

ВАЖЛИВІСТЬ ДОТРИМАННЯ ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ БЕЗПЕКИ ЕКСКУРСАНТІВ

Альтгайм Л.Б.,
канд. географ. наук, доцент
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

Продумування правил і рекомендацій поведінки для екскурсантів під час екскурсійного маршруту є важливим етапом не тільки під час проведення екскурсії, але і впродовж всього підготовчого етапу. Особливо педантично до цього питання потрібно підходити, коли планується екскурсія на оборонні і природні споруди і об'єкти, як для дітей так і для дорослих на міжміських маршрутах.

Крім загальноприйнятих положень із техніки безпеки, на екскурсіях важливим є ще і багато інших моментів, особливо, якщо це екскурсії для школярів різних вікових груп і студентів. Важливі акценти екскурсіводу про безпеку огляду екскурсійних об'єктів на екскурсійному маршруті потрібно продумати напередодні і розповісти про них під час організаційної частини вступної бесіди із екскурсійною групою. А саме на те, щоб екскурсанти були уважними під час екскурсії, не відволікалися самі та не відволікали інших зайвими розмовами, знали і виконували правила дорожнього руху під час проходження екскурсійної групи за екскурсійним маршрутом, а також дотримувались правил поведінки у громадських місцях і транспорті, що особливо

важливим є у ці роки пандемії. Важливо, щоб всі переміщення екскурсанти здійснювали за вказівкою екскурсовода, а під час пересування транспортними засобами чи знаходячись на зупинці трималися тільки групою, не штовхалися, не шуміли, були уважними та ввічливими відносно один одного, посадку та висадку виконувати за вказівкою екскурсовода. Якщо стався випадок погіршення стану здоров'я або інших негараздів із одним із екскурсантів потрібно звернутися до керівника групи і залишати місце проведення екскурсії екскурсанти, особливо, коли це учні чи студенти, мають право тільки разом із ним або супроводжуючим. Для того, щоб повернутись до місця початку екскурсії екскурсанти повинні підійти до екскурсовода, в учнівських групах — до вчителя, та спитати дозволу залишити групу [1].

Із метою безпеки і комфорту екскурсантів є також загальноприйняті заборони, такі як:

- залишати місце екскурсії, заважати слухати екскурсантам;
- залишати на місці екскурсії будь-яке сміття;
- слухати музику, вмикати телефон.

Як правило, екскурсійні маршрути передбачають відвідування храмів, замків, музеїв, у яких є внутрішні двори і території, а також експозиційні зали, де екскурсантам потрібно також дотримуватись відповідних правил і рекомендацій щодо їх поведінки. Їх дія поширюється на всіх відвідувачів незалежно від громадянства, статі, віросповідання, віку та мети відвідування замку, музею чи храму. Відвідування здійснюється у період їх роботи відповідно до затвердженого режиму. Потрібно враховувати, що ці об'єкти можуть бути зачинені на час проведення офіційних, масових заходів та із технічних причин. Тоді об'єкт залишає за собою право, у разі проведення офіційних заходів в одному із експозиційних залів чи об'єктів, огляд якого передбачений, виключити їх із екскурсійної програми або огляду.

Під час перебування на території та в експозиційних залах і об'єктах екскурсанти і відвідувачі можуть:

- оглянути територію та експозиційні об'єкти у складі екскурсійної групи за сеансами, самотійно або скористатись індивідуальною екскурсійною послугою;
- отримати інформацію про маршрут, тривалість екскурсії та місце збору екскурсантів;
- отримати екскурсійне обслуговування за затвердженою тематикою із урахуванням зайнятості екскурсоводів та наукових співробітників музеїв;
- зробити попереднє замовлення на екскурсійне обслуговування не пізніше, ніж за один день до його отримання;
- здійснити аматорську фото- та відео зйомку на території за наявності дозволу від адміністрації, а професійна відео- та фотозйомка можлива лише за узгодженням із адміністрацією;
- залишити у книзі відгуків свої враження про відвідання та якість екскурсійного обслуговування [2].

На територіях таких об'єктів є також великий перелік заборон, а саме:

- проїзд усіма видами механізованих транспортних засобів без дозволу адміністрації;

- пересуватись на будь-яких засобах (роликових ковзанах, велосипедах, скейт-бордах, дитячих автомобілях тощо) окрім інвалідних візків чи колясок, якщо є відповідне облаштування;

- вживати алкогольні (а також слабоалкогольні) напої;

- перебувати у стані алкогольного та наркотичного сп'яніння;

- палити;

- забруднювати територію;

- проносити предмети, що забруднюють територію та одяг інших відвідувачів;

- самовільно займатись торгівлею чи розповсюдженням поліграфічної, сувенірної, рекламної продукції;

- проводити огляд сторонніми особами;

- вчиняти дії, що несуть загрозу охороні пам'яток історії та культури, нищити зелені насадження;

- вчиняти дії, що суперечать нормам суспільної моралі, виказують зневагу до інших відвідувачів та працівників;

- відвідувати дітям до 12 років без супроводу дорослих;

- заносити чи завозити на територію зброю;

- заносити чи завозити на територію вибухові, горючі та легкозаймисті речовини;

- розкладати багаття, користуватись відкритим чи закритим вогнем, запалювати будь-які предмети, а також свічки, лампадки, кадило, тощо;

- проводити політичну агітацію, видовищне дійство та інше без письмового дозволу адміністрації [3].

У залах і приміщеннях експозиційних об'єктів і храмів також забороняється:

- порушувати порядок і тишу, голосно розмовляти, бігати, стрибати;

- користуватися мобільним телефоном;

- фотографувати, здійснювати відео- та аудіо запис під час проведення екскурсії;

- забруднювати приміщення;

- проносити предмети, що забруднюють приміщення замку чи музею та одяг інших відвідувачів;

- палити;

- перебувати у стані алкогольного та наркотичного сп'яніння;

- проводити огляд сторонніми особами;

- заходити із великогабаритними речами, дитячими колясками тощо;

- заходити із їжею та напоями;

- вчиняти дії, що несуть загрозу охороні пам'яток історії та культури, заходити за огорожувальні шнури, торкатися стін, експозиційних об'єктів та огорожувальних конструкцій, наближатися до них ближче ніж на 25 см;

- вчиняти дії, що суперечать нормам суспільної моралі, виказують зневагу до інших відвідувачів та працівників замку;

- відвідувати дітям до 12 років без супроводу дорослих;

- проводити богослужіння, релігійні обряди тощо без письмового погодження із адміністрацією;

- торкатися експонатів руками.

У разі порушення цих правил екскурсанти і відвідувачі можуть бути затримані представниками служби охорони та позбавлені права перебування на даних екскурсійних об'єктах.

Як правило, більшість екскурсій, особливо на міжміських маршрутах, відбувається із використанням різного виду транспорту, переважно це автобуси не регулярних перевезень, тому важливим є для екскурсовода ознайомлення екскурсійної групи із правилами і рекомендаціями поведінки для екскурсантів в автобусі. Під подорожі автобус є для екскурсантів місцем їх тривалого перебування, для того, щоб всі почували себе комфортно, важливим є дотримання учасниками руху простих правил поведінки:

- обережно поводитися із обладнанням в автобусі;
- сміття збирати у поліетиленові мішечки і викидати на зупинках у спеціально відведені для цього урни;
- під час руху заборонено ходити салоном автобуса, оскільки при екстремому гальмуванні це може призвести до травмування;
- автобус, як правило, робить санітарні зупинки кожні 3-4 години, якщо виникне потреба зупинки раніше, потрібно попередити екскурсовода або супроводжуючого завчасно, так як не скрізь дорогою є можливість зробити зупинку;
- полиці над сидіннями призначені виключно для легких речей - одяг, плед, подушка тощо, оскільки важкі речі під час руху автобуса можуть впасти і завдати шкоди комусь із пасажирів;
- якщо є потреба відкинути спинку крісла - попередьте про це сусіда позаду, щоб випадково не вдарити і не травмувати його;
- користування кип'ятком в автобусі обмежене, тому якщо є необхідність, можна рекомендувати взяти із собою термос і наповнювати його у придорожніх кафе та на заправках;
- розпивати спиртні напої і курити в автобусі заборонено;
- підтримувати чистоту і порядок в автобусі, щоб зробити свою подорож комфортно, тим самим також і висловити свою повагу до роботи водіїв та інших учасників екскурсійного маршруту [3].

Також потрібно попередити екскурсантів, що транспортне обслуговування у вільний час не передбачено, а даний автобус слідує чітко за вказаним екскурсійним маршрутом, пошкоджене майно потрібно буде оплатити додатково, виходячи із суми нанесеної шкоди, а якщо екскурсантом помічена поломка або пошкодження в автобусі на початку руху, він повинен одразу повідомити екскурсовода або керівника групи. Також не зайвим буде наголосити екскурсантам, що їхні особисті речі знаходяться під їхньою ж відповідальністю, щоб не залишали без нагляду свої гроші і цінні речі в автобусі під час зупинок і на ніч - це дасть можливість уникнути неприємних непорозумінь. Часто екскурсанти у придорожніх кафе та на паркінгах можуть виявити бажання щось для себе придбати чи може виявитися, що там туалет платний, тому рекомендації екскурсовода взяти із собою гроші перед зупинкою має бути також обов'язковою, щоб не витратити більше часу, ніж було заплановано на технічну чи санітарну зупинку. Екскурсанти і туристи, які порушують правила поведінки в автобусі, заважають своєю поведінкою роботі екіпажу і комфортному проїзду інших

пасажирів. Якщо така їх поведінка перевищує всі дозволені норми і вони є повнолітніми, можна приймати і крайні заходи, такі як висадка із автобусу без компенсації вартості подорожі [1].

На екскурсійних маршрутах дуже часто до прямих обов'язків екскурсоводів також додається перелік завдань, які б мали виконувати керівники групи або супроводжуючі - уповноважені представники туристичної агенції чи туроператора на маршруті, які координують і забезпечують виконання програми подорожі. До їх переліку входить: забезпечення програми подорожі чи туру, контроль за кількісним складом групи, інформування екскурсантів і туристів про час і місце збору і від'їзду групи. Контроль за розселенням у готелях за маршрутом згідно схеми розміщення і ваучерами приймаючої сторони, забезпечення екскурсантів і туристів загальною інформацією, взаємодія із екскурсоводами. Однак із різних причин і чинників, особливо на внутрішніх маршрутах у дорослих екскурсійних групах, майже завжди, контроль за виконанням екскурсійної програми, взаємодію із водіями, взаємодію із представниками приймаючої сторони при поселенні, взаємодію із офіційними службами, контроль за дисципліною і правилами поведінки екскурсантів і туристів на маршруті виконує одна людина. Яка постійно перебуває разом із групою і на екскурсійному маршруті як екскурсовод і у всіх решту місцях і об'єктах у межах програми туру. Таке надмірне навантаження може негативно відбитися не тільки на комфорті, але і на безпеці всіх учасників подорожі. Цей важливий момент потрібно враховувати і, звичайно, краще і безпечніше для всіх було б тоді, коли всі перераховані вище обов'язки розподілялися між двома або трьома представниками туристичної агенції чи туроператора на маршруті. Зараз таких рекомендацій дотримуються лише у дитячих екскурсійних групах.

Список використаних джерел:

1. Альтгайм Л. Б. Організація екскурсійних послуг. Навчально-методичний посібник для студентів географічного факультету, які навчаються на спеціальності «Туризм». - Тернопіль 2017. - 204 с.
2. Альтгайм Л. Б. Основи музейної та екскурсійної діяльності. Курс лекцій для студентів географічного факультету, які навчаються на спеціальності «Географія». - Тернопіль 2009. - 118 с.
3. Туристична діяльність в Україні: Нормативно-правове регулювання/Роїна О. М. (2-е вид., змін. та доп.). – К.: КНТ, 2006. – 464 с.