

А. В. Гуцол, ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”

«ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ» ЯК НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА ТА НЕВІД’ЄМНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Гуцол А. В.

«Організація екскурсійних послуг» як навчальна дисципліна та невід’ємна складова професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму

У статті проаналізовано роль та місце курсу «Організація екскурсійних послуг» у процесі професійної підготовки фахівців з туризму. Визначено, що дисципліна «Організація екскурсійних послуг» належить до професійно-орієнтованих нормативних дисциплін. Проаналізовано ті завдання, які ставляться перед викладачем та студентами в процесі роботи над курсом. Підкреслено, що особливо важливим є навчити студентів застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань, в тому числі грамотно розробити, підготувати та провести екскурсію з урахуванням вікових, національних, ментальних, гендерних особливостей екскурсантів.

Розкрито зміст лекційних та практичних занять, висвітлено ті знання та навички, якими повинні оволодіти студенти в процесі засвоєння навчальної дисципліни. На лекціях студенти освоюють теоретичні питання, що стосуються поняття, сутності екскурсії, класифікації екскурсій, методології та методики її проведення, знайомляться із вимогами до екскурсовода та критеріями його професійної майстерності.

Практичні заняття передбачають розробку певних елементів екскурсійної програми (розробку контрольного та індивідуального текстів екскурсії, «портфеля екскурсовода», обрання доцільних методів подання інформації та роботи з екскурсантами тощо).

Результатом лекційних та практичних занять повинно стати створення реальної екскурсії, яку б студент зміг провести, тим самим показавши ступінь засвоєння предмету.

Ключові слова: навчальна дисципліна, екскурсія, екскурсійні послуги, екскурсійна діяльність, туризм.

Гуцол А.В.

«Организация экскурсионных услуг» как учебная дисциплина и неотъемлемая составляющая профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма

В статье проанализированы роль и место курса «Организация экскурсионных услуг» в процессе профессиональной подготовки специалистов по туризму. Определено, что дисциплина «Организация экскурсионных услуг» относится к числу профессионально-ориентированных нормативных дисциплин. Проанализированы те задачи, которые ставятся перед преподавателем и студентами в процессе работы над курсом. Подчеркнуто, что особенно важно научить студентов применять теоретические знания в решении практических задач, в том числе грамотно разработать, подготовить и провести экскурсию с учетом возрастных, национальных, ментальных, гендерных особенностей экскурсантов.

Раскрыто содержание лекционных и практических занятий, освещены те знания и навыки, которыми должны овладеть студенты в процессе усвоения учебной дисциплины. На лекциях студенты осваивают теоретические вопросы, касающиеся понятия, сущности экскурсии, классификации экскурсий, методологии и методики ее проведения, знакомятся с требованиями к экскурсоводу и критериями его профессионального мастерства.

Практические занятия предусматривают разработку определенных элементов экскурсионной программы (разработка контрольного и индивидуального текстов экскурсии, «портфеля экскурсовода», избрание целесообразных методов представления информации и работы с экскурсантами и т. д.).

Результатом лекционных и практических занятий должно стать создание реальной экскурсии, которую студент сможет провести, тем самым показав степень усвоения предмета.

Ключевые слова: учебная дисциплина, экскурсия, экскурсионные услуги, экскурсионная деятельность, туризм.

Індустрія туризму в останній час стала однією з найбільш прибуткових галузей світової економіки. Туризм став важливою складовою життя сотень мільйонів людей у багатьох країнах світу. Індустрія туризму в нашій країні останнім часом стрімко розвивалася. Економічний розвиток і перехід до новітніх технологій неминуче тягнуть за собою розширення сфери сервісу та послуг для більш повного задоволення потреб людей. Зважаючи на це, особливої актуальності набули професії, які дають можливість спеціалістам компетентно, професійно та якісно надати послуги з організації подорожей, змістовного наповнення дозвілля, організації екскурсійної програми. Саме тому

фахівці, що володіють професійними навиками в сфері туризму, з вищою освітою, завжди будуть затребувані на ринку праці, а потреба в таких фахівцях тільки зростатиме.

Сьогодні туристи стали надзвичайно вибагливими. Незважаючи на мету подорожі – чи то ділова конференція, чи відпочинок та розваги - вони прагнуть нових вражень, яких можна досягти за допомогою екскурсійних послуг, наданих на високому рівні. В таких умовах надзвичайно важливим є формування у майбутніх фахівців сфери туризму таких знань та умінь в області екскурсійних послуг, які б задовольняли високим вимогам екскурсантів та робили таких спеціалістів конкурентоспроможними на ринку праці. Отже, навчальна дисципліна «Організація екскурсійних послуг» є важливою та актуальною в процесі підготовки фахівців сфери туризму до професійної діяльності.

Питання ефективної організації екскурсійних послуг вивчали ряд дослідників. Так, підручник А. Скобельциної та А. Шарухіна присвячений вивченню теоретичних основ екскурсійної справи, видів екскурсій, їх структури, сутності, а також професійним аспектам діяльності обслуговування різних екскурсійних груп. С. Нездоймінов у своєму навчально-методичному посібнику поряд з загальнотеоретичними, піднімав питання технології проектування та формування послуги «екскурсія», розглядав організаційно-технологічні вимоги до проведення екскурсії. В. Бабарицька аналізувала основи екскурсознавства та музеєзнавства, натомість Н. Маврина вивчала процес формування екскурсійної послуги.

Отже, проблемами організації екскурсійної діяльності займалася значна кількість вчених, однак, питання вивчення дисципліни «Організація екскурсійних послуг» є ще недостатньо висвітленими, що обумовлює актуальність дослідження теми.

Метою статті є характеристика навчальної дисципліни «Організація екскурсійних послуг» як невід'ємної складової професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму.

Дисципліна «Організація екскурсійних послуг» належить до професійно-орієнтованих нормативних дисциплін, які викладаються для майбутніх фахівців професійного спрямування «Туризм». Вивчення дисципліни передбачає вирішення таких завдань, як оволодіння знаннями з організації екскурсійного обслуговування в індустрії туризму; виявлення основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах; набуття студентами навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації екскурсійної діяльності в туристичній індустрії; вміння застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань.

Освітніми стандартами передбачено, що у ході оволодіння матеріалом студент чітко розуміє місце і роль екскурсійної діяльності в індустрії туризму, диференціює принципи класифікації, функції, ознаки екскурсії, може застосувати на практиці методику підготовки та проведення екскурсії, знає та намагається відповідати вимогам, що висуваються до екскурсовода, володіє принципами диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування.

Вивчаючи дисципліну «Організація екскурсійних послуг» студенти набувають вмінь та навичок організовувати та планувати екскурсійну діяльність, готувати контрольний та індивідуальний тексти екскурсії, розробляти та проводити екскурсії, складати технологічну карту екскурсії тощо.

«Організація екскурсійних послуг» викладається на 2 курсі спеціальності «Туризм» та складається із 16 годин лекційних занять, 20 годин практичних занять, а також 72 годин індивідуальної роботи. Результатом успішного засвоєння матеріалу є складання заліку.

Лекційний матеріал поділено на 5 тем, які передбачають вивчення сутності, функцій та ознак екскурсії, особливостей екскурсійного методу, тематики і змісту екскурсій, класифікації екскурсій за різними критеріями, складання маршруту екскурсії, визначення методичних прийомів проведення екскурсії, техніки ведення екскурсії, професійної майстерності екскурсовода.

Практичні заняття передбачають набуття навичок організації екскурсійної діяльності. У ході практичних занять студенти повинні обрати для себе тему та тип екскурсії, яку вони повинні будуть розробити та провести в подальшому, скласти список літератури, яку слід використовувати в ході роботи над екскурсією, скласти маршрут екскурсії, скласти картки екскурсійних об'єктів, що входять в маршрут.

Важливим та відповідальним є складання контрольного та індивідуального текстів екскурсії. Цей процес займає значну кількість часу, адже передбачає вивчення великої кількості літератури, джерел, виокремлення із усього масиву найважливішого та найцікавішого. Поряд із цим, уся інформація, що подається екскурсоводом, повинна пройти через його особистість, його думки та погляди. Тільки в такому випадку екскурсія буде вдалою та принесе користь і насолоду як екскурсантам, так і екскурсоводу.

В ході практичних занять студентам також пропонується укомплектувати «портфель екскурсовода», тобто підібрати до своєї екскурсії доречні фотографії, старовинні документи, карти, якими можна буде додатково проілюструвати викладений текст. Студенти вчаться складати методичну розробку екскурсії, визначати близькі собі техніку та прийоми ведення екскурсії.

Отже, навчальна дисципліна «Організація екскурсійних послуг» є невід'ємною складовою професійної підготовки фахівців сфери туризму до професійної діяльності. Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, що знають вимоги, пропоновані до технології створення екскурсійних послуг та обслуговування екскурсантів, і охоплювати найширші верстви населення. Під організованою екскурсійною діяльністю розуміється пропозицію стандартизованої екскурсійної програми або окремих екскурсій як різновиду туристських послуг.

Підбиваючи підсумок, слід зазначити, що екскурсійна діяльність є одним з основних компонентів індустрії туризму. Екскурсійні послуги входять в перелік додаткових послуг, що надаються засобами розміщення. Слід

зазначити, що екскурсійні послуги є однією із візитних карток більшості готельних підприємств, незалежно від їх категорії та репутації. Екскурсійні фірми комбінують послуги безпосередніх виробників (музейних, транспортних, видовищних організацій) на свій розсуд і за бажанням споживачів, а також самі створюють і надають туристично-екскурсійні послуги, тобто є туроператорами. При ряді готелів є власні екскурсійні бюро та спеціалізовані відділи, що дає широкі можливості професійної реалізації для майбутніх випускників спеціальності «Туризмознавство».

Перспективи подальших досліджень буде становити вивчення питання проведення студентами навчальних екскурсій з предмету враховуючи особливості дистанційного навчання.

Література

1. **Бабарицька В. К.** Основи екскурсознавства і музеєзнавства // Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. К. Бабарицька, А. Я. Короткова, О. Ю. Малиновська. – К., 2007. – Ч. 1. – С. 9–139.
2. Довженко Г. П. Экскурсионное дело: Учебное пособие / Г. П. Довженко. – Ростов-на-Дону: Издательский дом «Марат», 2005. – 272 с.
3. **Маврина Н. С.** Процесс формирования экскурсионной услуги [Электронный ресурс] / Н. С. Маврина // Культура народов Причерноморья. – 2009. – № 161. – Режим доступа: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/knp/161/knp161_123-126.pdf. – Название с экрана.
4. **Нездоймінов С. Г.** Організація екскурсійних послуг. Навч.-методичний посібник / С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2011. – 216 с.
5. **Обозний В. В.** Краєзнавча підготовка менеджерів туризму в умовах педагогічного університету: Монографія / В. В. Обозний. – К.: Видавництво НПУ імені М.П. Драгоманова, 2007. – 204 с.
6. **Романенко О. В.** Діяльність туристської самодіяльної організації / О. В. Романенко. – Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія №4, 2008. – Випуск 19. – С. 195–201.

7. **Романенко О. В.** Системи гостинності в туризмі / О. В. Романенко. – Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія №4. – 2009. – Випуск 10 (20). – С. 85–89.

8. **Скобельцына А. С.** Технология и организация экскурсионных услуг: Учебник / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – М. : «Академия», 2010.

9. **Федорченко В. К.** Історія екскурсійної діяльності в Україні: Навчальний посібник / В. К. Федорченко, О. М. Костюкова, Т. А. Дьорова, М. М. Олексійко. – К. : Кондор . – 2004. – 166 с.

Gutsol A. V.

"Organization of excursion services" as an academic discipline and an integral part of professional training of future specialists in the field of tourism

The author of the article studied the role of the academic discipline "Organization of excursions" in terms of the professional training of specialists in tourism sector. It was stated that the discipline is related to the professionally oriented regulatory subject. The analysis of studying aims by the end of the course to be achieved by the students was also presented. It was emphasized that it is very important to teach students to implement their knowledge while solving practical tasks, including developing and making sightseeing and at the same time taking into the account age, national, mental and gender peculiarities of tourists.

The contents of lectures and tutorials to achieve the high level of knowledge as well as professional skills to be acquired by students have been disclosed too. During the lectures students study theory, core notions and classifications of excursions and get acquainted with the methods and professional requirements of making an excursion. Tutorials are aimed to develop a certain number of the main points of sightseeing (The development of pilot and individual texts, 'tour guide portfolio', selection of expedient methods of presenting the information and dealing with tourists etc.) Students must work out and make sufficient sightseeing tours by themselves after they have studied the theoretical and practical courses with the help of lectures and tutorials.

Key words: academic discipline, excursion, excursions, sightseeing, tourism.

Відомості про автора

Гуцол Алла Володимирівна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри туризму, готельної і ресторанної справи ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”. Основні наукові інтереси зосереджено на проблемах підготовки кадрів для сфери туризму.

Стаття надійшла до редакції 29.01.2015 р.

Прийнято до друку 24.04.2015 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Курило В. С.