалаврського) рівня**

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2021**

УДК 338.48-32(07.034)

О-64

Укладач О. О. Ахмедова

Затверджено на засіданні кафедри туризму.

Протокол № 9 від 24.12.2020 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Організація екскурсійної діяльності [Електронний ресурс] :
О-64 методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 242 "Туризм" першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. О. Ахмедова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 44 с.

Подано методичні рекомендації до практичних завдань з навчальної дисципліни. Наведено порядок підготовки та проведення практичних занять, що визначається методичними рекомендаціями і планами занять. Запропоновано рекомендації до самостійної роботи.

Рекомендовано для студентів спеціальності 242 "Туризм".

УДК 338.48-32(07.034)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2021

Вступ

Актуальність навчальної дисципліни "Організація екскурсійної діяльності" визначається попитом на оволодіння та впровадження нових підходів та стандартів туристичних послуг на висококонкурентному сучасному туристичному ринку. Це зумовлено необхідністю вдосконалення та розвитку внутрішнього та в'їзного туризму, які забезпечують зростання інноваційного та інвестиційного потенціалу національної економіки.

Організація екскурсійної діяльності як пріоритетний напрям туристичної галузі в певних межах формує економічну, наукову, культурну, освітню, екологічну безпеку країни, забезпечує розвиток технологічно пов'язаних галузей народного господарства. Більше того, екскурсійна діяльність є невід'ємною частиною національно-культурного відродження України, оскільки передбачає глибоке знання історії та давніх традицій українського народу.

Щоб підвищити привабливість території та країни для місцевих, національних та міжнародних туристів, туроператорам та турагентам слід не лише враховувати ринковий попит, а й розвивати існуючі місцеві екскурсійні об'єкти, культурну та природну спадщину, розробляти нові екскурсії та маршрути на науковій основі, що враховує вимоги сучасних екскурсійних методів та стандартів, гармонізованих із вимогами ЄС та світу.

Вивчення навчальної дисципліни базується на відповідному рівні загальних знань та навичок, набутих під час вивчення студентами загальних, гуманітарних і спеціальних предметів.

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів теоретичних професійних знань та практичних навичок, а також компетентностей для самостійного планування та організації екскурсійних заходів; ефективного проектування та проведення екскурсії; надання екскурсійних послуг найвищого рівня відповідно до сучасних вимог розвитку туризму та культурного середовища.

Об'єктом вивчення є процес організації туристичних послуг, а саме екскурсій та екскурсійних програм.

Предметом навчальної дисципліни є форми виявлення економічних законів і закономірностей розвитку туризму, методи, механізми, методичні підходи та практичний досвід туристичних підприємств з надання туристичних послуг, а саме проведення екскурсій споживачам у сучасних

умовах господарювання в Україні та за кордоном. Предмет пізнання становлять: теорія і практика екскурсійної справи; формування та надання туристичних послуг (проведення екскурсій) у сфері туристичної діяльності; організація і ефективність туристичної діяльності.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять і виконання практичних завдань. Проблемні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни "Організація екскурсійної діяльності" студенти набувають професійних компетентностей та отримують результати навчання, які подані у табл. 1.

Таблиця 1

**Компетентності та результати навчання
за навчальною дисципліною**

Компетентності	Результати навчання
Здатності до визначення сутності, ознак та функцій екскурсій	Визначати місце та роль екскурсійної діяльності у туристичній галузі
	Класифікувати екскурсії, розуміти їх функції та характеристики
	Організовувати та планувати екскурсійні заходи для різних цільових аудиторій
	Вміти ефективно використовувати та поєднувати прийоми показу та розповіді
Здатності до визначення технології створення екскурсії, методів та прийомів її проведення	Вміти створювати екскурсії та планувати екскурсійний маршрут
	Вміти проводити екскурсії з урахуванням їх цілей і завдань, використовуючи технологію проведення екскурсії
	Визначати види екскурсійних послуг на туристично-екскурсійних підприємствах. Знати закони та принципи підписання контрактів
Здатності до визначення сутності та складових професійної майстерності екскурсовода	Знати професійні вимоги, складові професії
	Розуміти принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування

Перелік тем практичних занять

Під практичним заняттям мається на увазі форма навчального заняття, спрямована на поглиблення науково-теоретичних знань і оволодіння певними методами самостійної роботи, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їхнього практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань.

Практичні заняття складаються з перевірки знань, умінь і навичок студентів, постановки загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, вирішення практичних і ситуаційних завдань із обговоренням, виконання контрольних робіт, їхньої перевірки та оцінювання (табл. 2).

Таблиця 2

Теми практичних занять

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань)	Рекомендована література
Змістовий модуль 1. Теорія та історія екскурсійної діяльності		
1	2	3
<i>Тема 1.</i> Поняття екскурсійної діяльності, історія, етапи розвитку в Україні та світі	1.1. Теоретичні аспекти екскурсійної діяльності. 1.2. Історія розвитку екскурсійної діяльності в Україні. Класифікація періодів. Сучасна роль екскурсії. Всесвітня федерація асоціацій туристичних гідів. Європейська федерація асоціацій туристичних гідів. Всеукраїнська асоціація гідів. 1.3. Історія Харкова	Основна: [3 – 6; 9; 10]. Додаткова: [15 – 17]
<i>Тема 2.</i> Цілі та завдання екскурсії	2.1. Характеристика екскурсії як самостійної туристичної послуги. Сутність, цілі, завдання, функції та особливості екскурсії. 2.2. Організація відвідування музею, картинної галереї або участь в екскурсії містом з професійним екскурсоводом з подальшим аналізом. Подання письмового експертного висновку за підсумками участі в екскурсійній програмі	Основна: [1; 2; 10]. Додаткова: [11; 12; 18]

1	2	3
<i>Тема 3.</i> Види та зміст екскурсій	3.1. Класифікація екскурсій за основними ознаками. 3.2. Самостійна організація екскурсій	Основна: [3 – 6]. Додаткова: [11; 14]
<i>Тема 4.</i> Методичні прийоми показу та розповіді, їх поєднання під час екскурсій	4.1. Показ як основний елемент екскурсій. Основні вимоги до розповіді під час екскурсій. Поєднання показу та розповіді під час екскурсій. 4.2. Практичне завдання: розроблення маршруту екскурсій Харківським національним економічним університетом імені Семена Кузнеця	Основна: [2]. Додаткова: [8; 10; 14; 26]
Змістовий модуль 2. Технологія створення екскурсій, методи та прийоми проведення екскурсій		
<i>Тема 5.</i> Методика підготовки нової екскурсій	5.1. Етапи створення екскурсій та планування екскурсійного маршруту. 5.2. Підготовка власної екскурсій згідно з методичними вимогами	Основна: [2; 5 – 7]. Додаткова: [12; 13]
<i>Тема 6.</i> Технологія проведення екскурсій	6.1. Технічні аспекти проведення екскурсій. 6.2. Технологія проведення оглядової автобусної екскурсій містом Харків	Основна: [2 – 6; 10]. Додаткова: [16 – 20]
<i>Тема 7.</i> Організація екскурсійних послуг туристично-екскурсійними підприємствами	7.1. Види договорів на екскурсійне обслуговування. 7.2. Якість обслуговування клієнтів на туристично-екскурсійному підприємстві	Основна: [2; 5 – 7]. Додаткова: [12; 13]
Змістовий модуль 3. Професійна майстерність екскурсовода		
<i>Тема 8.</i> Професійні вимоги, складові професії	8.1. Професійні вміння і навички екскурсовода. 8.2. Визначення форм вербального та невербального спілкування, важливих для гідно-екскурсовода	Основна: [2; 5]. Додаткова: [16; 17; 19; 20]
<i>Тема 9.</i> Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Особливості проведення різних видів екскурсій	9.1. Диференційований підхід до організації, змісту та методів підготовки та проведення екскурсій залежно від цільової аудиторії екскурсантів. 9.2. Особливості проведення різних видів екскурсій	Основна: [2; 3]. Додаткова: [10; 11; 13 – 15]

Методичні рекомендації до виконання практичних завдань

Змістовний модуль 1. Теорія та історія екскурсійної діяльності

Тема 1. Поняття екскурсійної діяльності, історія, етапи розвитку в Україні та світі

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на загальні питання, що стосуються основних понять екскурсійної діяльності, "екскурсознавства", "екскурсології", екскурсійної теорії, екскурсійної методики, екскурсійної практики, екскурсійного обслуговування, екскурсійних послуг, історії та етапів розвитку екскурсійної справи в Україні та світі.

Практичне завдання 1.1. Теоретичні аспекти екскурсійної діяльності

Студенту необхідно оволодіти категорійно-понятійним апаратом навчальної дисципліни, оскільки спеціаліст-екскурсовод має знати екскурсійну теорію, розумітися на головних поняттях екскурсології, володіти методикою підготовки та проведення екскурсій, бути здатним поновлювати каталог екскурсій, розробляти нові маршрути, залучати нові екскурсійні об'єкти і в цілому розробляти туристично-екскурсійний продукт.

Методичні рекомендації до практичного завдання

У процесі підготовки до практичного заняття студенти розглядають головні завдання сучасного екскурсознавства:

осмислення феномена соціально-філософського сенсу екскурсії як однієї з форм багатофункціональної діяльності особистості;

виявлення різноманіття практичних форм та методів екскурсійної діяльності суб'єктів туристів обслуговування;

вивчення, узагальнення та впровадження закордонного досвіду екскурсійної справи;

розроблення методичних основ оцінювання екскурсійного потенціалу територіальних утворень та визначення потенційного попиту на екскурсійні послуги;

прогнозування розвитку екскурсійної діяльності в умовах невизначеності ринку;

виявлення шляхів підвищення якості та ефективності ведення екскурсійної діяльності;

розроблення та впровадження системи стандартів якості екскурсійного обслуговування.

Практичне завдання 1.2. Історія розвитку екскурсійної діяльності в Україні. Класифікація періодів. Сучасна роль екскурсії. Всесвітня федерація асоціацій туристичних гідів. Європейська федерація асоціацій туристичних гідів. Всеукраїнська асоціація гідів

У рамках практичного завдання студент має охарактеризувати основні етапи розвитку екскурсійної діяльності в Україні: охарактеризувати передумови зародження екскурсійного руху на українських землях, його тісний зв'язок із розвитком країнознавства, спричиненого піднесенням національного відродження; проаналізувати історичні події, на фоні яких проходило становлення та розвиток екскурсійної діяльності в Україні, накопичений досвід, що вплинув на сучасний стан екскурсології. Також необхідно проаналізувати сучасний стан даного напрямку туризму, зміну у розумінні поняття "гід-екскурсовод", світові та європейські тенденції екскурсійної діяльності. Розглянути стандарт *European standard EN 13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators terminology*, у якому надано пояснення трьох найважливіших у цій сфері термінів: *tourist guide, tour manager, tour escort*.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Історія розвитку екскурсійної діяльності – це складова екскурсовознавства, яка становить ретроспективний аналіз досягнень і найважливіших моментів у розвитку екскурсійної діяльності з виокремленням її історичних етапів. Існує декілька класифікацій етапів розвитку екскурсійної діяльності в Україні, варто дотримуватися умовного розподілу на дев'ять етапів.

В умовах дерегуляції та вільної конкуренції ринок самостійно прийшов до розуміння необхідності саморегулювання та об'єднання професіоналів сфери екскурсознавства, що сприяло виникненню Всеукраїнської асоціації гідів (ВАГ), яка була утворена наприкінці 2014 року у формі громадської спілки та легалізована у 2016 році. Головним напрямом діяльності ВАГ є сприяння професійному навчанню та підвищенню кваліфікації фахівців туристичного супроводу.

ВАГ є асоційованим членом Федерації європейських туристичних гідів (European Federation of Tourist Guide Associations), яка об'єднує національні асоціації гідів, визначає головні установчі завдання, здійснює значну роботу щодо розроблення та впровадження професійних вимог до екскурсійного обслуговування. ФЕГ були розроблені "Етичний кодекс європейських гідів" та "Хартія якості".

Практичне завдання 1.3. Історія Харкова

Студенту необхідно вивчити загальну історію міста Харків, приділивши значну увагу одному з питань, наведених далі, або вибрати тему за власним вподобанням та підготувати доповідь на одну з тем, пов'язаних з історією міста.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Теми завдань

1. Харків: від минулого до сьогодення.
2. Основні пам'ятники Харкова, їх зв'язок з історією міста, історія створення та характеристика пам'ятників.
3. Харківські театри, їх спеціалізація та особливості.
4. Міські парки Харкова, їх характеристика, роль у створенні певного іміджу міста, необхідність для жителів і важливість для гостей міста.
5. Харків релігійний. Головні собори та храми.
6. Харків як місто знань і науки.
7. Харків як перша столиця радянської України.
8. Особливості Харкова літературного.
9. Особливості архітектурних конструкцій Харкова.

Студент може обрати будь-яку іншу тему, пов'язану з історією, культурою, політичним та соціальним життям міста та підготувати доповідь за обраною темою.

Тема 2. Цілі та завдання екскурсії

У процесі вивчення даної теми студенту необхідно розглянути поняття: екскурсія; екскурсія як процес пізнання; екскурсія як вид діяльності; екскурсія як форма спілкування; функції екскурсії; загальні та специфічні ознаки екскурсій, екскурсія як продукт.

Практичне завдання 2.1. Характеристика екскурсії як самостійної туристичної послуги. Сутність, цілі, завдання, функції та особливості екскурсії

Студентам необхідно розглянути екскурсію у таких аспектах: як самостійну форму виховання (патріотичного, трудового, естетичного);

як одну з форм навчання;

як форму роботи з масовою аудиторією;

як один зі ступенів пізнання;

як форму міжособистісного спілкування;

як форму поширення наукових знань, ідейного виховання;

як форму організації культурного дозвілля;

як невід'ємну частину організованого туризму.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Узагальнюючи різні підходи до визначення і розуміння екскурсії, слід зазначити два головних підходи, притаманних навчальній дисципліні "Організації екскурсійної діяльності".

1) екскурсія – це цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода;

2) екскурсія – комплексна туристична послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, містить обов'язковий супровід екскурсовода, проходить за заздалегідь затвердженим маршрутом та містить послуги розміщення.

У широкому розумінні послуга – результат діяльності підприємства із задоволення відповідних потреб споживачів. В організації екскурсійної діяльності саме друге визначення поняття екскурсії як комплексної

послуги є визначальним, і саме воно дає можливість трактувати цю послугу як продукт.

Екскурсійний продукт – це попередньо сформований комплекс послуг, які надаються екскурсанту під час екскурсії і реалізується за єдиною ціною.

Екскурсійний продукт є специфічним товаром, який має низку особливостей, але в деяких аспектах схожих з особливостями турпродукту.

Екскурсія як послуга на сьогодні складається з комплексу окремих послуг. До обов'язкових екскурсійних послуг належать:

страхування екскурсантів та надання інформаційних послуг – супровід кваліфікованого екскурсовода (тобто не менше ніж дві послуги);

до додаткових послуг належать транспортне обслуговування (оскільки існують екскурсії пішохідні, хоча їхня частина в загальному обсязі досить незначна), організація відвідування музейних та видовищних установ під час екскурсії, послуги харчування, організація анімаційної діяльності учасників екскурсії (наприклад під час екскурсій-прогулянок для дитячих та молодіжних груп), послуги з реалізації сувенірної продукції;

складання екскурсійної програми з широким спектром додаткових послуг, що дозволяє збільшити вартість екскурсії і, відповідно, отримувати більші прибутки від організації екскурсійної діяльності.

Практичне завдання 2.2. Організація відвідування музею, картинної галереї або участь у екскурсії містом з професійним екскурсоводом з подальшим аналізом. Подання письмового експертного висновку за підсумками участі в екскурсійній програмі

Завдання студентів – оцінити роботу туристичного екскурсовода, його професіоналізм, організацію експозиції у музеї/картинній галереї, якість та логіку поданого матеріалу. Студенти повинні написати подальші звіти, в яких будуть узагальнені висновки, отримані під час заходу.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Заповніть табл. 3 за 5-бальною шкалою (де 5 – повністю згоден, 0 – повністю не згоден), поставте "+" або "-" (якщо питання передбачає відповідь "так – ні"). Заповніть табл. 2 під час або одразу після відвідування музею, картинної галереї чи екскурсії містом.

**Оцінювання відвідування екскурсії до музею, картинної галереї,
екскурсії містом**

№ з/п	Твердження	Повністю згоден	Згоден	Нейтральне ставлення	Не згоден	Повністю не згоден
1	Гід-екскурсовод представився, повідомив тему екскурсії, час тривалості екскурсії					
2	Екскурсія мала вступ, основну частину, висновок					
3	Поданий матеріал відповідав віку, знанням та запитам цільової аудиторії					
4	Цілі та передбачувані результати екскурсії були досягнуті					
5	Зміст та композиція екскурсії були логічними, підтеми чітко відповідали головній темі					
6	Мова екскурсовода була чіткою, зрозумілою, милозвучною, необхідної гучності					
7	Поведінка гіда-екскурсовода була професійною, міміка та жестикулювання були відповідними					
8	Гід-екскурсовод ефективно керував пересуванням та поведінку групи, вміло підтримував і привертав увагу екскурсантів					
9	Гід-екскурсовод відповів на всі запитання у заздалегідь зазначений час					
10	Вважаю екскурсію ефективним способом вивчення ____ (назва, тема екскурсії)					
11	Мені сподобалася екскурсія					

Тема 3. Види та зміст екскурсії

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: основні ознаки класифікації екскурсій; значення класифікації екскурсій; основні види екскурсій; класифікація екскурсій за змістом;

особливості оглядової екскурсії; особливості тематичної екскурсії; класифікація тематичних екскурсій; класифікація та особливості виробничих екскурсій; класифікація та особливості мистецтвознавчих екскурсій; класифікація та особливості літературних екскурсій; класифікація та особливості архітектурно-містобудівничих екскурсій; класифікація екскурсій за кількістю учасників; класифікація екскурсій за місцем проведення та за способом руху; класифікація екскурсій за формою проведення, дитячі екскурсії, специфіка проведення екскурсій для дорослих.

Практичне завдання 3.1. Класифікація екскурсій за основними ознаками

Студент має знати особливості проведення тематичних екскурсій. Особливості проведення оглядових екскурсій. Класифікацію екскурсій за змістом. Особливості оглядових екскурсій. Групування тематичних екскурсій. Групування виробничих екскурсій. Особливості мистецтвознавчих та літературних екскурсій. Особливості архітектурно-містобудівних екскурсій. Поділ екскурсій за місцем проведення та за засобом пересування. Значення класифікації екскурсій.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Класифікація екскурсій є центральним питанням екскурсійної теорії й має значення для:

- постановки цілей і завдань нових екскурсій;
- правильного розроблення маршруту;
- формування підтем і використання методичних прийомів;
- забезпечення умов тісної співпраці екскурсовода з екскурсантами;
- діяльності методичної комісії.

Класифікація екскурсій – це розподіл екскурсій на групи та види, виокремлення в кожній з них основних рис, які визначають характер її проведення.

Класифікація екскурсій динамічна. Нині екскурсії класифікуються за такими ознаками: змістом; складом й кількістю учасників; місцем проведення; способом пересування; тривалістю; формою проведення.

Провідною класифікаційною ознакою екскурсій є їхній розподіл за тематикою на оглядові й тематичні.

Оглядові екскурсії завжди багатотемні та багатопланові, здебільшого такі екскурсії організуються містом, районом, туристськими дестинаціями, іншими цілісними територіальними утвореннями. Характерними для оглядових екскурсій є такі ознаки:

використання історичного й сучасного матеріалу. Екскурсійна інформація подається з часів заснування міста (першої документальної згадки про нього) до теперішнього часу з обов'язковим оглядом перспектив подальшого розвитку;

побудова екскурсійного маршруту підпорядковується тематико-хронологічному порядку. Бажано, щоб такі екскурсії починалися з історичного місця заснування міста, а закінчувалися в його сучасних кварталах;

для показу обираються різноманітні екскурсійні об'єкти (пам'ятки історії й культури, будинки і споруди, природні об'єкти, місця проходження подій, промислові і сільськогосподарські підприємства та інші) для забезпечення жвавості сприйняття екскурсійної інформації;

в оглядових екскурсіях події викладають крупним планом, без зайвої деталізації, з метою формування у екскурсантів загального уявлення про відвідувану місцевість;

структура оглядових екскурсій складається здебільшого з однакового набору підтем: історія міста, зокрема військово-історична підтема, архітектурна, характеристика господарства, науки, освіти, культури (музика, література, театр тощо), природних особливостей.

Тематичні екскурсії за змістом навпаки присвячені розкриттю однієї теми. Їм властиве всебічне глибоке висвітлення певної теми. Тематичні екскурсії також розподіляються на підтеми, присвячені певним проміжкам часу існування чи частинам обраного предмета екскурсійного показу. Усі підтеми пов'язані між собою логічними переходами. Будуватися така екскурсія може й на одноманітних об'єктах.

Практичне завдання 3.2. Самостійна організація екскурсії

Студенти описують коротку екскурсію (1,5 – 2 години), яка може бути організована у місті, в якому вони проживають, або у будь-якому іншому місті, яке вони добре знають.

Необхідно скласти маршрут екскурсії, додаючи місця для відвідування, терміни проведення, транспорт (якщо необхідно) максимально наближено до реальних умов. В анотації екскурсії зазначають: час екскурсії;

мета та завдання екскурсії; на кого розрахована ця екскурсія; основні екскурсійні об'єкти; форма проведення екскурсії; відрізки на маршруті, де потрібно йти пішки; зупинки на маршруті; цікаві факти, події, які привернуть увагу екскурсантів; можливість знайомства з цікавими людьми; можливість придбати сувеніри; можливість організації обіду в кафе чи організації пікніка.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Для складання екскурсії можна використовувати геолокалізацію, інтерактивні карти (*Google maps*), GPS-навігацію та інші додатки для прорахування необхідного часу на подолання кожного відрізка маршруту, урахування автомобільних заторів, визначення закритих об'єктів через будівництво чи реконструкцію, корекції маршруту у зв'язку з погіршенням погодних умов тощо. Під час роботи на шумній вулиці з великим транспортним навантаженням екскурсантам рекомендується використовувати навушники та спеціальні додатки для прослуховування тексту екскурсовода.

Також необхідно розглянути будь-які проблеми, які можуть виникнути під час екскурсії, а саме нещасні випадки, потенційні інциденти та інші нестандартні проблеми або ситуації, яких слід уникати під час екскурсії. Наприклад, якщо екскурсанти відвідують місця релігійного значення, то їм, можливо, доведеться зняти взуття або прикрити голову на вході до культової будівлі. Питання дотримання етикету, певної поведінки та правил – надзвичайно важливі для успішної екскурсії.

Тема 4. Методичні прийоми показу та розповіді, їх поєднання під час екскурсії

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: показ – основний елемент екскурсії, сутність показу; особливості показу в екскурсії; сутність розповіді, основні вимоги до розповіді; завдання розповіді на екскурсії; особливості розповіді на екскурсії; поєднання показу та розповіді в екскурсії; екскурсія як взаємодія трьох елементів: екскурсовода, об'єктів та екскурсантів.

Практичне завдання 4.1. Показ як основний елемент екскурсії. Основні вимоги до розповіді під час екскурсії. Поєднання показу та розповіді під час екскурсії

Студентам необхідно розглянути:

1) особливості показу на екскурсії: сюжетність, логічну послідовність, активність, парадоксальність, визначальну роль, первісне значення;

2) особливості розповіді на екскурсії: підпорядкованість розповіді показу, залежність розповіді від швидкості пересування групи, використання в розповіді зорових доказів, адресність розповіді, конкретність екскурсійної розповіді, стверджуючий характер розповіді, монологічний характер розповіді, наявність підтексту.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Для створення цікавої екскурсії необхідно використовувати та поєднувати:

методичні прийоми показу: прийом демонстрації об'єкта; прийом екскурсійного аналізу; прийом попереднього огляду; прийом панорамного показу; прийом зорової реконструкції (відтворення); прийом зорового монтажу; прийом локалізації; прийом абстрагування; прийом зорового порівняння; прийом зорової аналогії або асоціації; прийом інтеграції; прийом перемикання уваги; методичний прийом руху; показ меморіальної дошки; особливості показу під час автобусної екскурсії;

методичні прийоми розповіді: прийом екскурсійної довідки; прийом опису; прийом характеристики; прийом пояснення; прийом коментування (репортажу); прийом цитування; прийом літературного монтажу; прийом питань-відповідей; прийом посилення на очевидців; прийом завдань; прийом новизни матеріалу; прийом співучасті; прийом дискусійної ситуації; прийом персоніфікації; прийом проблемної ситуації; прийом відступу; прийом індукції; прийом дедукції; клімактеричний прийом; антиклімактеричний прийом.

Важливою складовою якісного проведення екскурсії є оптимальне поєднання показу і розповіді з максимальним використанням їхніх різноманітних прийомів. Екскурсоводу, який виконує роль керівника в процесі сприйняття матеріалу необхідно прагнути до перетворення в єдине ціле показу і розповіді, коли вони починають активно взаємодіяти, певним чином зливатися, коли один елемент вже не може замінити інший і утворюють єдине ціле – екскурсію.

Практичне завдання 4.2. Розроблення маршруту екскурсії Харківським національним економічним університетом імені Семена Кузнеця

Розробіть маршрут екскурсії Харківським національним економічним університетом імені Семена Кузнеця, включивши у маршрут деканати, міжнародні центри, кафедри, бібліотеки тощо та час, необхідний на відвідування кожного екскурсійного об'єкта.

Перед розробленням екскурсії подумайте про цільову аудиторію (потенційні студенти, батьки майбутніх студентів, іноземні гості, науковці та дослідники тощо) та її потреби/побажання. На цій підставі визначте основну тему екскурсії та її підтеми, кожну зупинку та обсяг інформації, яку потрібно подати під час кожної зупинки.

Розгляньте будь-які проблеми або питання, які можуть виникнути під час екскурсії, будь-які особливості етикету, правила поведінки, яких слід дотримуватися екскурсантам під час екскурсії.

Методичні рекомендації до практичного завдання

1. Підготуйте маршрут екскурсії по ХНЕУ ім. С. Кузнеця, в який необхідно додати:

- місце зустрічі з екскурсантами;
- відправну точку екскурсії;
- відрізки маршруту;
- екскурсійні об'єкти;
- найбільш логічний шлях від однієї зупинки до іншої;
- кінцеву точку екскурсії.

Для складання маршруту можна скористатися схемою ХНЕУ ім. С. Кузнеця, поданою на офіційному вебсайті університету.

Для екскурсії можна використовувати такі об'єкти:

- факультети;
- кафедри;
- міжнародні центри;
- структурні підрозділи ХНЕУ ім. С. Кузнеця;
- місця зустрічей студентів;
- заклади громадського харчування та їдальні;
- паркові та садові ділянки;
- іменні аудиторії;

клуби за різними напрямками (міжнародні, наукові, спортивні тощо); спортивні та фітнес-центри і т.д.

2. Визначте, який інформаційний матеріал необхідно охопити під час кожного відрізка екскурсійного маршруту та під час демонстрації обраних екскурсійних об'єктів. Бажано заповнити технологічну карту (табл. 4) на основі змісту конкретної екскурсії.

Таблиця 4

Технологічна карта екскурсії

№ з/п	Відрізки маршруту, зупинки	Екскурсійні об'єкти	Тривалість розповіді на зупинці (хв)	Головна тема, підтеми, перелік ключових питань	Організаційні рекомендації
1.					
2.					

3. Головна тема, підтеми, перелік ключових питань.

Ця колонка таблиці містить коротку анотацію змісту екскурсії на кожному відрізку екскурсійного маршруту.

Наприклад: на екскурсійному об'єкті "Міжнародний відділ ХНЕУ ім. С. Кузнеця" слід розкрити такі ключові питання:

- а) історія створення відділу, напрями діяльності;
- б) технологія допомоги студентам у пошуку іноземної практики чи навчання за кордоном;
- в) заходи, що організуються відділом.

4. У графі "Організаційні рекомендації" вказати будь-які додаткові моменти, які можуть знадобитися під час екскурсії (наприклад: спеціальний дозвіл на вхід до будівлі; особливості дрес-коду; домовленість про зустріч з деканом чи керівником відділу тощо).

5. Презентуйте свою екскурсію в аудиторії або проведіть її для групи на об'єктах.

6. Група повинна проаналізувати подану екскурсію та вказати на її переваги та недоліки.

Змістовий модуль 2

Технологія створення екскурсії, методи та прийоми проведення екскурсії

Тема 5. Методика підготовки нової екскурсії

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: три ступені підготовки нової екскурсії, схема екскурсії (вступ, основна частина, висновок); поняття "етапи підготовки екскурсії", етапи підготовки екскурсії: визначення мети та завдання, визначення теми, відбір літератури, визначення інших джерел екскурсійного матеріалу, відбір та вивчення екскурсійних об'єктів, складання картки об'єкта, види об'єктів, класифікація об'єктів, критерії оцінювання екскурсійних об'єктів, складання маршруту екскурсії, види маршруту, вимоги до маршруту, підготовка контрольного тексту екскурсії, вимоги та особливості контрольного тексту, поняття "портфель екскурсовода", складові "портфеля екскурсовода", визначення методики демонстрації наочного матеріалу на маршруті, визначення методичних прийомів проведення екскурсії: показу та розповіді, визначення техніки проведення екскурсії, складання методичної розробки екскурсії, складання індивідуального тексту екскурсії, техніка використання індивідуального тексту, захист екскурсії.

Практичне завдання 5.1. Етапи створення екскурсії та планування екскурсійного маршруту

В основі технологічного процесу створення нової екскурсії знаходиться екскурсійна методика. Створення нової екскурсії за будь-якою темою – складний трудомісткий технологічний процес.

У найпростішому вигляді схема всіх екскурсій, незалежно від теми, виду й форми проведення, однакова: вступ, основна частина, висновок.

Студенти мають розглянути процес створення нової екскурсії у загальному вигляді і подати доробки у групі.

Методичні рекомендації щодо вивчення теми

У загальному вигляді підготовка екскурсії складається з трьох етапів: підготовчого, самого розроблення, заключного етапу.

Підготовчий етап містить:

визначення мети й завдань екскурсії;
вибір теми екскурсії;
відбір літератури і складання бібліографії;
визначення джерел екскурсійного матеріалу.

Розроблення екскурсії:

відбір і вивчення екскурсійних об'єктів;
складання маршруту екскурсії;
об'їзд або обхід маршруту;
підготовка контрольного тексту екскурсії;
комплектування "портфеля екскурсовода";
визначення методичних прийомів проведення екскурсії;
визначення техніки ведення екскурсії;
складання методичної розробки;
складання індивідуальних текстів.

Завершальний етап:

прийом (здавання) екскурсії;
затвердження екскурсії.

Документація, необхідна для складання нової екскурсії, подана у табл. 5.

Таблица 5

Необхідна документація для складання нової екскурсії

№ з/п	Назва документа	Зміст документа
1	2	3
1	Джерела літератури за темою	Перераховуються всі джерела, брошури, які були використані під час підготовки екскурсії
2	Картки об'єктів, які були додані до маршруту	Інформація, яка характеризує екскурсійний об'єкт
3	Контрольний текст екскурсії	Матеріал, який розкриває тему. Зміст тексту потрібен для написання індивідуального тексту
4	Індивідуальний текст екскурсовода	Матеріал, який міститься згідно з методичною розробкою, структура екскурсії, її маршрут на базі контрольного тексту. Дає характеристику об'єктів та подій. Містить вступ, основну частину, висновок

1	2	3
5	Схема (карта) маршруту	На окремому аркуші зображено шлях, маршрут групи. Визначено початок та кінець маршруту, об'єкти показу, місця їх огляду, зупинки для виходу або підходу до об'єкта
6	"Портфель екскурсовода"	Папка з фотографіями, схемами, картами, малюнками, копіями документів, репродукціями, іншими наочними матеріалами
7	Методична розробка	Рекомендації щодо проведення екскурсії. Визначаються відрізки маршруту з екскурсійними об'єктами на них; послідовність демонстрації об'єктів; основні питання, які реалізуються на цьому відрізку маршруту; час, який потрібен для розкриття підтеми; методичні прийоми показу та розповіді; організаційні рекомендації щодо проведення екскурсії; техніка проведення екскурсії
8	Матеріали екскурсії	Матеріали за темою, статистичні дані, цитати з літературних творів

Практичне завдання 5.2. Підготовка власної екскурсії згідно з методичними вимогами

Студент повинен підготувати одну екскурсію з поданих далі тем (або запропонувати власну тему), оформити повний пакет необхідних документів і матеріалів та провести екскурсію для однокласників та викладача.

Студент формулює мету майбутньої екскурсії. Приклад формулювання: розширення кругозору екскурсантів, ознайомлення екскурсантів з історією і сучасністю міста, отримання додаткових знань з певної тематики, виховання патріотизму і любові до своєї Батьківщини, естетичне виховання та ін.

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

Методичні рекомендації щодо вивчення теми

Використовуючи методику відбору екскурсійних об'єктів, розглянуту на лекціях, студенти відбирають екскурсійні об'єкти, характеризують їх за змістом, за функціональним призначенням, за ступенем цілісності і проводять багатовимірне оцінювання екскурсійних об'єктів. Залежно від результатів оцінювання студенти повинні відібрати 10 – 20 екскурсійних

об'єктів, на яких будуть ґрунтуватися підтеми екскурсії і викладатися додатковий матеріал. Окреслюється основний зміст розповіді та назви підтем.

Відбір об'єктів закінчується складанням картки об'єкта.

Складання картки об'єкта:

1. Назва об'єкта.
2. Історична подія, з якою пов'язаний об'єкт, дата події.
3. Місцезнаходження об'єкта, як підійти або під'їхати до нього.
4. Опис об'єкта (його автор, дата спорудження, із яких матеріалів виготовлений, текст меморіальної дошки (якщо є).
5. Джерело інформації про об'єкт (література).
6. Збереженість об'єкта (дата останнього ремонту, реставрація).
7. Охорона об'єкта (на кого покладена).
8. В екскурсіях на які теми використовується.
9. Фотографії об'єкта.

Оформлення методичної розробки відбувається в такий спосіб:

1. На титульному аркуші розташовують дані: найменування екскурсійної установи, назва теми екскурсії, вид екскурсії, довжина маршруту, тривалість в академічних годинах, прізвища і посада укладачів, дата затвердження екскурсії керівником екскурсійної установи.

2. На наступній сторінці викладають мету і завдання екскурсії, схему маршруту з зазначенням об'єктів і зупинок під час екскурсії. Список підтем.

3. Вступ.

4. Методична розробка (технологічна карта), табл. 6.

5. Висновок.

Ефективність методичної розробки залежить від правильного заповнення всіх стовпчиків. Розмір розробки – 10 – 12 сторінок машинописного тексту.

Таблиця 6

Бланк методичної розробки екскурсії

№ з/п	Відрізок маршруту	Зупинки	Об'єкти показу	Час	Назва підтеми та перелік основних питань	Методичні прийоми показу	Методичні прийоми розповіді	Організаційні рекомендації
1								
2								

Приблизний перелік тем екскурсій.

1. Харків історичний.
2. Видатні маєтки Харкова.
3. Харків театральний.
4. Харків літературний.
5. Харків музичний.
6. Харків науковий.
7. Собори і церкви Харкова.
8. Історичне районування Харкова.
9. Площі Харкова.
10. Харків спортивний.
11. Пам'ятники Харкова.
12. Особливості садово-паркового мистецтва Харкова.
13. Модерн як стиль в архітектурних пам'ятках Харкова.
14. Сучасна архітектура в Харкові.
15. Оглядова пішохідна екскурсія Харковом.
16. Музеї Харкова.
17. Харків вечірній.
18. Харків таємничий.
19. Харків гастрономічний.
20. Видатні Харків'яни. Архітектор Бекетов (співачка та актриса Л. Гурченко. Фізик Л. Ландау. Астроном Барабашов М. П. або інші постаті за вибором).
21. Астрономія і астрономи в історії Харкова.
22. Вуличне мистецтво Харкова.
23. Харків романтичний.
24. Харків художній (видатні художники Харкова. Художні традиції сучасного Харкова).
25. Харків індустріальний.
26. Дохідні будинки Харкова: як все починалося.
27. Харків торговельний.
28. Харківський Поділ.

Тема 6. Технологія проведення екскурсії

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: екскурсійна техніка; екскурсійна документація; розміщення групи біля об'єктів; вихід і повернення екскурсантів у транспортний засіб;

пересування екскурсантів; місце екскурсовода під час екскурсії; дотримання часу, відведеного на екскурсію загалом і розкриття окремих підтем; техніка проведення розповіді під час руху транспорту; відповіді на запитання екскурсантів; паузи в екскурсії; техніка використання "портфеля екскурсовода"; дотримання елементів ритуалу.

Практичне завдання 6.1. Технічні аспекти проведення екскурсії

Студенту необхідно розглянути екскурсійну техніку як суму рекомендацій з питань організації проведення екскурсії. Ці рекомендації стосуються всіх учасників екскурсії: екскурсантів, екскурсовода, водія.

Варто зазначити, що ефективність екскурсії багато в чому залежить від дотримання вимог техніки її проведення, що забезпечує належний порядок у групі та створює умови для сприйняття екскурсійного матеріалу.

Володіння елементами екскурсійної техніки є невід'ємною складовою професійної майстерності екскурсовода, а ступінь володіння нею характеризує його управлінські якості.

Усі вимоги щодо техніки ведення екскурсії розробляються під час її підготовки й ретельно описуються в методичній розробці.

Методичні рекомендації до практичного завдання

1. Перевірка екскурсоводом необхідної документації.

До початку проведення екскурсії екскурсовод повинен перевірити й мати в наявності: затверджену методичну розробку екскурсії; затверджену схему маршруту руху транспортного засобу або групи (під час пішої екскурсії); матеріали "портфеля екскурсовода"; договір на екскурсійне обслуговування; список екскурсантів, завірений печаткою організації, яка замовила екскурсійне обслуговування; бейдж.

2. Знайомство екскурсовода з групою.

Екскурсовод, увійшовши в автобус, знайомиться з групою: він вітається із присутніми, називає своє прізвище, ім'я, по батькові, туристично-екскурсійне підприємство, яке він представляє, знайомить екскурсантів із водієм автобуса.

Важливо, щоб із самого початку екскурсовод підкорив свої дії сталим правилам спілкування із групою. Потрібно також розрізняти місце зустрічі та посадки екскурсійної групи в автобус та місце початку екскурсії.

Місце зустрічі групи визначається під час спілкування виконавця екскурсійної послуги із замовником (це може бути подвір'я школи, зручне для паркування місце, відоме місцевим мешканцям, центральний вхід готелю).

Вступна частина екскурсії робиться неподалік від об'єкта, де розкриваються перша підтема на підході чи під'їзді до нього. Вступ складається з двох частин: інформаційної та організаційної. Від вдалого викладення кожної з них залежить подальше проходження екскурсії.

3. Розміщення групи біля об'єктів.

Розміщення групи біля об'єкта повинне забезпечувати гарну видимість і чутність для всіх її членів. У процесі розроблення екскурсії зазвичай визначають декілька варіантів розміщення групи для спостереження екскурсійного об'єкта. Роблять це на той випадок, коли місце, визначене методичною розробкою, зайнято іншою групою або коли сонячні промені світять в очі, заважаючи оглядати об'єкт. У жаркий час використовують можливості для розташування груп у тіні.

Найбільш розповсюдженим варіантом розстановки групи біля об'єкта є розміщення півколом, однак можливо (за наявності відповідних умов) використовувати й інші варіанти – кільцем навколо об'єкта, тупим кутом, у два-три ряди (на сходах, чи підвищених елементах рельєфу місцевості).

4. Вихід й повернення екскурсантів до автобусу.

Цей елемент техніки є доволі важливим для збереження цілісності групи. Він також має велике значення для уникнення непередбачуваних ситуацій. До виходу екскурсантів потрібно готувати заздалегідь. У тих випадках, коли це не робиться, значна частина групи залишається сидіти в автобусі, не виходячи для спостереження пам'яток на місці їхнього розташування.

На зупинках, де передбачений вихід екскурсійної групи, екскурсовод виходить першим, показуючи приклад групі й визначаючи напрям її руху до об'єкта. А дочекавшись, коли приблизно половина групи вже вийшла, починає рух до об'єкта, у такий спосіб кваплячи вихід іншої частини групи.

Під час посадки групи в автобус екскурсовод повинен перевірити наявність всіх екскурсантів. Переконавшись у тому, що зібралися всі учасники екскурсії, екскурсовод входить в автобус останнім і подає умовний знак водієві про початок руху.

5. Пересування екскурсантів.

Екскурсовод повинен керувати пересуванням групи, задаючи екскурсантам рекомендації щодо темпу та напрямку руху, використовуючи відповідні фрази: "Прошу рухатися швидше", "На розі вулиці повертаємо праворуч", "Зупиняємося біля світлофора", "Прошу не відставати".

Пересування екскурсантів здійснюється тільки групою. Місце екскурсовода – у центрі групи, декілька людей ідуть попереду, більша частина поруч, інші – за екскурсоводом. Важливо, щоб група не розтягувалася: відстань між її головною частиною й тими, хто йде останніми, не повинна перевищувати 5 – 7 метрів. Темп руху групи залежить від її складу, рельєфу місцевості, небезпечних зон тощо. У пішохідних екскурсіях темп завжди повільний, оскільки об'єкти розміщуються доволі близько. У транспортних екскурсіях темп пресування від транспорту до об'єктів швидший. Коли екскурсовод вже дійшов до об'єкта, то він не відразу розпочинає розповідь, а очікує, щоб підійшла вся група.

6. Місце екскурсовода.

Екскурсовод в автобусі повинен займати таке місце, звідки йому добре видні ті об'єкти, про які йдеться в екскурсії, але щоб у полі його зору перебували й всі екскурсанти. Водночас екскурсанти повинні його бачити. Зазвичай, це спеціально відведене переднє сидіння поруч із водієм. Стояти екскурсоводів під час руху автобуса (так само, як і екскурсантам) не дозволяється вимогами безпеки. Якщо спеціального місця немає, то екскурсовод займає перше місце праворуч за ходом руху транспорту.

На пішохідній частині екскурсії екскурсовод повинен розташовуватися напівобернутим до об'єкта. Проведення показу об'єктів вимагає, щоб вони перебували перед очима екскурсовода, адже він аналізує їх на підставі своїх зорових вражень. Це особливо важливо у транспортних екскурсіях, коли екскурсовод під час руху автобуса, сидячи на своєму місці спиною до екскурсантів, дивиться в переднє скло автобуса й розповідає про те, що вже бачать або зараз побачать екскурсанти.

7. Дотримання часу, відведеного на екскурсію загалом і розкриття окремих підтем.

Головна вимога техніки за цим пунктом полягає в тому, що екскурсовод не може самовільно скорочувати чи подовжувати час екскурсії, а екскурсанти повинні потрапити на місце її закінчення вчасно. Точний час, відведений на розкриття кожної підтеми, вказаний у методичній

розробці. Нерідко екскурсія з причин, що не залежать від екскурсовода, значно скорочується за часом. Причиною тому є тривалі збори групи, невчасно поданий туристам сніданок, запізнення автобуса, власне прохання керівника екскурсійної групи тощо. Унаслідок цього екскурсія починається із запізненням. В екскурсовода залишається один вихід – скорочувати час, відведений на розкриття теми. Робити це треба, зберігаючи все головне в темі екскурсії. Але це не означає, що з екскурсії випадає яка-небудь підтема або скасовується вихід екскурсантів, достатньо скоротити свою розповідь за підтемою або час відведений на вихід.

Важливим для подолання зазначених обставин є майстерність екскурсовода, яка полягає в завчасній підготовці до можливого скорочення часу екскурсії.

8. Техніка проведення розповіді під час руху транспорту.

Розповідь під час руху в автобусі повинна вестися екскурсоводом тільки через звукопідсилювальну апаратуру. Якщо устаткування погано функціонує або мікрофон взагалі відсутній, то екскурсоводу вести розповідь під час руху даремно. У цьому випадку матеріали про найближчу ділянку маршруту екскурсовод дає до початку руху, а в процесі руху повідомляє тільки назви об'єктів або місцевості. За наявністю важливих об'єктів або населених пунктів необхідно зупинити автобус, вимкнути двигун і тільки після цього давати пояснення.

9. Відповіді на запитання екскурсантів.

В екскурсійній практиці склалася певна класифікація питань. Вони підрозділяються на чотири групи:

- питання екскурсовода, на які відповідають екскурсанти;
- питання, поставлені в процесі розповіді, на які відповідає екскурсовод;
- риторичні питання, які ставляться для активізації уваги екскурсантів;
- питання, що задаються учасниками екскурсій за темою.

Перші три групи питань пов'язані з методикою розповіді під час проведення екскурсій і тільки четверта група питань має відношення до техніки проведення екскурсій. Головне правило роботи з такими питаннями – не варто переривати розповідь і давати негайну відповідь на них, не потрібно також відповідати на питання після завершення кожної з підтем. Екскурсоводові потрібно відповідати на питання не в ході екскурсії, а після її закінчення. Тому, роблячи вступ до теми, екскурсовод повідомляє своїм слухачам про такий порядок відповідей на питання.

10. Паузи в екскурсії.

Екскурсовод не повинен говорити безупинно. Між окремими частинами екскурсії мають бути невеликі перерви – паузи, які несуть як сутнісне навантаження – дають екскурсантам можливість осмислити почуте і побачене, так і мають відпочинкове значення – надають короточасний відпочинок для екскурсанта, можливість придбання сувенірів, прийому їжі, задоволення санітарних потреб.

Паузи екскурсовод використовує і для власного відпочинку. Наприклад, у замських екскурсіях існує порядок – відпочинок 15 хвилин після закінчення кожної години роботи (для екскурсовода година ведення екскурсії дорівнює 45 хвилинам). Цей відпочинок може бути підсумований і використаний екскурсоводом наприкінці екскурсії на зворотному шляху.

11. Техніка використання "портфеля екскурсовода".

Техніка використання матеріалів із портфеля екскурсовода передбачає два варіанти:

експонат може бути показаний екскурсоводом із його робочого місця під час знаходження біля об'єктів. У цьому разі передача в руки екскурсантів експоната для докладнішого ознайомлення не рекомендується через виникнення обміну думками, дискусії, що призводить до розосередження уваги в групі й руйнування стрункості викладення матеріалу;

експонат може бути переданий екскурсантам для ознайомлення по рядах під час транспортної екскурсії для заповнення пауз.

12. Дотримання елементів ритуалу.

Елементи ритуалу в екскурсіях присутні під час відвідування меморіалів, цвинтарів, поховань, культових об'єктів тощо. Технікою передбачене обов'язкове попередження екскурсантів щодо правил поведінки на зазначених об'єктах перед їх відвідуванням.

У випадку відвідування культових об'єктів передбачено виконання вимог щодо зовнішнього вигляду (форма одягу, макіяж для жінок). Бажано про такі правила екскурсантів повідомляти завчасно, ще до проведення екскурсійного обслуговування. Це завдання покладається на організаторів екскурсії, а екскурсоводу рекомендується мати з собою "чергові" хустинки та спідниці.

Крім того екскурсовод і сам повинен знати правила поведінки на зазначених об'єктах, до того ж десь вони можуть бути більш, а десь менш суворими. Елементи ритуалу чинять значний емоційний вплив на екскурсантів, тому вони мають бути гарно продуманими та підготовленими.

Наприклад, під час відвідування меморіалів потрібно прослідкувати, щоб екскурсанти не вели гучних розмов, не бігали, чоловіки зняли головні убори, також рекомендується зорганізувати "хвилину мовчання".

Практичне завдання 6.2. Технологія проведення оглядової автобусної екскурсії містом Харків

Розробити маршрут оглядової автобусної екскурсії містом Харків, яка розрахована на три астрономічні години (робота у малих групах). Презентувати розроблені екскурсійні маршрути оглядової екскурсії Харковом в аудиторії.

Вимоги до маршруту екскурсії:

1. Маршрут проходить тими місцями, за допомогою яких можливо уявити різноманітне життя мегаполісу – Харкова.

2. Об'єкти, які можливо включити для огляду на маршруті: природне міське середовище, культурні наукові досягнення, традиції, багато інших аспектів життя міста.

3. Конфігурація маршруту може бути: лінійна, кільцева, радіальна, комбінована.

4. Оглядова екскурсія може поєднати елементи пішої екскурсії з транспортною.

5. Оглядова екскурсія містом повинна мати декілька зупинок для більш детального ознайомлення з окремими цікавими об'єктами чи явищами.

6. Маршрут автобусної міської екскурсії повинен збігатися з правилами руху міського транспорту, враховувати однобічний рух на вулиці, дозволені місця для паркування автотранспорту.

7. Маршрут екскурсії бажано будувати на різноманітних за типажем екскурсійних об'єктах, наприклад, пам'ятники, меморіальні дошки, міська та паркова скульптура, вулиці, площі, пам'ятні місця, культові об'єкти.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Студенти повинні оцінити якість проведення екскурсії (табл. 7) від 0 до 5 (де 5 – повністю згоден, 0 – категорично не згоден) та висловити свою думку щодо її позитивних та негативних рис, переваг і недоліків. Крім того, запитання в таблиці мають на меті оцінити особисту роботу студента щодо підготовки екскурсії.

Оцінювання якості екскурсії

№ з/п	Твердження	Повністю згоден	Згоден	Нейтральне ставлення	Не згоден	Повністю не згоден
1	Екскурсія мені сподобалася					
2	Екскурсія мені здалася складною					
3	Завдяки екскурсії я зміг розвинути / отримати нові навички					
4	Екскурсія є ефективним способом дізнатися про ____ (тема екскурсії)					
5	Практичні та польові заняття були корисними для розуміння екскурсії					
6	Цілі та передбачувані результати екскурсії були досягнуті					
7	Я зміг навчитися новому на основі екскурсії, проведеної однокурсником					
8	Процес оцінювання екскурсії однокурсника навчає уваги та концентрації					
9	Я віддаю перевагу екскурсії як методу навчання перед есе чи презентацією					
10	Відгуки, отримані мною під час екскурсії, були ефективними					

Тема 7. Організація екскурсійних послуг на туристично-екскурсійних підприємствах

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: екскурсійні послуги; організація екскурсійного обслуговування; форми організації екскурсійного обслуговування; сутність циклового екскурсійного обслуговування; екскурсія як самостійна послуга туристично-екскурсійного підприємства; якість обслуговування на туристично-екскурсійному підприємстві.

Практичне завдання 7.1. Види договорів на екскурсійне обслуговування

Студентам необхідно розглянути теоретичні та практичні аспекти складання та дотримання сторонами таких договорів:

договору страхування;

договору на екскурсійне обслуговування;

договору з екскурсійного обслуговування в кінцевому пункті маршруту (музей, заповідник, інше місто);

договору з автотранспортними підприємствами (складають на підставі договору оренди транспортного засобу з екіпажем (водієм/водіями));

договору з підприємствами харчування.

Визначити особливості та специфіку кожного виду договору, порядок та правила використання.

Методичні рекомендації до практичного завдання

У роботі із замовниками туристичні підприємства під час надання екскурсійних послуг повинні керуватися вимогами чинного законодавства і державних стандартів. Взаємовідносини туристично-екскурсійних підприємств із замовниками ґрунтуються на підставі договорів.

Так, згідно з чинним туристичним законодавством під час надання екскурсійних послуг туристично-екскурсійній організації необхідно укласти договір на екскурсійне обслуговування і забезпечити обов'язкове страхування екскурсантів (медичне й від нещасного випадку). Страхування екскурсантів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховиками.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома екскурсанта до укладення договору на екскурсійне обслуговування.

Договори мають певну стандартну форму і складаються за правилами, визначеними цивільним законодавством. Зазвичай договори містять такі статті:

загальні положення;

відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору;

форс-мажорні обставини;
права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності, які надають екскурсійні послуги;
права та зобов'язання екскурсантів.

Уважне укладання договірної документації під час оформлення співробітництва є запорукою отримання послуг необхідної кількості та якості в установлений термін. Ці питання дуже важливі для туристично-екскурсійного підприємства, оскільки в будь-яких випадках відповідальність перед клієнтами-екскурсантами несе, в першу чергу, фірма-організатор екскурсійного обслуговування.

Практичне завдання 7.2. Якість обслуговування клієнтів на туристично-екскурсійному підприємстві

Поінформованість споживачів зараз набагато більша, ніж коли-небудь раніше. Це означає, що люди стають все більш наполегливі у своїх вимогах щодо гарного обслуговування та більш критичні, якщо вони не відчують, що отримують послугу високого рівня. Оскільки туристи стають все вимогливішими, туристичні організації пильно слідкують за рівнем обслуговування клієнтів своїми співробітниками. Отже, гарне обслуговування екскурсантів має важливе значення для роботи екскурсорова / туристичного гіда.

Конкуренція стає набагато жорсткішою, вибір та пропозиція розширюються; тому потенційний клієнт звернеться до екскурсійного бюро/туристичної агенції, яка може надати найкращі послуги і не обов'язково зверне увагу на нижчу ціну.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Далі наведено контрольний список тверджень для оцінювання роботи персоналу туристично-екскурсійного підприємства (табл. 8). Уявіть, що ви працюєте на дану компанію. Заповніть таблицю, ретельно розглянувши кожен пункт. Цей список підходить лише для екскурсійного бюро/туристичного агентства чи для сфери гостинності взагалі? Проаналізуйте питання ще раз наприкінці вивчення навчальної дисципліни. Як покращились ваші навички?

**Контрольний список тверджень для оцінювання роботи
персоналу туристично-екскурсійного підприємства**

№ з/п	Стандарт обслуговування	Завжди	Інколи	Ніколи
1	Я вітаю відвідувачів, як тільки вони заходять			
2	Я намагаюся поводитися так, щоб гості почували себе бажаними відвідувачами			
3	Я вітаю своїх клієнтів з посмішкою			
4	Я прагну задовольнити своїх клієнтів			
5	Мої клієнти – це моя перша турбота			
6	Я радий допомогти клієнтам у будь-який спосіб, наскільки можу			
7	Відвідувачі отримують всю мою увагу			
8	Я знаю імена своїх клієнтів та використовую їх під час спілкування			
9	Я уважно слухаю, що говорять мої клієнти			
10	Я завжди доброзичливий			
11	Відвідувачі знають від мене, що можна побачити та куди поїхати у даній місцевості			
12	Я добровільно надаю допомогу та інформацію до запиту			
13	Я завжди надаю точну інформацію			
14	Я даю точні дані та рекомендації, яких легко дотримуватися			
15	Мій зовнішній вигляд найкращий			
16	Я чесний у своїх стосунках з клієнтами			
17	Турист усвідомлює натягнуті відносини серед працівників			
18	Туристичне обслуговування – це спільна робота			
19	Я намагаюся "продати" свою місцеву туристичну послугу			
20	Я запрошую гостей до місцевих туристичних пам'яток			
21	Я отримую задоволення від своєї роботи			

Змістовий модуль 3

Професійна майстерність екскурсовода

Тема 8. Професійні вимоги, складові професії

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: поняття "професійна майстерність екскурсовода"; практичні вміння та навички екскурсовода: поняття, класифікація, формування, використання в екскурсіях; мова екскурсовода та позамовні засоби спілкування; культура мови, її характеристика; види мови (зовнішня, внутрішня); стиль мови екскурсовода; техніка мови екскурсовода; мовний етикет, його вимоги та правила; дикція; позамовні засоби спілкування; міміка екскурсовода; жести екскурсовода; зовнішній вигляд екскурсовода, манери екскурсовода, культура поведінки екскурсовода та шляхи її формування.

Практичне завдання 8.1. Професійні вміння і навички екскурсовода

Студентам необхідно написати доповідь на тему "Сучасне розуміння професії екскурсовод (туристичний гід)", де розкрити питання щодо: основних вимог до екскурсовода як до особистості; основних професійних якостей, знань та вмінь екскурсовода; труднощів, пов'язаних із професією екскурсовода; уявити себе на посаді екскурсовода.

У ході колективного обговорення результатів роботи скласти "індивідуальний профіль екскурсовода".

Методичні рекомендації до практичного завдання

Професійна майстерність екскурсовода – володіння комплексом спеціалізованих вмінь і навичок в екскурсійній діяльності, а також набір професійних якостей особистості, притаманних професії екскурсовод/туристичний гід.

Узагальнено вимоги до екскурсовода/туристичного гіда можливо сформулювати таким чином.

Екскурсовод/туристичний гід повинен знати:

нормативну базу та стандарти, що регулюють екскурсійні послуги в Україні;

історію, культуру, географію регіону;

основні екскурсійні об'єкти та населені пункти регіону в історичному, географічному та культурному аспектах, включаючи експозиційний матеріал музеїв та виставкових і культурних центрів;

правила обслуговування пішохідних, транспортних та комбінованих екскурсійних маршрутів;

правила обслуговування на міських та неміських екскурсійних маршрутах;

інструкції та правила щодо поведінки туристів на різних транспортних засобах;

схему дій на випадок непередбачених ситуацій;

іноземну мову (мову основної клієнтури).

Екскурсовод/туристичний гід повинен вміти:

використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;

використовувати прийоми техніки проведення екскурсій;

працювати у складі команди для створення нової екскурсії;

складати індивідуальний текст екскурсії;

оформлювати всю необхідну документацію та звіти;

використовувати принципи диференційованого підходу під час надання екскурсійних послуг;

надавати первинну медичну допомогу.

Екскурсовод/туристичний гід повинен володіти:

основами протоколу та етикету;

граматикою та стилістикою української, англійської чи будь-якої іншої відповідної мови;

теорією міжособистісних та міжкультурних комунікацій;

технікою публічного виступу;

основами психології, педагогіки та логіки;

основами вирішення конфліктів;

основами організаційної культури.

Екскурсовод/туристичний гід зобов'язаний:

постійно вдосконалювати знання та навички професійної майстерності;

дотримуватися правил внутрішньої корпоративної трудової політики та кодексу поведінки;

дотримуватися норм і правил охорони праці.

Практичне завдання 8.2. Визначення форм вербального та невербального спілкування, важливих для гіда-екскурсовода

За допомогою табл. 9 студенту необхідно проаналізувати, а потім пояснити та довести свою точку зору щодо форм вербального та невербального спілкування, які є важливими для гіда-екскурсовода.

Таблиця 9

Форми спілкування

Невербальне спілкування	Вербальне спілкування
У письмовому вигляді: текстові повідомлення, нотатки, довідники, маршрути, електронна пошта	Чіткість вимови (чіткий голос), артикуляція
Мова тіла: пози, жестикуляція, рухи руками і тілом	Тон, тональність, інтонація мови
Зоровий контакт	Фрази (слова)
Вираз обличчя, міміка	Стиль мови: офіційний /неформальний
Зовнішній вигляд, доглянутість	
Відстань (дотримування особистого простору)	

Методичні рекомендації до практичного завдання

Альберт Мейсрабіан встановив, що передавання інформації вербально (словами) – це лише 7 % від загальної кількості переданої інформації. Через звукові засоби (інтонація, тон) передається 38 %, а через невербальні засоби – 55 % інформації. У бесіді словесне спілкування займає менше 35 %, а понад 65 % інформації передається за допомогою невербальних засобів спілкування.

У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або послаблювати дію один на одного. Мова невербального спілкування є мовою не лише жестів, а й почуттів. Люди використовують для комунікативного зв'язку цілу низку невербальних засобів: погляди, міміку, пози, жести тощо.

Спілкуючись, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, інші – або не обізнані з цією сферою комунікації, або не мають досвіду фіксації та розшифрування знаків невербальної комунікації. Невербальне, як і мовне спілкування, передбачає зворотний зв'язок. Позитивний невербальний зворотний зв'язок сприятливо впливає на взаємини між співрозмовниками, а негативний супроводжує або породжує деструктивні взаємини. Партнер, який роздратовано відповідає на запитання співрозмовника, подає негативні сигнали.

Під час безпосереднього спілкування важливим засобом є також мова міміки та жестів, яка не тільки доповнює та збагачує, індивідуалізує звичайну мову, але інколи, наприклад, у процесі спілкування глухонімих людей, її замінює її. Відомо, що одне й те саме слово, наприклад привітання, може бути вимовлене з безліччю найрізноманітніших відтінків, які передаються за допомогою міміки, жестів, інтонацій і відображають найтонші коливання людських настроїв і почуттів.

Усі ці аспекти необхідно знати екскурсоводу для успішної комунікації з групою екскурсантів.

Тема 9. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Особливості проведення різних видів екскурсій

У процесі вивчення даної теми необхідно звернути увагу на такі питання: диференційований підхід до екскурсійного обслуговування; аудиторія екскурсійна; особливості проведення різних видів екскурсій.

Практичне завдання 9.1. Диференційований підхід до організації, змісту та методів підготовки та проведення екскурсій залежно від цільової аудиторії екскурсантів

Студенти повинні вміти пояснити поняття "диференційований підхід до екскурсійного обслуговування"; розуміти, які критерії використовуються під час розподілу екскурсантів за групами обслуговування; визначати чинники, які поєднують і які роз'єднують екскурсійну аудиторію на екскурсії; знати типи екскурсантів залежно від їхнього ставлення, інтересу до екскурсії та складові екскурсійної організації та техніки, на які впливають вікові, професійні та інші характеристики екскурсантів.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Екскурсійна аудиторія – це короткочасна спільність людей, що водночас беруть участь у спільному для них виді діяльності в умовах безпосереднього візуально-слухового контакту, які мають контакт між собою та цікавляться тим самим предметом та відчують подібні переживання.

Під час проведення екскурсії діють чинники, які поєднують екскурсійну аудиторію (загальні умови сприйняття, зміст екскурсії, особистість екскурсовода, гомогенність аудиторії, попередній настрій і наявність минулого досвіду, спільна діяльність, наявність безпосереднього контакту), і фактори, які роз'єднують її (мотиви приходу на екскурсію, рівень розуміння матеріалу, ставлення до екскурсії).

Диференціація екскурсійного обслуговування дає можливість варіювати тематикою екскурсій, реалізуючи вербальний (словесний) і невербальний (зоровий ряд, наочні посібники) матеріал різної міри складності, виконуючи одну з головних вимог екскурсійної діяльності – облік запитів й інтересів різних категорій учасників екскурсії. Відповідно до цього в екскурсійному підприємстві повинні бути підготовлені методичні розробки на кожен тему екскурсії з урахуванням вимог диференційованого підходу. Ці вимоги стосуються, передусім, таких складових, як вибір методичних прийомів та техніки ведення екскурсії та відповідно потребує від екскурсовода високих навичок професійної майстерності. Також це стосується організаційно-комунікаційної компоненти діяльності туристичного підприємства, яке за можливістю повинно комплектувати екскурсійні групи з огляду на єдність зазначених критеріїв по-перше, а по-друге – обов'язково заздалегідь інформувати екскурсовода про контингент екскурсантів.

Практичне завдання 9.2. Особливості проведення різних видів екскурсій

Студенти повинні знати особливості проведення таких екскурсій:

- міської оглядової екскурсії;
- історичної екскурсії;
- військово-історичної екскурсії;
- архітектурно-містобудівної екскурсії;
- літературної екскурсії;
- мистецтвознавчої екскурсії;
- природознавчої екскурсії;

виробничої екскурсії;
музейної екскурсії;
краєзнавчої екскурсії;
заміської екскурсії;
релігійної екскурсії.

Порівняти вимоги та особливості проведення міських та позаміських екскурсій. Сформулювати особливості проведення різних тематичних екскурсій. Виявити, у чому полягають відмінності музейної екскурсії від інших. Основні методичні прийоми проведення музейних екскурсій. Методичні підходи до екскурсійного навантаження під час відвідування музеїв.

Методичні рекомендації до практичного завдання

Існує достатньо розвинена класифікація екскурсій, яка має на меті дати чіткіше уявлення про різноманіття існуючого на сьогодні кола екскурсійних пропозицій, кожна з яких без сумніву має свої особливості з точки погляду підготовки, так і проведення. Глибоке розуміння особливостей проведення кожного виду екскурсій з урахуванням екскурсійної аудиторії (диференційований підхід) – шлях до успішного надання екскурсійних послуг найвищого рівня відповідно до сучасних вимог розвитку туризму та культурного середовища.

Рекомендована література

Основна

1. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська. – 2-ге, перероб. і доп. – Київ : Альтерпрес РА, 2012. – 444 с.

2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : Центр учбової літератури, 2013. – 178 с.

3. Зінченко В. А. Екскурсологія як туризмологічна наука / В. А. Зінченко // Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. – Серія : філософські науки. – Київ, 2010. – Вип. 8. – С. 211–223.

4. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посіб. / О. Д. Король. – Чернівці : Чернівецький національний університет, 2016. – 144 с.

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

6. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму : монографія / кер. В. С. Пазенок, В. К. Федорченко ; [авт.: В. К. Федорченко та ін.]. – Київ : Академія, 2013. – 368 с.

7. Organisation of Tour Guiding : навч. посіб. для студентів спеціальності 242 "Туризм" першого (бакалаврського) рівня : [Електронне видання] / укл. О. О. Ахмедова, О. А. Сущенко. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. – 236 с.

Додаткова

8. Akhmedova O. O. Problems of managing workforce in the hospitality and tourism industries / O. O. Akhmedova // Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика : матеріали Міжн. наук.-практ. конф., м. Харків, 29 – 30 березня 2018 року. – Харків : Видавництво "НТМТ", 2018. – С. 191–194.

9. Ap J. Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems / J. Ap, K. Wong. – Tourism Management. – 2001. – 22. – P. 551–563.

10. Chang Kuo-Chien. Examining the Effect of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, and Flow Experience on Tourists' Shopping Behavior / Kuo-Chien Chang // Asia Pacific Journal of Tourism Research. – 2012. – Volume 12. – P. 3–27.

11. Lola Y. Influence of the Country's Information Development on Its Tourist Attractiveness / Y. Lola, S. Prokopovich, O. Akhmedova // 15th International Conference on ICT in Education, Research and Industrial Applications. Integration, Harmonization and Knowledge Transfer. – Kherson, Ukraine. – 2019. – June 12–15. – P. 449–463.

Інформаційні ресурси

12. Всеукраїнська Асоціація Гідів. – Режим доступу : <https://uaguides.com>.

13. Національна туристична організація України. – Режим доступу : http://www.ntoukraine.org/index_ua.html.

14. Нормативні акти України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/ua/nrsearch>.

15. Музейний простір. Музеї України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://prostir.museum/ua>.

16. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу № 1344/9943 від 20 жовтня 2004 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04>.

17. Про охорону культурної спадщини : Закон України № 2768-III від 25.10.2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1805-14>.

18. Про туризм : Закон України із змінами, внесеними згідно із Законами № 2581-VIII від 02.10.2018 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/repol>.

19. Природно-заповідний фонд України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pzf.in.ua/index.php/lmm>.

20. Сторінка курсу "Організація екскурсійної діяльності" на платформі Moodle (персональна навчальна система). – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=3050>.

21. Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів. "Про прийняття нормативних документів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами, та скасування нормативних документів". Наказ від 11 серпня 2016 року № 236 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://online.budstandart.com>.

22. European federation of tourist guide associations [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.feg-touristguides.com>.

23. World Federation of Tourist Guide Associations [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.wftga.org>.

24. World Tourism Organisation. UNWTO [Electronic resource]. – Access mode : <http://www2.unwto.org>.

Зміст

Вступ.....	3
Перелік тем практичних занять.....	5
Методичні рекомендації до виконання практичних завдань.....	7
Змістовний модуль 1. Теорія та історія екскурсійної діяльності.....	7
Тема 1. Поняття екскурсійної діяльності, історія, етапи розвитку в Україні та світі.....	7
Тема 2. Цілі та завдання екскурсії.....	10
Тема 3. Види та зміст екскурсії.....	12
Тема 4. Методичні прийоми показу та розповіді, їх поєднання під час екскурсії.....	15
Змістовий модуль 2. Технологія створення екскурсії, методи та прийоми проведення екскурсії.....	19
Тема 5. Методика підготовки нової екскурсії.....	19
Тема 6. Технологія проведення екскурсії.....	23
Тема 7. Організація екскурсійних послуг на туристично-екскурсійних підприємствах.....	30
Змістовий модуль 3. Професійна майстерність екскурсорова.....	34
Тема 8. Професійні вимоги, складові професії.....	34
Тема 9. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування. Особливості проведення різних видів екскурсій.....	37
Рекомендована література.....	40
Основна.....	40
Додаткова.....	40
Інформаційні ресурси.....	41

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
для студентів спеціальності
242 "Туризм"
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач **Ахмедова** Олена Олегівна

Відповідальний за видання *О. А. Сущенко*

Редактор *В. О. Дмитрієва*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2021 р. Поз. 226 ЕВ. Обсяг 44 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*