

рис. 1. для кожного відділу розроблено свої функціональні обов'язки, які не дублюються та не суперечать роботі інших відділів. Така організаційна структура створює єдину систему контролю та забезпечує поточне функціонування інформаційних туристичних центрів.

В створенні та розвитку ТІЦ, що носять переважно некомерційний характер, може приймати участь Харківська обласна рада, Головне Управління зовнішньоекономічних зв'язків та європейської інтеграції обласної державної адміністрації, Управління з координації підготовки та проведення фінальної частини Євро-2012 обласної державної адміністрації та міської ради, громадські організації, приватний бізнес та місцеві жителі.

Висновки. Таким чином, створення розвинутої системи українських ТІЦ призведе до покращення туристичної інформаційної інфраструктури, що буде сприяти розвитку туристичного бізнесу в Україні. Однак, щоб цей механізм удосконалення процесів прийому та обслуговування туристів й просування українських туристичних продуктів на міжнародному та національному туристичних ринках призвів до очікуваних результатів, його необхідно впроваджувати комплексно із розвитком транспортної, комунальної, туристичної й іншої інфраструктури вітчизняних міст та курортів, з урахуванням сучасних технологій і світових тенденцій.

1. «МедіаБізнес» / Режим доступу: 13258/42/lang.ru/
2. Закон України «Про туризм» N 325/95-ВР від 15.09.95р. // Відомості Верховної Ради України, 1995 р., N 31, ст. 241.
3. Указ Президента України «Про забезпечення підготовки та проведення в Україні чемпіонату Європи Євро-2012 з футболу», від 8.05.2007р., № 387/2007. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua>
4. Постанова КМУ «Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки» від 29.04.2002р., № 83. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua>
5. Розпорядженні КМУ «Концепція створення та функціонування мережі туристично-інформаційних центрів в Україні» від 6.09.2008 р., № 1088-р. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua>
6. Рішення 39 сесії Харківської міської ради 5 скликання „Про затвердження Програми розвитку туризму в місті Харкові на 2010-2012 роки” від 23.12.09 р. № 356/09. – Режим доступу : www.city.kharkov.ua/documents/40493.doc
7. <http://ua-reporter.com/novosti/43802>
8. Укрінформ Спорт футбол 2012 // Режим доступу : <http://www.sport.ukrinform.ua/news/11/>

УДК 911.3

Мотузенко О.О.

***РОЛЬ НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН ТУРИСТИЧНОГО БЛОКУ У ПРИ
ПІДГОТОВЦІ ВОЛОНТЕРІВ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ
ЗАХОДІВ З ПРОВЕДЕННЯ ФІНАЛЬНОЇ ЧАСТИНИ ЧЕМПІОНАТУ
ЄВРОПИ З ФУТБОЛУ 2012 РОКУ***

У період проведення в Україні фінального турніру Європи з футболу 2012 р., діяльність волонтерів буде спрямована на надання різноманітних

послуг учасникам турніру (членам команд та делегації країн-учасниць), уболівальникам, туристам та іншим особам.

Структура знань при підготовці волонтерів повинна мати комплексний характер та включати теоретичний та практичний рівні підготовки. Графічна модель структури знань при підготовці волонтерів для забезпечення організаційних заходів з проведення фінальної частини чемпіонату Європи з футболу 2012 року представлена на рисунку 1.

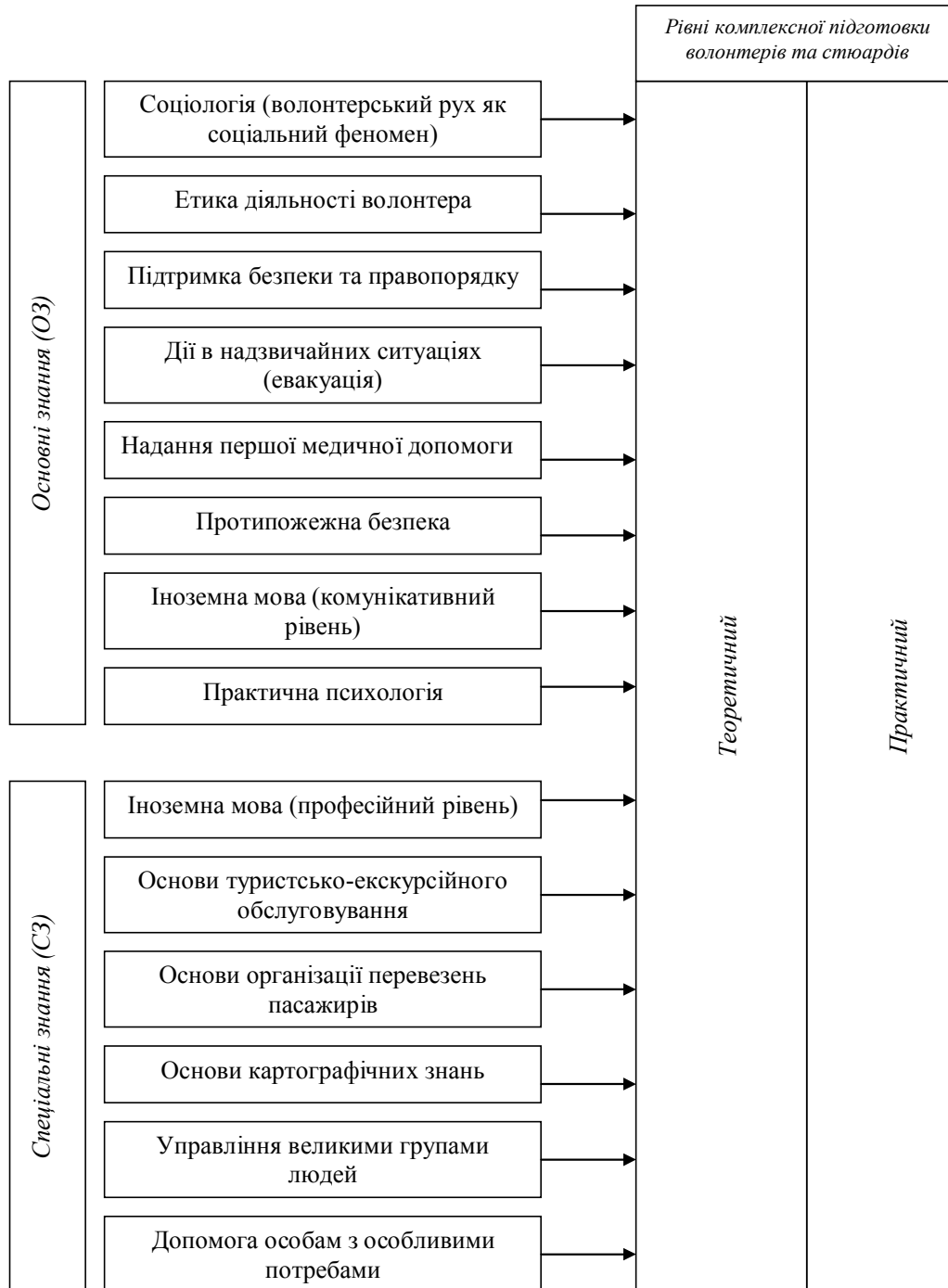


Рис. 1 Обґрунтування структури знань волонтерів та стюардів

Основними складовими елементами у структурі знань при підготовці волонтерів є основні та спеціальні знання. знання формуються

в процесі навчальних курсів, що надають волонтерам обов'язкові базові знання, необхідні для реалізації основної функції волонтера – сприяння безпеці та допомога учасникам турніру, уболівальникам, туристам та іншим особам. Основні знання забезпечуються блоком таких навчальних курсів як „Волонтерський рух як соціальний феномен”, „Етика діяльності волонтера”, „Підтримка безпеки та правопорядку”, „Дії у надзвичайних ситуаціях”, „Надання першої медичної допомоги”, „Протипожежна безпека”, „Іноземна мова”, „Практична психологія”. Блок спеціальних знань відносно динамічний, його структура (тобто перелік навчальних курсів) визначається відповідно до зон діяльності волонтерів та змісту їх функціональних обов'язків. До переліку навчальних курсів, які забезпечують спеціальну підготовку волонтерів входять „Іноземна мова”, „Основи туристсько-екскурсійного обслуговування”, „Основи картографічних знань”, „Організації пасажирських перевезень”, „Управління великими групами людей”, „Допомога особам з особливими потребами” та інші.

Обґрунтування навчального курсу «Основи туристсько-екскурсійного обслуговування».

Волонтерам, задіяним за такими напрямками роботи, як аеропорт, готель, ресторан, керівник / супроводжуючий групи, гід-перекладач у структурі знань, які надаються у процесі їх підготовки до забезпечення заходів з організації та проведення фінальної частини чемпіонату Європи з футболу 2012 необхідним блоком спеціальних знань є знання основ туристсько-екскурсійного обслуговування та пасажирських перевезень (дивись рис.1).

Навчальний курс „Основи туристсько-екскурсійного обслуговування” для волонтерів повинен включати основи знань з організації туристичного обслуговування, організації транспортних перевезень, базові знання з основ екскурсовознавства та музеєзнавства. Програма навчального курсу „Основи туристсько-екскурсійного обслуговування” повинна включати теоретичну та практичну складові.

Теоретична складова курсу включає такі основні поняття: туризм, турист, рекреація, рекреаційні потреби, змістовна суть туристсько-екскурсійного обслуговування, основи музеєзнавства та екскурсійної теорії та методики, основи професійної майстерності екскурсовода та гід-перекладача (ораторське мистецтво, комунікаційна майстерність, специфіка роботи з іноземними туристами), законодавчі основи розвитку туризму та екскурсійного обслуговування.

Практична складова навчального курсу спрямована на формування у волонтерів наступних навичок та умінь: знати загальні відомості про типи і профілі музеїв міста Києва та інших об'єктів екскурсійно-туристичного відвідування, їх розташування; володіти методичними прийомами та технікою проведення екскурсій.

Підготовка волонтерів, на яких буде покладено надання послуг гідів-перекладачів або екскурсоводів повинна проходити у відповідності до

затверджених кваліфікаційних вимог. Наприклад, нижче наведені кваліфікаційні вимоги для гідів-перекладачів згідно до чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму.

Гідами-перекладачами можуть працювати особи, які мають повну вищу освіту, вільно володіють іноземною мовою або мовами, мають посвідчення або диплом про спеціальну екскурсійну підготовку (навчальний заклад, курси підвищення або перепідготовки фахової кваліфікації) та отримали дозвіл у встановленому порядку.

Для осіб, які мають учений ступінь та вчене звання, вимога щодо наявності посвідчення або диплома про спеціальну екскурсійну підготовку не є обов'язковою.

Гіди-перекладачі, що надають екскурсійні послуги, повинні мати:

- високий освітній рівень у різних галузях знань зі спеціальним акцентом на краєзнавство, історію, географію, мистецтво, архітектуру, економіку, політику, релігію тощо. Постійно вдосконалювати свої знання та професійні навички; знання спеціальної термінології відповідно до екскурсійної тематики; гуманітарні навички та навички спілкування, володіння технологією відбору інформації, уміння встановити сприятливу дружню атмосферу в екскурсійній групі; перелік екскурсійних тем та шляхової інформації про визначні місця або місцевості за маршрутом слідування групи до місця призначення, підтверджених контрольними текстами та методичними розробками, технологічними картами, рецензуванням на прослуховування на маршруті тощо (наявність переліку документації відповідно до вимог чинних стандартів, норм та правил у галузі туризму); відповідність критеріям оцінки розповіді гіда-перекладача, зокрема ознайомлювальна цінність, чіткість висловлювання, зацікавленість, емоційність, доступність викладення тексту екскурсії, техніка та культура мови.

Рекомендована література:

- 1.Бабарицька В., Короткова А., Маліновська О. Екскурсоведство і музеєзнавство: Навчальний посібник. - К.: Альтерпрес, 2007.-466с.: іл.
- 2.Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения. — Минск, 1988.
- 3.Емельянов Б. В. Экскурсоведение: Учебник — 5-е изд. — М.: Советский спорт, 2004. - 216 с.
- 4.Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 368 с.
- 5.Короткова А.Я., Федорченко В.К. Основы экскурсоведства і музеєзнавства: Програма курсу і конспект лекцій. — К., 1997.
- 6.Пасечний П.С. Туризм и экскурсии. — М., 1983.
- 7.Україна: скарби музеїв і заповідників. Путівник./Упорядники Л. Новохатько, Б. Вихристенко — К: Видавнича фірма «Чорлі», 1997. - 207 с.
- 8.Федорченко В. К., Мініч І. М. Туристський словник-довідник: Навчальний посібник. — К.: «Дніпро», 2000. — 160 с.

Навчальний курс з організації пасажирських перевезень.

Організація такого масового спортивно-культурного заходу як фінальний турнір чемпіонату Європи з футболу у 2012 році нерозривно

пов'язана з процесом організації пасажирських перевезення і використання транспортних засобів.

Власне з етапу перевезення у учасників турніру та уболівальників починається формування вражень від подорожі, роботи організаторів заходу та країни в цілому.

Транспортне обслуговування в процесі забезпечення заходів з організації та проведення Євро 2012 поділяється на надання транспортних послуг з доставки делегацій країн-учасниць, організованих та неорганізованих груп уболівальників та інших туристів до місця їх розміщення та у зворотному напрямку (наприклад, за маршрутом „аеропорт-готель-аеропорт”) та обслуговування в місці розміщення (трансфер до місць проведення спортивних та культурних заходів, екскурсійне обслуговування та інше).

Організація і супровід перевезення виступають важливою сферою залучення волонтерів. У зв'язку з цим навчальний курс з організації транспортних пасажирських перевезень в туризмі має за мету забезпечення базової теоретичної та практичної підготовки для волонтерів: зоною діяльності яких визначено аеропорт, вокзали (залізничні, річкові, автовокзали) та інші місця транспортного обслуговування (станції метрополітену, зупинки громадського транспорту); до функціональних обов'язків яких належить зустріч та супровід делегацій, команд країн-учасниць, організованих груп уболівальників та VIP – персон).

До теоретичних знань, які повинен включати навчальний курс належать: поняття транспортного обслуговування; класифікація видів транспортних засобів; категорії пасажирів та особливості їх обслуговування; основи туристсько-екскурсійного обслуговування на транспортних маршрутах; організація роботи супроводжувача організованих груп на транспортному маршруті (функціональні обов'язки, основи взаємодії з перевізником); організація громадського транспорту; правила обслуговування осіб з особливими потребами на транспортних засобах.

До практичних навичок та вмінь, які необхідно сформувати у волонтерів протягом навчального курсу належать: навички з інформаційного забезпечення пересування організованих групи чи окремих осіб громадським транспортом: знання маршрутів руху громадського транспорту, знання правил проїзду та поведінки у громадському транспорті, надання практичних рекомендацій з пересування туристів громадським транспортом; оформлення всіх документів, пов'язаних з обслуговуванням (групи чи окремих осіб) на транспортному маршруті; допомога особам з особливими потребами у пересуванні громадським транспортом або іншими транспортними засобами;

Рекомендований об'єм навчального курсу визначається в залежності від наявності базових знань та навичок волонтера.

Одним з практичним результатом навчального курсу повинна стати підготовка волонтерів – супроводжувачих(керівників груп).

Супроводжуючий (в окремих випадках – керівник групи) – особа, що є офіційним представником організатора міжнародного спортивного заходу – Євро2012 і виступає від його імені, супроводжує групу осіб та забезпечує виконання умов договору про організацію перебування делегацій команд-учасників та організованих груп уболівальників.

Необхідною умовою є наявність у супроводжуючого: фахових знань про процес організації перевезення та супроводження організованих груп; комунікативного рівня знання іноземної мови (англійської, чи мови країни, яку представляє делегація); загальних знань про Україну, місто Київ та країну яку представляє делегація.

На супроводжуючих делегацій команд-учасників та організованих груп уболівальників покладаються наступні зобов'язання: добре знати маршрут слідування та графік руху; мати весь необхідний пакет документів пов'язаний з обслуговуванням групи, знати їх зміст, правила оформлення тощо; вміти провести інструктаж щодо програми і змісту поїздки, правил поведінки під час переміщення в транспортному засобі (дотримання пасажирами правил поведінки, дотримання чистоти в салоні і збереження обладнання, взаємодію між водієм і пасажирами) надати інформацію щодо програми та умов обслуговування групи (розміщення, харчування, туристсько-екскурсійне обслуговування, додаткові транспортні послуги);

Рекомендована література:

1. Аріон О.В. *Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник.* – К.: Альтертрес, 2008.-192с.
2. *Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.* – К., 2006.
3. *Порядок організації регулярних, нерегулярних і маятникових перевезень пасажирів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні.* –К., 2004.

Навчальний курс „Організація пасажирських перевезень в туризмі” доцільно проводити у комплексі з курсом „Основи картографічних знань”.

Обґрунтування змісту навчального курсу „Основи картографічних знань”.

Зважаючи на те, що одним із основних завдань волонтера є інформаційна підтримка уболівальників та туристів під час проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи з футболу 2012 року з питань пересування містом (країною), важливою складовою підготовки волонтерів є основи картографічних знань. Основним джерелом такої інформації є плани, карти (мапи) та схеми міста. Спорядження волонтера включає мапу Києва, це уможливорює надання оперативної інформації уболівальникам та туристам щодо пересування містом та розташування місць проведення спортивних заходів (спортивних комплексів), місць проведення культурно-розважальних заходів (парки, площі), об'єктів гостинності (готелів, кемпінгів, апартаментів, гуртожитків), об'єктів громадського харчування (ресторанів, кафе, закладів швидкого харчування), об'єктів культури (театри, музеї, мистецькі галереї, концертні зали) та інше.

Програма навчального курсу „Основи картографічних знань” повинна включати теоретичну та практичну складові. Завданням теоретичної частини курсу є надання знань волонтерам про такі основні поняття, як план, карта (мапа), карто-схема, схема, атлас, їх типи, масштаб, умовні позначення, алфавітні та тематичні покажчики об’єктів.



Рис. 2. Місце дисциплін туристичного блоку у практичній підготовці волонтерів до Євро2012

Практична складова навчального курсу спрямована на формування у волонтерів наступних навичок та умінь: пошук різних видів об’єктів на плані, карті, карто-схемі, в атласі; визначення положення об’єктів, напрямів та відстані між ними; складання планів-схем та карто-схем пересування містом; читання (розуміння) географічних карт України, визначення положення найбільш відомих природних (річки, гори, низовини та інше) та адміністративних об’єктів (обласні центри, місто Київ та інше); знання основних схем руху громадського транспорту (метрополітену, тролейбусів, трамваїв, рейсових автобусів та інших); формування навичок „аплікації” схеми руху громадського транспорту на план (карто-схему) міста та надання рекомендацій щодо пересування уболівальників та туристів.

Рекомендована література:

1. Шищенко П.Г., Олійник Я.Б., Степаненко А.В., Масляк П.О. Географія: Навч. посіб. Для старшокласників та абітурієнтів. Відповіді на всі запитання нової програми. – 4-те вид., перероб. і доп. –К.: Т-во „Знання”, 2004.-455с.

Для надання певних послуг, стандарт та механізм надання яких регламентується чинним законодавством України, необхідно залучати «професійних» волонтерів, які мають базову фахову підготовку.

Наприклад, студентів та випускників лінгвістичних ВНЗів та навчальних закладів, які готують спеціалістів для сфери туризму.