

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

Феленчак Ю.Б.

МЕТОДИЧНА РОБОТА ЕКСКУРСІЙНИХ УСТАНОВ

Лекція з навчальної дисципліни

„ЕКСКУРСОЛОГІЯ”

Для студентів спеціальності 242 Туризм
(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
на засіданні кафедри
спортивного туризму
„31” серпня 2018 р. протокол № 1
Зав.каф _____ А.О.Кухтій

МЕТОДИЧНА РОБОТА ЕКСКУРСІЙНИХ УСТАНОВ

1. Взаємодія складових у системі методичної роботи екскурсійних установ.
2. Завдання роботи методичного кабінету.
3. Організація роботи методичного відділу.
4. Діяльність методичних секцій екскурсоводів.
5. Інші форми методичної роботи з екскурсоводами.

1. Взаємодія складових у системі методичної роботи екскурсійних установ

Система методичної роботи включає взаємодію ряду складових: методиста, старшого методиста, методичного відділу (організаційно-методичного, екскурсійно-методичного, екскурсійного), методичної секції екскурсоводів, методичного кабінету і методичної ради. Кожен з цих підрозділів виконує певні завдання та має чітко визначене коло обов'язків, сутність яких в ринкових умовах значно розширюється.

Методична рада є дорадчим органом з питань методичної роботи. Основні завдання ради — всебічно сприяти підвищенню якісного рівня задоволення потреб і попиту на екскурсійний продукт, покращенню методичної роботи, удосконаленню форм екскурсійного обслуговування, залученню спеціалістів з різних галузей знань до участі в методичній роботі екскурсійного закладу.

Методична рада надає допомогу в роботі секціям екскурсоводів та методичному кабінету. Члени методичної ради (7-15 чол.) сприяють узагальненню та розповсюдженню досвіду роботи кращих екскурсоводів, зміцненню ділових зв'язків з музеями, НДІ, архівами, бібліотеками тощо.

Рада бере участь у підготовці та проведенні теоретичних, науково-практичних, методичних конференцій, семінарів, нарад з методичних питань, сприяє використанню нових форм екскурсійного обслуговування, підвищенню якості роботи, розширенню тематики екскурсій (розробці інноваційного і вдосконаленні наявного асортименту екскурсійних послуг).

Рада готує пропозиції з питань методики проведення екскурсій, ефективного використання методичних прийомів показу та розповіді, особливостей задоволення попиту на екскурсійне обслуговування різних груп населення. Члени методичної ради беруть участь у підготовці екскурсоводів, у роботі творчих груп по розробці нових тем, у проведенні навчальних екскурсій та консультацій, у вдосконаленні методичної документації, у підборі наочних матеріалів для «портфеля 5, екскурсовода».

Керівник екскурсійної установи може залучати членів ради до підготовки навчальних планів, програм курсів для навчання екскурсоводів, розробки тематики занять з підвищення кваліфікації екскурсоводів, організації контролю за якістю проведення екскурсій.

Досвід свідчить, що ефективна організація роботи вимагає проведення засідань методичної ради не менше одного разу на квартал. Таким чином, створюються реальні умови оцінки стану реалізації планів розвитку підприємства,

систематичного узагальнення досвіду організації роботи екскурсоводів (навантаження екскурсоводів, якість їх роботи, використання методичних прийомів проведення екскурсій) і регулярного контролю щодо виконання індивідуальних планів роботи екскурсоводів, їх мотивації обговорення актуальних питань вдосконалення екскурсійної методики і корегування планів подальшої діяльності.

Робота ради зазвичай планується на рік. До плану вносяться питання вивчення та складання рекомендацій на допомогу екскурсійним працівникам. Як правило, план має такі розділи: заходи по підвищенню професійної майстерності екскурсоводів, організаційно-масові заходи та засідання ради.

2. Завдання роботи методичного кабінету

Практика організації якісного задоволення попиту на екскурсійні послуги вимагає, щоб у кожній екскурсійній установі, незалежно від масштабів її діяльності, функціонував методичний кабінет. Керівництво кабінетом наказом (розпорядженням) директора екскурсійної установи покладається на одного з найдосвідченіших екскурсоводів.

Головне завдання кабінету — організація та проведення інформаційно-консультаційної роботи, надання допомоги екскурсоводам у якісній підготовці та проведенні екскурсій.

Актуальними завданнями роботи методичного кабінету вважають:

- підбір та зберігання екскурсійно-методичних матеріалів (контрольні та індивідуальні тексти екскурсій та дорожньої інформації, технологічні карти, реферати, доповіді екскурсоводів, інструкції і рекомендації з питань методичної та організаційної роботи, стенограми та протоколи засідань, матеріали конференцій, аналітичні маркетингові матеріали);
- комплектацію бібліотеки громадсько-політичної, краєзнавчої, екскурсійно-методичної, педагогічної літератури;
- комплектацію і зберігання учбових програм та планів підготовки й підвищення кваліфікації екскурсоводів;
- систематизацію карток прослуховування екскурсоводів на маршрутах;
- складання списків рекомендованої літератури для підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів;
- комплектацію тематичних папок з матеріалами для екскурсій;
- зберігання довідкових та рекламних матеріалів;
- відбір та систематизацію питань, що виникли у туристів та екскурсантів та найбільш вдалих відповідей на них;
- видання бюлетенів з узагальненням досвіду роботи кращих екскурсоводів;
- організацію виставок методичних матеріалів, книг;
- складання алфавітних та тематичних каталогів літератури, газетних та журнальних статей.

Методкабінет накопичує та систематизує методичні і довідково- інформаційні матеріали з різних екскурсійних тем. В методкабінеті знаходяться наочні посібники на допомогу методистам і екскурсоводам: географічні мапи, мапи-схеми маршрутів, фотоальбоми, колекції, гербарії, діаграми, таблиці, діафільми, буклети, «портфелі екскурсовода» з усіх екскурсійних тем, фонотека, картки (паспорти) екскурсійних об'єктів.

Методкабінет організовує різні заходи: лекції, зустрічі, читацькі конференції, огляди літератури, усні журнали, консультації. В кабінеті створюються умови для самостійної роботи екскурсоводів та методистів; видаються матеріали для роботи вдома. В кабінеті оформлюють вітрини, стенди з матеріалами, що дають уявлення про певну територію. Облік роботи кабінету ведеться в журналі-щоденнику, в якому подається короткий зміст проведених заходів.

3. Організація роботи методичного відділу

Методичний відділ організовує всю роботу з підготовки нових і розвитку існуючих тем екскурсій та вдосконалення методики їх проведення у відповідності з мінливим попитом на екскурсійний продукт.

Цей відділ здійснює керівництво роботою методичних секцій екскурсоводів, спрямовує діяльність методкабінету, залучає громадський актив до роботи методради.

Працівники методвідділу щороку складають план роботи екскурсійної установи. У вступній частині плану визначаються основні напрями роботи: удосконалення методики екскурсійного обслуговування спрямованого на споживачів, розробка методики проведення екскурсій в музеях, підвищення ролі екскурсій у професійній орієнтації школярів та ін.

Перший розділ плану — «Підготовка нових екскурсійних тем». У ньому планується створення творчих груп, терміни здачі нових екскурсій, заходи на допомогу творчим групам (відрядження до інших міст з метою вивчення архівних та музейних матеріалів, навчальні екскурсії, об'їзди маршрутів, виготовлення матеріалів для «портфеля екскурсовода», створення варіантів міської оглядової екскурсії для різних категорій споживачів).

Розділ «Удосконалення діючої екскурсійної тематики» включає планування розробки нових підтем, рекомендацій до корегування технологічної карти і схеми маршруту, створення нових варіантів логічних переходів, поповнення наочними матеріалами «портфеля екскурсовода».

Розділ «Навчально-методична робота» передбачає визначення термінів проведення навчальних екскурсій.

До розділу «Підготовка нових екскурсоводів» включаються плани щодо надання допомоги курсам екскурсоводів, підготовки спеціалістів в індивідуальному порядку шляхом їх прикріплення до досвідчених екскурсоводів.

Розділ «Підвищення кваліфікації екскурсоводів» включає визначення заходів, що плануються методичними секціями екскурсоводів, методкабінетом для збагачення арсеналу професійних прийомів екскурсоводів за рахунок використання методів психології та педагогіки в екскурсіях, при встановленні контакту з групою, тренінгів і практикумів щодо засвоєння різних методичних прийомів показу та розповіді.

У розділі **«Узагальнення та розповсюдження передового досвіду»** планується вивчення досвіду екскурсоводів-новаторів щодо застосування різних методичних прийомів, естетичного виховання під час екскурсії, проведення заключної бесіди, проведення екскурсій на різні теми та для різних категорій екскурсантів.

Розділ **«Контроль за роботою екскурсоводів»** передбачає визначення певної кількості і строків прослуховування екскурсоводів на маршруті, перевірки та рецензування індивідуальних текстів, бесід по темах, обговорень результатів прослуховувань.

До планів методичних відділів можуть бути включені розділи: «Пропаганда і реклама екскурсій», «Виконання доручень екскурсоводами».

4. Діяльність методичних секцій екскурсоводів

Важливою складовою методичної роботи є функціонування методичної секції екскурсоводів. В залежності від асортименту екскурсійного продукту та кількості екскурсоводів, які працюють на підприємстві, можна застосовувати різні підходи до виділення секцій:

1. за тематикою екскурсій (секції краєзнавчих, історичних, виробничо-економічних, природознавчих, архітектурно-містобудівних, літературних, мистецтвознавчих та ін. екскурсій);
2. за категоріями екскурсантів (секції по роботі з дітьми, молоддю, сільським населенням, зарубіжними туристами та ін.).

Керівництво секцією покладається на одного з досвідчених екскурсоводів. Загальне керівництво секціями здійснюється завідуючим методичним відділом, старшим методистом.

Роботу методсекції спрямовано на удосконалення змісту й методики проведення екскурсій, підвищення професійної кваліфікації екскурсоводів.

Функціонування секцій визначається навчальним характером діяльності і має форму занять (теоретичних і практичних), виконання доручень (розробка нових тем, поновлення контрольних текстів, прослуховування інших екскурсоводів, складання карток (паспортів) об'єктів, складання маршрутів, підготовка матеріалів для «портфеля екскурсовода»), виступів із доповідями.

На одному занятті секції може бути використано декілька форм методичної роботи (лекція, обговорення тексту, перегляд карток, прослуховування). На заняттях також відбувається ознайомлення з методичною, краєзнавчою та довідковою літературою (бібліографічні огляди, читацькі конференції, реферати, доповіді та ін.).

В роботі з екскурсоводами використовуються й інші форми: конференції, наради, обмін досвідом, видання методичних бюлетенів, бесіди.

Методичні конференції можна присвячувати широкому колу теоретичних і науково-практичних питань. **Методичні наради** — більш оперативна форма постановки та обговорення питань методичного характеру. Тема визначається заздалегідь, готується доповідь, робиться повідомлення з наступним обговоренням. Мета методнаради — вироблення колективної точки зору з питань підготовки та методики проведення екскурсій.

Методист є організатором роботи на певному відрізку методичного забезпечення екскурсійного обслуговування. В екскурсійному бюро з невеликими обсягами роботи, з 5-6 штатних працівників один може виконувати функції старшого методиста. До його обов'язків входить організація подорожей, методична робота. Він організовує діяльність щодо розширення тематики екскурсій, підготовки методичної документації, підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів, здійснення контролю за якістю проведення екскурсій. Розпочинає старший методист роботу з відбору екскурсоводів та створення методичної секції, методичного кабінету, методичної ради. Вдала та результативна робота цих ланцюгів — головне завдання старшого методиста.

На тих підприємствах екскурсійного обслуговування, де існує відповідна можливість і потреба, може працювати два і більше методистів, між якими розподіляється вся робота з методичного забезпечення екскурсій та подорожей. Розподіл обов'язків між ними відбувається в залежності від тематики екскурсій, категорій споживачів екскурсійного продукту тощо (методист з екскурсійного обслуговування школярів, іноземних туристів та ін.).

У середніх за обсягами діяльності екскурсійних підприємствах створюється декілька відділів, у тому числі екскурсійних. До кожного з них входять 4-5 працівників, з них — 1-2 методисти. При значній питомій вазі екскурсій створюється посада заступника завідувача екскурсійним відділом з методичної роботи.

У великих екскурсійних установах створюється методвідділ у складі 4 і більше методичних працівників. Один відповідає за стан всієї методичної документації, другий — за підготовку та підвищення кваліфікації екскурсоводів, третій — за роботу методради, кабінету, контроль за роботою екскурсоводів. Методист несе відповідальність за якість підготовки і проведення екскурсій.

Кожний методист, який відповідає за організацію та зміст методичної роботи в цілому або за її окрему частину, складає індивідуальний план роботи на рік, який затверджує завідуючий відділом або керівник екскурсійного закладу.

Відтворення основних елементів планування і організації методичної роботи в структурі підприємства, що надає екскурсійні послуги, є важливим напрямом менеджменту внутрішнього середовища таких підприємств — забезпечення

ефективного і успішного управління асортиментом екскурсійних послуг, а відтак — ефективного і успішного функціонування на ринку.

Рекомендована література

Основна:

1. В.В.Абрамов, М.М.Покогодна. Проблеми удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України – // Коммунальное хозяйство городов. Научно-технический сборник. Вып. 75. Сер.:Экономические науки. – К.: «Техніка», 2007. – С. 203-211. – http://tourlib.net/statti_ukr/abramov.htm
2. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство. – К., 2007. – 464 с.
3. Каролоп О.О. Організація екскурсійної діяльності. – К.: Вид. центр КНЕУ, 2002. – 45 с.
4. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Дмитрук О.О. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту – http://bses.in.ua/journals/2018/28_1_2018/37.pdf

Допоміжна:

1. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях // Новини туризму. – 2006. – №14 (64). – С.10-11.
2. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях - 2 // Новини туризму. – 2006. – №15 (65). – С.4-5.
3. Зорин И.В. Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.

Інформаційні ресурси інтернет:

1. Про туризм : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. <http://tourlib.net>
3. <http://pidruchniki.ws>
4. <http://testosvit.com/pidrychniki>