

338.48:379.8

К 42

В.К. КІПТЕНКО,
О.Ю. МАЛИНОВСЬКА

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

ПІДРУЧНИК



В. Кіптенко, О. Малиновська

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Підручник

Херсон
«ОЛДІ-ПЛЮС»
2018

УДК 338.48:379.822(075)

К 42

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

Рецензенти:

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

О. О. Мотузенко, кандидат географічних наук, доцент

Кіптенко В., Малиновська О.

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

ISBN 978-966-289-158-4

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

Розкрито особливості розвитку екскурсійної справи в контексті еволюції туристичної діяльності.

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

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

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

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

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

УДК 338.48:379.822(075)

ISBN 978-966-289-158-4

© В. Кіптенко, О. Малиновська, 2018

ЗМІСТ

Частина I

ОСНОВИ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА

I МУЗЕСЗНАВСТВА..... 7

РОЗДІЛ 1.

ЕКСКУРСИ В СИСТЕМІ РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..... 8

1.1. Рекреаційна концепція вільного часу..... 8

1.2. Рекреаційні потреби..... 10

1.3. Рекреаційна діяльність..... 11

1.4. Рекреаційна сутність екскурсій..... 16

Контрольні запитання..... 22

РОЗДІЛ 2.

ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ ТЕОРІЇ..... 23

2.1. Теорія екскурсійної справи..... 23

2.2. Сутність екскурсій..... 25

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

2.4. Класифікації екскурсій..... 35

Контрольні запитання..... 42

РОЗДІЛ 3.

ОСНОВИ ЕКСКУРСІЙНОЇ МЕТОДИКИ..... 43

3.1. Екскурсійний метод пізнання..... 43

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

Контрольні запитання..... 52

РОЗДІЛ 4.

МЕТОДИКА ПІДГОТОВКИ ЕКСКУРСІЇ..... 53

4.1. Організація підготовки інноваційного екскурсійного продукту..... 53

4.2. Етапи розробки екскурсії..... 56

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

Контрольні запитання..... 76

РОЗДІЛ 5.

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

РОЗДІЛ 6.

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

Частина II**ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ**

| | |
|--|-----|
| МАЙСТЕРНОСТІ ЕКСКУРСОВОДА | 168 |
|--|-----|

РОЗДІЛ 7.

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

РОЗДІЛ 8.

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

РОЗДІЛ 9.

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

Частина III

| | |
|---|------------|
| УПРАВЛІННЯ ЕКСКУРСІЙНОЮ СПРАВОЮ..... | 282 |
|---|------------|

РОЗДІЛ 10.

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

РОЗДІЛ 11.

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

РОЗДІЛ 12.

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

| | |
|------------------------|------------|
| ДОДАТКИ..... | 403 |
| ЛІТЕРАТУРА..... | 514 |