

## ЗАГАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЕКОНОМІКИ

УДК 911.3:338.48

Л. Б. АЛЬТГАЙМ

Тернопільський національний педагогічний університет

### ОСНОВНЕ ЗНАЧЕННЯ ТА ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

*У статті розкрито основне значення організації екскурсійних послуг сучасної туристичної індустрії. Надано аналіз і особливості застосування головних принципів, яких потрібно дотримуватися під час організації екскурсійної діяльності. Значну увагу приділено таким ключовим поняттям, як характеристики системи принципів організації екскурсійних послуг, нова система принципів екскурсійної діяльності. Розкрито можливість і необхідність оновлювати головні напрями створення системи туристично-екскурсійних маршрутів, що допоможе сприяти розвитку туризму в регіонах.*

*Ключові слова: організація екскурсійних послуг, екскурсійна діяльність, екскурсивод, екскурсанти, туристична індустрія, принципи організації екскурсійної діяльності, нова система принципів екскурсійної діяльності.*

L. B. ALTHAIM

Ternopol National Pedagogical University

### BASIC VALUE AND PRINCIPLES OF ORGANIZATION OF EXCURSION SERVICES

*The basic value of organization of excursion services of modern tourist industry is exposed in the article. An analysis and features of application of main principles which should be adhered to during the organization of excursion activity is presented. Considerable attention is paid to such key concepts as the descriptions of the system of principles of organization of excursion services, to the new system of principles of excursion activity. Possibility and necessity to renew main directions of creation of the system of tour excursion routes, which will help to render assistance to development of tourism in regions, is exposed. Basic descriptions of the system of principles of organization of excursion services are presented, coming from modern tendencies and needs. The new system of principles of excursion activity is grounded.*

*Keywords: organization of excursion services, excursion activity, tour guide, sightseers, tourist industry, principles of organization of excursion activity, new system of principles of excursion activity.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Екскурсійна діяльність — важливий засіб формування світогляду туриста. Частина подорожей - екскурсії розширюють кругозір, дають можливість краще пізнати історію та географію Вітчизни, пробуджують глибоку повагу до минулого та любов до природи.

Туризм — не тільки фізичний розвиток, бадьорість і працездатність, а й відмінний засіб виховання у нашої молоді цілеспрямованості, зібраності, прагнення до пізнання. Романтика пізнання — чи не найцінніша особливість туризму.

Організація екскурсійних послуг є великою школою життя для становлення свідомості підростаючого покоління. Крім виховання високих моральних якостей та естетичних почуттів, екскурсії розвивають спостережливість, увагу. Збагачуючи свій розум теорією і практикою пізнання дійсності, екскурсанти пізнають життя у всій його різноманітності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналізуючи дослідження у цьому напрямку науковців минулого – Александрова Ю. Н., Анциферова М.П., Бархаша Л., Дьякової Р.А., Ємельянова Б. В., Пасечного П.С., Родіна А., Соколовського Ю., Ушакова Л. – і сьогодення: Бабарицької В., Грибанової С.В., Короткової А., Малиновської О., Чагайди І.М., –потрібно згадати теоретичні напрацювання, які допомагають організувати якісні екскурсійні послуги, спрямовані на задоволення потреб екскурсанта. Над цією проблематикою також працювали такі науковці як Дьорова Т.А., Кифяк В.Ф., Костюкова О.М., Мініч І.М., Скрипник М.І., Федорченко В.К., Форменко Н.А., Цехмістрова Г.С. та ін.

**Формулювання цілей статті.** Екскурсійна діяльність дає туристам багато нових вражень: вони вчаться розкривати причинно-наслідкові зв'язки у природі, краще усвідомлювати та розуміти окремі явища і закони природи. Всебічні і тривалі спостереження над природними явищами сприяють формуванню у них матеріалістичного світогляду.

Організація екскурсійних послуг рідним краєм є однією із важливих форм розширення та закріплення знань, які викликають потяг до вивчення рідного краю. Значущість екскурсійної діяльності полягає насамперед у тому, що через неї можна здійснити один із головних принципів — принцип єдності теорії і практики, зв'язку навчання із життям.

Особливої актуальності екскурсійна діяльність у системі туристично-краєзнавчої роботи у різних закладах набуває нині. Вона передбачає дослідження рідного краю у взаємозв'язку із вивченням глобальних і регіональних особливостей довкілля, створює умови для використання краєзнавчого матеріалу у практичній роботі різних організацій і закладів, забезпечує застосування набутих знань, умінь і навичок, як результат безпосереднього розвитку молоді, забезпечення її життєвого досвіду.

Із моменту проголошення незалежності молода українська держава впевнено стала на шлях розбудови власної туристичної галузі. За час, що минув, завершується процес переорієнтації вітчизняного туризму із частини народногосподарського комплексу колишнього СРСР у високорозвинену галузь послуг, що відповідає сучасному стану ринкового середовища, вимогам ефективного використання наявних туристичних ресурсів.

**Виклад основного матеріалу.** Екскурсія є важливим засобом вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення, насамперед, молоді до пізнання історико-культурної спадщини, яку залишили нам попередні покоління.

Сьогодні, коли немає обмежень у тематиці екскурсій, ідеологічного тиску, перед екскурсійною справою відкриваються нові горизонти. Із року в рік розширюється тематичний спектр екскурсій, оновлюється їх зміст, що сприяє правдивому висвітленню вітчизняної історії. Одна за одною зникають «білі плями» багатовікової історії українського народу. У поверненні народів його історичної національної пам'яті важливе місце належить екскурсійним маршрутам.

Об'єктивне і всебічне вивчення історії, історико-культурної спадщини мають стати основою організації екскурсійних послуг, особливо на сучасному етапі.

Зацікавленість екскурсантів до вітчизняної історії, історико-культурної спадщини все більше зростає. Великою популярністю, насамперед серед молоді, користуються туристично-екскурсійні маршрути «Козацькі Січі», «Форти й замки України», «Монастирі України», «Гетьманські столиці», «Коліївщина», «Національно-визвольний рух» та ін.

Великою популярністю користуються поїздки до давніх міст Білгорода-Дністровського, Києва та Чернігова, Львова і Кам'янець-Подільського, овіяних легендами Чигирин та Батурина.

Цікавлять туристів тури шляхами становлення та розвитку Київської Русі, екскурсії за туристично-екскурсійними маршрутами мережі «Намісто Славутича» та «Золота підкова Львівщини».

Ця робота неможлива без серйозної теоретичної і методичної основи. Тому сьогодні вкрай необхідно при підтримці держави відтворити у туристичній галузі структуру методичних екскурсійних служб, що стали б центрами цієї роботи у регіонах, а також регіональних методичних осередків для підвищення фахової майстерності екскурсоводів [1].

Особливо слід наголосити, що від знань, умінь екскурсовода донести матеріал до аудиторії, показати, а інколи й відтворити історичні події, зробити екскурсантів їх співучасниками, значною мірою залежатиме сприйняття ними історії України, їх свідомість і моральні засади, а у підсумку — громадянська позиція.

Водночас насторожує те, що дуже мало туристичних підприємств України займаються екскурсійною справою. Прийнята у лютому 2002 року постанова державного департаменту туризму «Про концептуальні засади організації екскурсійної діяльності в Україні» передбачає відродження екскурсійної справи в Україні, введення чіткої системи підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів, створення центрального Методичного центру, а також центрів в усіх регіонах країни, налагодження атестації фахівців.

Позитивним є те, що у тих туристичних підприємствах, які активно займаються організацією екскурсійних послуг, систематично розробляються нові і оновлюються діючі оглядові і тематичні екскурсії різноманітної спрямованості. Збільшується попит на організацію екскурсій до святих місць і релігійних пам'яток України.

Розвиток туристичної діяльності у регіонах України зумовлюється наявністю багатих туристичних ресурсів: природно-рекреаційних та історико-культурних у поєднанні із відповідними соціально-економічними умовами. У багатьох туристичних регіонах України найцінніші пам'ятки історії та культури знаходяться поряд із різноманітними природними рекреаційними та лікувальними ресурсами. Високий рівень розвитку матеріальної бази та інфраструктури туризму областей, стало б базовою для створення туристичних маршрутів Україною загалом [2].

Сьогодні є можливість і необхідність оновлювати головні напрями створення системи туристично-екскурсійних маршрутів, що допоможе сприяти розвитку туризму у регіонах. У межах цієї діяльності потрібно поновлювати традиційні і розробляти нові маршрути Україною із урахуванням її багатовікової історії, великих культурних і духовних надбань. Такий підхід має за мету визначення перспективних напрямів роботи працівників туристичної галузі, надання їм практичної допомоги при створенні нових маршрутів і турів для різних категорій туристів та екскурсантів.

Значна матеріальна база туризму: готелі, мотелі, туристичні комплекси та бази, кемпінги, підприємства харчування, численні туристичні організації, створюють сприятливі умови для впровадження цієї діяльності у життя.

До складу туристичних послуг, згідно із Міждержавними стандартами, зараховуються екскурсії, походи і подорожі. Екскурсія може бути надана як екскурсанту, так і туристу. Екскурсія — туристична послуга, яка забезпечує задоволення духовних, естетичних, інформаційних та інших потреб туриста або екскурсанта. Екскурсант — тимчасовий відвідувач, який перебуває менше 24 годин у країні або на об'єкті відвідування. Екскурсійна діяльність — діяльність із організації подорожей, що не перевищують 24 годин, у супроводі фахівця-екскурсовода за заздалегідь складеними маршрутами, із метою ознайомлення із

пам'ятками історії, культури, природи, музеями, із визначними місцями тощо. Під час екскурсії учасники мають можливість пізнавати навколишній світ, природні явища й утворення, історичні ситуації, побутові елементи, надбання та здобутки місцевості та ін. Функціональне призначення екскурсії – відпочинок і дозвілля, підвищення пізнавального та культурного рівня, спілкування. Екскурсійна діяльність одночасно виконує кілька функцій. Насамперед, кожна екскурсія виконує функцію національної пропаганди, вона допомагає поширювати політичні, філософські, наукові, художні й інші погляди, ідеї й теорії [3].

Важливою і невід'ємною умовою організації екскурсійних послуг є дотримання вже традиційних, усталених та новітніх принципів.

Поняття «принцип» (principium — лат.) означає «початок, основа, підвалина» [1]. На сьогоднішній день загальне визначення принципів не отримало свого остаточного вирішення. У різних підручниках і відповідних фундаментальних працях із теорії наук, а також і туристичних, кількість принципів, їх ієрархія та формулювання значно відрізняються. Це пояснюється тим, що, по-перше, автори дотримуються різних концепцій і джерел під час їх виведення та, по-друге, не однаково розуміють поняття «принципи». Основним джерелом обґрунтування принципів для одних дослідників є досвід практичної діяльності, для других — закономірності різних видів діяльності, для третіх — закономірності формування відносин.

Досвід екскурсійної діяльності свідчить про те, що цей перелік має залишатись відкритим. Ті зміни, які відбуваються у нашому суспільстві, розвиток соціально-економічних наук сприяють удосконаленню організаційного процесу під час екскурсії.

Напевно, кожний погляд має своє обґрунтування та право на існування. Загалом принципи екскурсійної діяльності визначають мету, спрямованість, зміст, організацію й методику екскурсійного процесу. Це — знання про сутність, зміст, структуру екскурсійної діяльності, закони, закономірності їх формування, що виявляються як норми організаційної діяльності, оптимальні, науково обґрунтовані регулятори надання послуг. Вони мають об'єктивні особливості за змістом, але суб'єктивні за формою, тому що мають свій прояв у діяльності конкретних екскурсиводів. Принципи екскурсійної діяльності — вихідні положення, що впливають із закономірностей організаційної діяльності й визначають загальне спрямування екскурсійного процесу, основні вимоги до його змісту, методики та організації.

До принципів екскурсійної діяльності можна висунути такі вимоги: обов'язковість; комплексність; рівнозначність. Сукупність цих вимог забезпечує також системний підхід екскурсиводів до організації послуг, комплексний вплив на кожного із них і на екскурсантів загалом. Дотримання організаційних вимог одного із принципів організації послуг передбачає необхідність безумовного врахування вимог інших принципів, бо серед них немає головних і другорядних, вони всі рівнозначні та обов'язкові. Отже, не можна в одному випадку дотримуватись одних принципів, а в другому — інших. Це знижує ефективність екскурсійної роботи, зводить нанівець зусилля багатьох екскурсиводів.

В основі принципів екскурсійної діяльності у туризмі лежать закони та закономірності організації послуг. Хоча між ними не існує безпосередньої жорсткої залежності, вони слугують методологічною та теоретичною підвалиною для опрацювання й обґрунтування принципів екскурсійної діяльності у туризмі. Безумовно, ці залежності є настільки різноманітними, що, наприклад, із однієї закономірності виводиться не один, а кілька принципів організації послуг. А іноді — навпаки: із кількох закономірностей процесу організації послуг формується один принцип екскурсійної діяльності. Це свідчить про те, що на обґрунтування принципів екскурсійної діяльності впливають не тільки суто теоретичні закономірності, але й соціальні, філософські, психологічні, спеціально-галузеві групи закономірностей. Тому при обґрунтуванні принципів екскурсійної діяльності необхідно брати до уваги, насамперед, суспільну спрямованість, національні ідеали, цінності та традиції українського народу, досвід формування різних організаційних систем, закономірності формування послуг у туризмі.

У екскурсійній діяльності принципи організації послуг можна розглядати, по-перше, стосовно підготовчого процесу туристичного підприємства чи організації, а можливо навіть іншого закладу, головна мета якого — підготовка фахівців, екскурсиводів для туристичної галузі; по-друге, щодо суб'єкта туризму в умовах мандрівки, освоєння особистістю іншої культури.

Під принципами організації послуг в організації екскурсійних послуг слід розуміти конкретні рекомендації щодо досягнення цілей туристичної діяльності, що стосуються:

- регулювання різноманітних і змістових стосунків учасників екскурсійної діяльності, тому що за особливістю власного існування вони є суб'єктивними: визначають діяльність організаторів екскурсійних послуг і різноманітну діяльність суб'єктів туристичної діяльності; відображають внутрішню сутність і сенс їхньої діяльності; визначають соціальну і прикладну спрямованість організаційного процесу під час екскурсії та діяльність організаторів екскурсійних послуг; зумовлюють різні аспекти і особливості різноманітної діяльності суб'єктів туризму; визначають взаємозалежність всіх компонентів процесу організації послуг під час екскурсії взагалі, тощо;

- з'ясування провідних тенденцій організації послуг засобами екскурсій;

- розв'язання суперечностей процесу організації послуг та умов досягнення успіхів у екскурсійному процесі;

- визначення змісту, методів і форм екскурсійної діяльності тощо [3].

Отже, принципи організації екскурсійних послуг — це найбільш загальні провідні положення, які визначають мету, ідеали, зміст, методiku та організацію процесу надання послуг під час організації екскурсійних послуг.

В основу екскурсійної діяльності покладено традиційні принципи науковості, правдивості, національності, зв'язок теорії із життям. Важливою умовою підвищення ефективності організації екскурсійних послуг для широких верств населення є творче застосування зазначених принципів.

Принцип науковості – зміст екскурсії повинен викладатися у відповідності із даними науки. Всі факти, події, теоретичні положення подаються у науковому трактуванні, одержують об'єктивну оцінку із позицій тієї науки, до якої вони належать. Інший принцип, на основі якого будуються екскурсійну діяльність – принцип правдивості. Його вимога – чіткий, об'єктивний підхід, до оцінки фактів, подій, явищ, самих екскурсійних об'єктів із позицій національних особливостей. Важливо, щоб екскурсія була підготовлена із урахуванням цієї вимоги, щоб відповідно до нього були складені методичні документи – тексти й розробки. Принцип національності – не менш важливо, щоб кожен екскурсовод, викладаючи матеріал під час екскурсії, послідовно проявляв свою особисту національну позицію. Здійснення принципу національності забезпечує високу ідейність екскурсійної діяльності. Зв'язок теорії із життям - матеріал екскурсій повинен бути пов'язаний із життям. Успіх екскурсії залежить від того, наскільки зрозуміло подається матеріал, наскільки за своїм змістом він доступний для даної аудиторії. Перекопливість екскурсійної діяльності забезпечується також відбором фактів і прикладів, посиланнями на авторитетні джерела, спогади учасників подій, демонстрацією фотографій, копій справжніх документів.

Надзвичайно відповідальне завдання перед теорією та практикою екскурсійної діяльності у туризмі ставлять: Державна програма розвитку туризму, Міжнародні правові акти із регулювання туристичної діяльності, зокрема, Кодекс туриста, Хартія туризму, Глобальний етичний кодекс туризму тощо. Вони визначають стратегічні завдання, основні напрями та шляхи розвитку екскурсійної діяльності у туризмі, що, у свою чергу, висуває методологічні, теоретичні, методичні та практичні завдання перед туристичною галуззю.

Принципи організації екскурсійних послуг, що знаходяться у тісному взаємозв'язку, створюють цілісну єдність і становлять систему. Реалізація одного принципу пов'язана із реалізацією інших. Усі вони відображають сутність та основні особливості туристичної діяльності і, відповідно, дають фахівцю екскурсоводу сукупність конкретних методологічних, теоретичних, методичних рекомендацій щодо організації та проведення як мандрівки у різних її видах і формах, так і підготовки екскурсоводів для туристичної галузі.

Основними характеристиками системи принципів організації екскурсійних послуг, виходячи із сучасних тенденцій і потреб є:

- націленість на здійснення основної мети у сучасних умовах розвитку суспільства — формування всебічної і гармонійно розвиненої особистості — громадянина своєї держави із активною життєвою позицією та почуттям поваги до національної культури, історії свого народу;
- національна спрямованість водночас із гармонійністю, комплексністю, конкретністю та послідовністю різних чинників у розвитку взаєморозуміння та взаємоповаги між народами;
- орієнтація на забезпечення поваги до інших культур та комунікації суб'єктів екскурсійної діяльності.

Узагальнюючи сучасні методологічні та теоретичні підходи до обґрунтування системи принципів екскурсійної діяльності, які існують на сьогоднішній день у екскурсійній методиці, враховуючи закономірності організації екскурсійних послуг, можна обґрунтувати нову систему принципів екскурсійної діяльності:

- Цілеспрямованої діяльності. Початком будь-якої діяльності, зокрема екскурсійної, є визначення мети. Відповідно до мети екскурсійна діяльність має бути спрямована на збагачення особистості моральними, етичними цінностями, поповнення та закріплення знань із історії, географії, культурології, краєзнавства, природознавства, топографії, рекреації, мистецтвознавства.
- Принцип суб'єкт-суб'єктного аспекту взаємин в екскурсійній діяльності. Важливим в екскурсійній діяльності є активність та зацікавленість осіб щодо самовдосконалення, стимулювання активності суб'єктів у формуванні та постійному самовдосконаленні особистості. Визнання цього принципу означає наявність у процесі екскурсійної діяльності діалогічної взаємодії між екскурсантами та екскурсоводом, що забезпечує інтенсивність емоційних реакцій, перебудову власної поведінки із метою подолання дисонансу між фактичною моральною ситуацією та передбачуваними наслідками певних поведінкових актів [4].

**Висновки.** Аналіз досвіду сучасних науковців-екскурсіоністів показує, що найбільш ефективним напрямом підвищення якості організації екскурсійних послуг є створення таких комфортних умов, в яких екскурсант спроможний зайняти активну особистісну позицію та повною мірою розкритися не тільки як об'єкт надання послуг, а й як суб'єкт, здатний до творчого самовдосконалення.

Різноманітна діяльність та співпраця екскурсанта та екскурсовода — основа екскурсійної діяльності. Освоєння туристами іншої культури невід'ємне від пізнавальної, художньо-творчої діяльності, що розвиває соціальну активність, ініціативу особистості. Особливо ефективно це можна реалізовувати під

час поїздок із релігійною, оздоровчою, освітньою метою, а також для культурних та етнічних обмінів.

Через це останнім часом туристична політика провідних країн світу будується не на моделі мультикультуралізму, а на принципово новій моделі інкультуралізму. На відміну від мультикультурної моделі, що означає існування незалежних культур, змушених до спільного існування на одній території, культуровідповідний зв'язок, заснований на новому баченні культури, що базується на таких засадах, як:

- повага власної культуровідповідності, що суперечить ідеї етнічної чистоти та монокультурних сутностей;

- акцентування на взаємодії та взаємозалежності;

- постійне впровадження у життя принципу активної толерантності.

Нове в інкультурному просторі — пріоритетність взаємодії, взаємозв'язку та взаємовпливу.

### Література

1. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство: навчальний посібник / Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. – К. : Альтерпрес, 2007. – 464 с.

2. Дьякова Р.А. Основы экскурсоведения : учеб. пособие для слушателей фак. обществ. профессий пед. ин-тов / Р.А. Дьякова, Б.В. Емельянов, П.С. Пасечный ; под ред. Б.В. Емельянова. – М. : Просвещение, 1985. – 256 с.

3. Емельянов Б. В. Экскурсоведение : учебник / Емельянов Б. В. – 3-е изд., перераб. и дополн. – М. : Советский спорт, 2002. – 216 с.

4. Чагайда І.М. Екскурсознавство : навчальний посібник / І.М. Чагайда, С.В. Грибанова. – К., 2004. – 240 с.

### References

1. Babaryczjka V., Korotkova A., Malynovsjka O. Ekskursoznavstvo i muzeyeznavstvo: navchalnyj posibnyk. – K.: Alterpres, 2007. – 464 s. [in Ukrainian]

2. Djakova R.A. Osnovy ekskursovedenija: Ucheb. posobyje dlya slushatelej fak. obshhestv. professyji ped. yn-tov / R.A. Djyakova, B.V. Emeljanov, P.S. Pasechnyj; Pod red. B.V. Emeljanova. – M.: Prosveshhenije, 1985. – 256 s. [in Russian]

3. Emeljanov B. V. Ekskursovedenije: Uchebnyk. – 3-e izd., pererab. i dopoln. – M.: Sovetskij sport, 2002. – 216 s. [in Russian]

4. Chagajda I.M., Gribanova S.V. Ekskursoznavstvo: navchalnyj posibnyk. – K., 2004. – 240 s. [in Ukrainian]

Надійшла 17.11.2014; рецензент: д. е. н. Журба І. Є.