

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ І МУЗЕЙНО-ТУРИСТИЧНОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ

Кафедра туристичного бізнесу

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНИЙ ПІДХІД В ЕКСКУРСІЙНОМУ  
ОБСЛУГОВУВАННІ**

здобувача вищої освіти

другого (магістерського) рівня

зі спеціальності 242 Туризм

освітньо-професійної програми «Туризмознавство»

**ЧАЙКИ ТЕТЯНИ ЮРІЇВНИ**

Допущено до захисту:  
завідувач кафедри туристичного бізнесу,  
доктор культурології, доцент

Любов БОЖКО

Науковий керівник:  
д.держ. упр., проф.

Віктор СТЕПАНОВ

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

**Факультет** соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності  
**Кафедра** туристичного бізнесу  
**Освітній ступінь** «Магістр»  
**Спеціальність** 242 «Туризм»  
**Освітньо-професійна програма** «Туризмознавство»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного  
бізнесу

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА ОСВІТИ

Чайки Тетяни Юріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Мультидисциплінарний підхід в екскурсійному обслуговуванні»,  
керівник роботи: Степанов Віктор Юрійович, д.держ.упр., проф. кафедри туристичного бізнесу,  
затверджені наказом ХДАК від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року №\_\_.
2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_
3. Вихідні дані до роботи: Законодавство України, теоретичні та практичні розробки вітчизняних та зарубіжних авторів за темою роботи, періодичні видання, довідкова інформація з офіційних інтернет-сторінок вітчизняних та зарубіжних туристсько-екскурсійних фірм.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): Розділ 1. Теоретичні засади мультидисциплінарного підходу до екскурсійної діяльності. Розділ 2. Сучасний стан міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до екскурсійного обслуговування. Розділ 3. Шляхи розвитку екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного підходу.
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):  
робота містить 8 рисунків, 2 таблиці, 1 додаток.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1			
Розділ 2			
Розділ 3			

7. Дата видачі завдання « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми і подача на кафедру заяви на ім'я завідувача кафедри про обрання теми кваліфікаційної роботи		
2.	Оформлення бланку завдання		
3.	Подача керівнику розгорнутого плану кваліфікаційної роботи		
4.	Написання теоретичної частини роботи		
5.	Написання аналітичної частини роботи		
6.	Написання рекомендаційної частини роботи		
7.	Написання вступу та висновків до кваліфікаційної роботи, їх узгодження з керівником		
8.	Подання чорнового варіанту всієї роботи керівнику		
9.	Перевірка на плагіат		
10.	Подача кваліфікаційної роботи на кафедру з відгуком наукового керівника та рецензією, а також рекомендацією до її захисту		

Студент



(підпис)

Тетяна ЧАЙКА

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Віктор СТЕПАНОВ

(прізвище та ініціали)

## РЕФЕРАТ

Робота містить: 69 с., 8 рис., 2 табл., 35 джерел, 1 додаток.

Об'єктом дослідження є екскурсійне обслуговування як компонент індустрії туризму.

Предметом дослідження є мультидисциплінарний підхід до проектування та здійснення екскурсійного обслуговування.

Мета дослідження: удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного підходу.

Методи дослідження: вивчення та аналіз літературних джерел і результатів діяльності; соціокультурний аналіз; спостереження; порівняння; узагальнення; систематизація.

У роботі досліджено теоретичні засади мультидисциплінарного підходу до екскурсійної діяльності; проаналізовано сучасний стан міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до екскурсійного обслуговування; досліджено та проаналізовано перспективність напрямків удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій; розроблено пропозиції щодо формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технологій віртуальної та доповненої реальності; розроблено пропозиції щодо удосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження digital-технологій в екскурсійну діяльність.

Наукова новизна полягає у вдосконаленні підходів до проектування та здійснення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій; розробці пропозицій щодо формування нових екскурсійних продуктів з використанням технологій віртуальної та доповненої реальності; розробці пропозицій щодо вдосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження digital-технологій в екскурсійну діяльність.

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання у практичній екскурсійній діяльності.

*Ключові слова:* мультидисциплінарний підхід; міждисциплінарна взаємодія; екскурсійне обслуговування; екскурсія; діджиталізація; digital-технології; digital-трансформація; віртуальна реальність; доповнена реальність; стартап; бізнес-модель.

## ABSTRACT

The qualifying paper contains: 69 pages, 8 figures, 2 tables, 35 sources, 1 annex.

The object of the study is excursion service as a component of the tourism industry.

The subject of the study is a multidisciplinary approach to the design and conduct of excursions.

The purpose of the study: the improvement of excursion services based on a multidisciplinary approach.

Research methods: study and analysis of literary sources and results of activities; sociocultural analysis; observation; comparison; generalization; systematization.

The paper explores the theoretical foundations of a multidisciplinary approach to excursion service; analyzed the current state of interdisciplinary interaction and a multidisciplinary approach to excursion services; researched and analyzed the prospects of directions for improving excursion services based on the multidisciplinary relationship between excursion activities and digital technologies; proposals were developed for the formation of new excursion products based on the use of virtual and augmented reality technologies; proposals have been developed to improve the business model of a tour company based on the introduction of digital technologies in tour services.

The scientific novelty lies in improvement of approaches to design and implementation of excursion services on the basis of multidisciplinary relationship of excursion activities and digital technologies; development of proposals for the formation of new excursion products using virtual and augmented reality technologies; development of proposals to improve the business model of the excursion firm based on the implementation of digital technologies in excursion services.

The practical significance lies in the possibility of their use in practical excursion activities.

*Keywords:* multidisciplinary approach; interdisciplinary interaction; excursion service; excursion; digitalization; digital technologies; digital transformation; virtual reality; augmented reality; startup; business model.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ ДО ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	10
1.1. Концептуальні підходи до визначення сутності міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарності.....	10
1.2. Екскурсійна діяльність як наукова та навчальна дисципліна.....	14
1.3. Місце екскурсійної діяльності у системі наукового знання. Взаємозв'язок з іншими дисциплінами.....	18
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН МІЖДИСЦИПЛІНАРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ ДО ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	22
2.1. Екскурсійне обслуговування та музеєзнавство.....	22
2.2. Екскурсійне обслуговування та краєзнавство.....	24
2.3. Екскурсійне обслуговування та перекладацька діяльність.....	27
2.4. Екскурсійне обслуговування та педагогіка.....	30
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ.....	34
3.1. Напрямки удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій.....	34
3.2. Формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технології віртуальної та доповненої реальності.....	38
3.3. Удосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження діджитал-технологій в екскурсійне обслуговування.....	49
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
Додаток А. Презентація стартап-проекту «Створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours). Німецька спадщина у Харкові»....	63

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Дисциплінарність – основна форма організації наукового знання. Але складність і багатогранність навколишнього світу не дозволяє здійснювати всеосяжне і вичерпне його вивчення, ґрунтуючись лише на вузьких рамках дисциплінарного підходу. Вирішення складних дослідницьких проблем потребує об'єднання дисциплінарних знань і досвіду. Міждисциплінарна взаємодія дозволяє дивитися на досліджувані соціально-економічні та природні явища одночасно з позицій різних галузей наукового знання, формуючи інтегративну картину світу.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Розглядом проблем міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до організації наукового знання займалися А. М. Шнайдер (A. M. Shneider), Б. К. Чой (B. C. Choi), А. В. Пак (A. W. Pak), Р. К. Міллер (R. C. Miller), С. А. Кушнірук. Місце екскурсійної діяльності у системі наукового знання та її міждисциплінарний взаємозв'язок з іншими дисциплінами досліджували К. Ю. Сегіда, О. О. Мельничук, О. В. Гладкий, Ю. Б. Забалдіна, С. С. Кравцов, А. М. Клімова, А. В. Мазурова, Г. Я. Сеньківська, В. А. Зінченко, Г. А. Богатирьова, І. В. Литовченко, С. Г. Нездоймінов, Л. М. Жирак, Н. А. Леоненко, О. О. Ахмедова, О. М. Костюкова, К. О. Верес, Л. М. Жванко, М. М. Покогодна, Л. Д. Божко, О. А. Ільченко, О. В. Богданова, Т. Г. Сокол. Перспективами удосконалення сфери гостинності і туристично-екскурсійної діяльності завдяки впровадженню digital-технологій опікувалися Н. В. Якименко-Терещенко, Б. Е. Галор (B. E. Galor), Дж. Блумберг (J. Bloomberg), С. Бланк (S. Blank), Б. Дорф (B. Dorf), К. Зіакіс (C. Ziakis).

Але, незважаючи на значний обсяг наявних теоретичних і практичних напрацювань, потребує подальшого вдосконалення питання урахування мультидисциплінарного підходу при проектуванні екскурсійних продуктів, організації та здійсненні екскурсійного обслуговування.

**Об'єктом** дослідження є екскурсійне обслуговування як компонент індустрії туризму.

**Предметом** дослідження є мультидисциплінарний підхід до проектування та здійснення екскурсійного обслуговування.

**Метою** дослідження є удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного підходу.

**Завдання:**

– дослідити теоретичні основи застосування мультидисциплінарного підходу до екскурсійної діяльності;

– проаналізувати сучасний стан міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до екскурсійного обслуговування;

– дослідити та проаналізувати перспективність напрямків удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій;

– розробити пропозиції щодо формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технологій віртуальної та доповненої реальності;

– розробити шляхи удосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження digital-технологій в екскурсійну діяльність.

**Методи дослідження:** вивчення та аналіз літературних джерел і результатів діяльності; соціокультурний аналіз; спостереження; порівняння; узагальнення; систематизація.

**Інформаційна база дослідження:** законодавство України, теоретичні та практичні розробки вітчизняних та зарубіжних авторів за темою роботи, періодичні видання, довідкова інформація з офіційних інтернет-сторінок вітчизняних та зарубіжних туристсько-екскурсійних фірм.

**Наукова новизна** полягає у вдосконаленні підходів до проектування та здійснення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій; розробці



пропозицій щодо формування нових екскурсійних продуктів з використанням технологій віртуальної та доповненої реальності; розробці пропозицій щодо вдосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження digital-технологій в екскурсійну діяльність.

**Практичне значення** отриманих результатів полягає у можливості їх використання у практичній екскурсійній діяльності.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Основні результати досліджень оприлюднені шляхом публікації наукової статті у фаховому виданні та доповіді на конференції:

Степанов В. Ю., Якименко-Терещенко Н. В., Чайка Т. Ю. Теорія і практика міждисциплінарного підходу до екскурсійної діяльності. *Інфраструктура ринку*. 2023, Вип. 70. (у друці).

Чайка Т. Ю, Павленко Л. Р. Стартапи в індустрії туризму і гостинності. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі: тези доп. міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.*, 2 листоп. 2022 р. Харків: Державний біотехнологічний університет, 2022. С. 297-299. URL : [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/15568/1/АКТУАЛ\\_НИ\\_%20ПРОБЛЕМУ\\_НОСТЫННОСТИ\\_22-298-300.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/15568/1/АКТУАЛ_НИ_%20ПРОБЛЕМУ_НОСТЫННОСТИ_22-298-300.pdf)

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ ДО ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

#### 1.1. Концептуальні підходи до визначення сутності міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарності

Понятійна неузгодженість і невизначеність часто є суттєвою перешкодою до успішного прикладного застосування відповідних концептів. Тому передусім намагатимемося дати максимально валідне визначення наступним категоріям: об'єкт дослідження (object of study); предмет дослідження (subject of study); наукова дисципліна (scientific discipline); академічна дисципліна (academic discipline, academic field); інтрадисциплінарність (intradisciplinarity); міждисциплінарна взаємодія (interdisciplinary communication); кросдисциплінарність (cross-disciplinarity); мультидисциплінарність (multidisciplinarity); міждисциплінарність (interdisciplinarity); трансдисциплінарність (transdisciplinarity).

*Об'єкт дослідження* (object of study) – це явище, процес чи предмет, на який спрямована увага дослідника (суб'єкта наукового пізнання). Один і той самий об'єкт може вивчатися різними науками (дисциплінами), кожна з яких знаходить у ньому специфічний предмет розгляду.

*Предмет дослідження* (subject of study) – це якась частина чи сторона об'єктивної реальності (явища, процесу або предмета), яка вивчається лише цією галуззю знань. Визначення предмета має важливе значення для обґрунтування самостійності і відокремленості тієї чи іншої галузі знань. Предмет – це певний погляд на об'єкт з будь-якої сторони. Тому об'єкт буде завжди ширшим за предмет.

*Наукова дисципліна* (scientific discipline) – базова форма організації наукового знання, яка має свій власний, властивий тільки їй предмет

дослідження; формує свій набір методів та прийомів дослідження; генерує експериментально відтворюване наукове знання.

Становлення наукової дисципліни відбувається відповідно до наступних етапів:

- визначення предмета дослідження нової дисципліни, формування відповідного тезаурусу;
- розробка методів і моделей нової дисципліни;
- генерація конкретних знань;
- збереження та передача наукових знань, отриманих на перших трьох етапах; поява нових способів подання наукової інформації, еволюція ролі дисципліни в постійно змінюваному науковому середовищі [1].

*Академічна дисципліна* (academic discipline, academic field) – наукова дисципліна, яка у своєму становленні досягла рівня впровадження у навчальний процес, викладається та досліджується у вищому навчальному закладі.

*Дисциплінарність (інтрадисциплінарність)* (intradisciplinarity) – підхід, згідно з яким у рамках однієї дисципліни формуються властиві саме їй теорії, моделі та методи дослідження. Дисциплінарність є основою формування наукового світогляду у межах будь-якої предметної галузі; ключовою ланкою наукової та освітньої систем.

*Міждисциплінарна взаємодія* (interdisciplinary communication) – збірний термін, який застосовується для опису будь-якого виду взаємодії між дисциплінами у процесі здійснення наукових досліджень та продукування нового наукового знання.

Типи міждисциплінарної взаємодії:

- кросдисциплінарність;
- мультидисциплінарність;
- інтердисциплінарність;
- трансдисциплінарність.

*Кроссдисциплінарність* (crossdisciplinarity) – підхід, згідно з яким дослідження в рамках однієї дисципліни проводяться із залученням теорій, моделей і дослідницьких методів іншої дисципліни (інших дисциплін). В результаті такої взаємодії нове наукове знання утворюється лише в одній з дисциплін, а саме в тій, до якої залучаються теорії, моделі та методи дослідження іншої дисципліни. Дисциплінарні рамки дисциплін, задіяних у кроссдисциплінарній взаємодії, не змінюються. Власне, кроссдисциплінарність – це розгляд предмета однієї дисципліни з погляду іншої дисципліни.

*Мультидисциплінарність* (multidisciplinarity) – підхід, згідно з яким для дослідження, що є актуальним в рамках обох задіяних дисциплін, використовуються теорії, моделі та методи дослідження також обох задіяних дисциплін. Нове наукове знання утворюється окремо у кожній із задіяних дисциплін; загальне обох дисциплін нове знання не продукується. Розширення дисциплінарних рамок немає. Ключові терміни для опису характеру взаємодії – «механічне додавання», «адитивність» (additivity) [2].

Таким чином, мультидисциплінарний підхід включає простий акт зіставлення частин кількох традиційних дисциплін з метою отримання ширшого розуміння будь-якої спільної теми або проблеми [3].

*Інтердисциплінарність* (interdisciplinarity) – підхід, згідно з яким для дослідження, що є актуальним в рамках обох задіяних дисциплін, використовуються теорії, моделі та методи дослідження також обох задіяних дисциплін. У цьому підході продукується нове наукове знання, що є загальним обох дисциплін. Ключовий термін опису характеру взаємодії – «інтеграція» (integration).

У разі інтердисциплінарної взаємодії відбувається інтеграція між дисциплінами. Можливі типи інтеграції:

– методологічна (внаслідок інтердисциплінарної взаємодії виникає принципово нова методологія, яка не є результатом механічного складання методів взаємодіючих дисциплін);

- емпірична (спільний збір та аналіз наукових даних);
- теоретична (синтез нових теорій та моделей).

Інтердисциплінарність є провідним чинником, з одного боку, інтеграції, а з другого боку, поглиблення і диференціації наукового знання. В результаті інтердисциплінарної взаємодії відбувається розширення дисциплінарних рамок, з'являються нові напрями чи навіть окремі науки на стику традиційних дисциплін. Одним з результатів інтердисциплінарності може бути створення нової предметної галузі та відповідно нової дисципліни, наприклад, біофізики, геофізики, історичної соціології, історичної географії тощо.

*Трансдисциплінарність* (transdisciplinarity) – особливий етап у розвитку міждисциплінарної взаємодії; принцип розгляду будь-якого предмета дослідження поза рамками наукових дисциплін як продуктів спеціалізації. Ключовий термін опису характеру взаємодії – «цілісність» (holistic) [2].

Інтрадисциплінарність, а також різні типи міждисциплінарної взаємодії (кродисциплінарність, мультидисциплінарність, інтердисциплінарність, трансдисциплінарність) відрізняються ступенем залучення дисциплін до міждисциплінарної взаємодії (рис. 1.1).

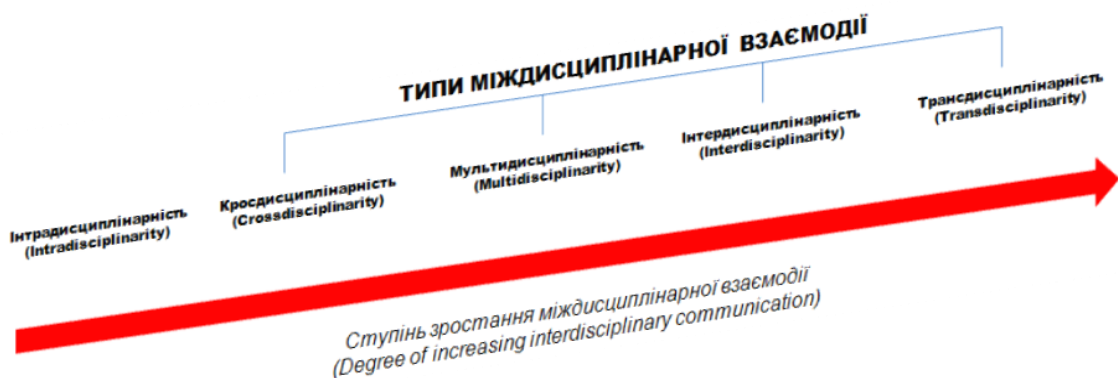


Рисунок 1.1 – Ступінь зростання міждисциплінарної взаємодії

Міждисциплінарний підхід до наукових досліджень почав формуватися вже у 1920-х роках, але формальне поняття міждисциплінарності увійшло до наукової літератури лише на початку 1970-х років. Виникнення

міждисциплінарного підходу стало відповіддю на зниження ефективності наукових досліджень внаслідок дисциплінарної фрагментації наукового знання [3].

Як правило, саме міждисциплінарні дослідження пов'язані з інноваціями. Результатом міждисциплінарних досліджень можуть бути нові та (або) несподівані вирішення проблем. Дослідники різних сфер знання, що займаються міждисциплінарними дослідженнями, знаходяться у доповнюючому зв'язку один з одним.

## **1.2. Екскурсійна діяльність як наукова та навчальна дисципліна**

Як було зазначено раніше (див. п.1.1), про становлення академічної дисципліни можна говорити тоді, коли наукова дисципліна досягає рівня впровадження у навчальний процес, викладається та досліджується у вищому навчальному закладі. На даний час наукова дисципліна «Екскурсійна діяльність» вже пройшла всі стадії становлення та є як науковою, так і академічною дисципліною.

*Екскурсійна діяльність* – наукова та академічна дисципліна, система наукових знань про концептуальні засади і причинно-наслідкові зв'язки екскурсійної теорії, методології, методики і практики.

*Об'єкт дисципліни* – екскурсія як одна із форм туристичних послуг. Екскурсія – це цілеспрямований, наочний процес пізнання довкілля; огляд визначних пам'яток за певним маршрутом під керівництвом екскурсовода з пізнавальними, освітніми, науковими та виховними цілями, а також для задоволення естетичних потреб. Екскурсія проводиться з використанням задалегідь відібраних об'єктів, що як правило знаходяться в природних умовах, та відбувається під керівництвом кваліфікованого спеціаліста-екскурсовода відповідно до задалегідь визначеної тематики [4].

*Предмет дисципліни* – організація екскурсійної діяльності. Екскурсійна діяльність – специфічний вид діяльності людини з надання послуг

організаційного, інформаційно-методичного та виробничого забезпечення проведення екскурсій.

Спостерігається певна варіабельність у назві даної дисципліни, але не у предметі її дослідження. Найбільш поширені варіанти назви:

- «Екскурсійна справа» [5];
- «Екскурсознавство» [6; 7];
- «Екскурсологія» [8; 9; 10];
- «Організація екскурсійних послуг» [11];
- «Організація екскурсійного обслуговування» [12];
- «Організація екскурсійної діяльності» [13;14].

Суб'єкти екскурсійної діяльності – екскурсолог, екскурсовод, екскурсант.

Наука про екскурсійну діяльність має свій категорійно-понятійний апарат, методи, методіку та методологію.

*Категорійно-понятійний апарат* – це система категорій та понять, що утворюють базовий компонент пізнавального інструментарію дисципліни. Категорії – це найбільш загальні, основні поняття науки, які відбивають загальні закономірності предмета даної науки і стосуються її теорій. Один з головних критеріїв категорій – властивість поєднувати подібні поняття в єдиний змістовний блок [15].

Категорійно-понятійний апарат включає як поняття, що були вироблені у процесі виникнення та розвитку цієї науки, так і поняття інших наукових дисциплін.

Основні категорії академічної дисципліни «Екскурсійна діяльність»: екскурсійна послуга; екскурсійна теорія; екскурсознавство; екскурсійна діяльність; типологія екскурсійного обслуговування; моделі екскурсійної діяльності; екскурсійний метод; екскурсійна методика; методологія екскурсійної діяльності; екскурсійний аналіз; екскурсійний процес; екскурсійна фірма; екскурсійний менеджмент; екскурсійний маркетинг.

*Теорія екскурсійної діяльності* – це система спеціальних наукових знань і узагальнених положень широкого спектру понять та визначень, що розкривають термінологію, структуру, функціональність, класифікацію екскурсійної справи та її зв'язок із суспільно-гуманітарними і природничими науками [16].

Метод, методика, методологія – аналітичні інструменти пізнання. Метод є першим (найнижчим) ступенем аналітичного інструментарію. Наступним ступенем є методика, а за методикою слідує методологія (рис.1.2).

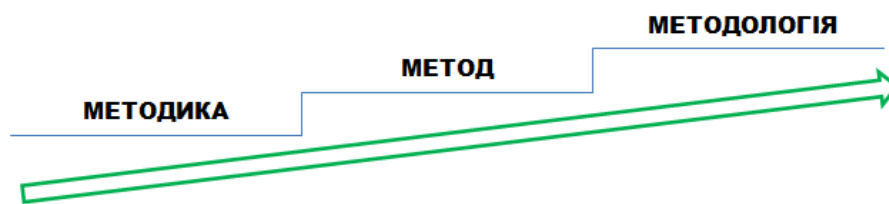


Рисунок 1.2 – Аналітичний інструментарій

*Метод* – певна сукупність правил, що призначені для досягнення будь-якої мети.

*Екскурсійний метод* – інструмент реалізації екскурсійної діяльності; метод надання знань аудиторії, в основі якого лежить принцип наочності, обов'язкового поєднання двох елементів екскурсії – показу та оповідання, та активної взаємодії таких учасників процесу екскурсійного обслуговування як екскурсовод, об'єкт та екскурсант.

*Методика* – послідовність (алгоритм застосування) різних методів у процесі проведення конкретного наукового дослідження. Методика спрямована на отримання кінцевого результату, охоплює всі етапи дослідження, регламентує послідовність застосування методів та інтерпретацію отриманих результатів.

Методика включає в себе низку компонентів, відповідальних за такі питання:

– яке явище досліджується;



- за якими показниками досліджується це явище;
- якими є критерії дослідження та отримання результату;
- які методи та в якому порядку використовуються;
- якою є послідовність узагальнення результатів дослідження.

Методика є переважно сферою інструктивно-практичного знання. Конкретизацією методики є технологія, у якій діяльність представлено процедурно, тобто. визначено конкретну схему вчинення дій.

*Методика екскурсійної діяльності* – сума знань про технологічні процеси практичного впровадження екскурсій у діяльності туристичних фірм (практичне впровадження екскурсійного обслуговування у загальній системі надання туристичних послуг) [16].

*Методологія* – взаємопов'язана сукупність методів, схем пошуку рішення, принципів і підходів до дослідницької діяльності, що використовуються у даній галузі науки. Методологія визначає послідовність залучення різних форм знань та забезпечує дотримання основних принципів наукових досліджень: об'єктивності, відтворюваності, доказовості, точності отриманих результатів [16].

О. М. Костюкова (2011) змістовну структуру академічної дисципліни «Основи екскурсійної справи» описує так:

- екскурсіологія (теорія і методологія);
- екскурсознавство (методика);
- практика екскурсійної справи [16].

*Екскурсійний аналіз* – засіб дослідження об'єкта екскурсантами із супроводом екскурсовода. Види екскурсійного аналізу: історичний, природничий, мистецтвознавчий, архітектурний, літературний, виробничо-економічний.

Основні напрями розвитку наукового знання цієї дисципліни:

- формування категорійно-понятійного апарату дисципліни;
- типологія екскурсійного обслуговування;
- моделі екскурсійної діяльності;

- методи, методика та методологія екскурсійної діяльності;
- технологія проектування екскурсій та організації екскурсійного обслуговування;
- техніка проведення екскурсій;
- управління екскурсійною діяльністю;
- професійна майстерність та особистість екскурсовода;
- диференційований підхід до екскурсійного обслуговування;
- краєзнавчий компонент екскурсійної діяльності;
- історія екскурсійної справи;
- екскурсійна педагогіка.

Таким чином, навіть поверховий аналіз системи наукового знання дисципліни «Екскурсійна діяльність» та основних напрямів її розвитку свідчить про значний потенціал міждисциплінарної взаємодії даної дисципліни з іншими галузями наукового знання, зокрема з психологією, краєзнавством, музеєзнавством, менеджментом, маркетингом, педагогікою, історією, перекладознавством тощо.

### **1.3. Місце екскурсійної діяльності у системі наукового знання. Взаємозв'язок з іншими дисциплінами**

Екскурсійна діяльність – академічна дисципліна, яка є обов'язковим освітнім компонентом спеціальної (фахової) підготовки бакалаврів за спеціальністю «Туризм». Академічна дисципліна «Екскурсійна діяльність» має міждисциплінарні зв'язки з багатьма галузями наукового знання.

Як вже зазначалося у п. 1.2, об'єктом вивчення академічної дисципліни «Екскурсійна діяльність» є екскурсія як одна з форм туристичних послуг, а її предметом є організація екскурсійної діяльності.

Будь-яка екскурсійна послуга передбачає, що під час її надання клієнт отримає певний обсяг знань про природу і суспільство. У зв'язку з цим фахівці у галузі екскурсійної справи при проектуванні екскурсійних послуг

обов'язково залучають знання з галузі географічних наук. Залучення знання з галузей фізичної географії, географії населення, соціальної географії, економічної географії є необхідним компонентом формування якісної екскурсійної послуги.

На рисунку 1.3 представлена схема, що ілюструє міждисциплінарні зв'язки екскурсійної діяльності з системою географічних наук [17].

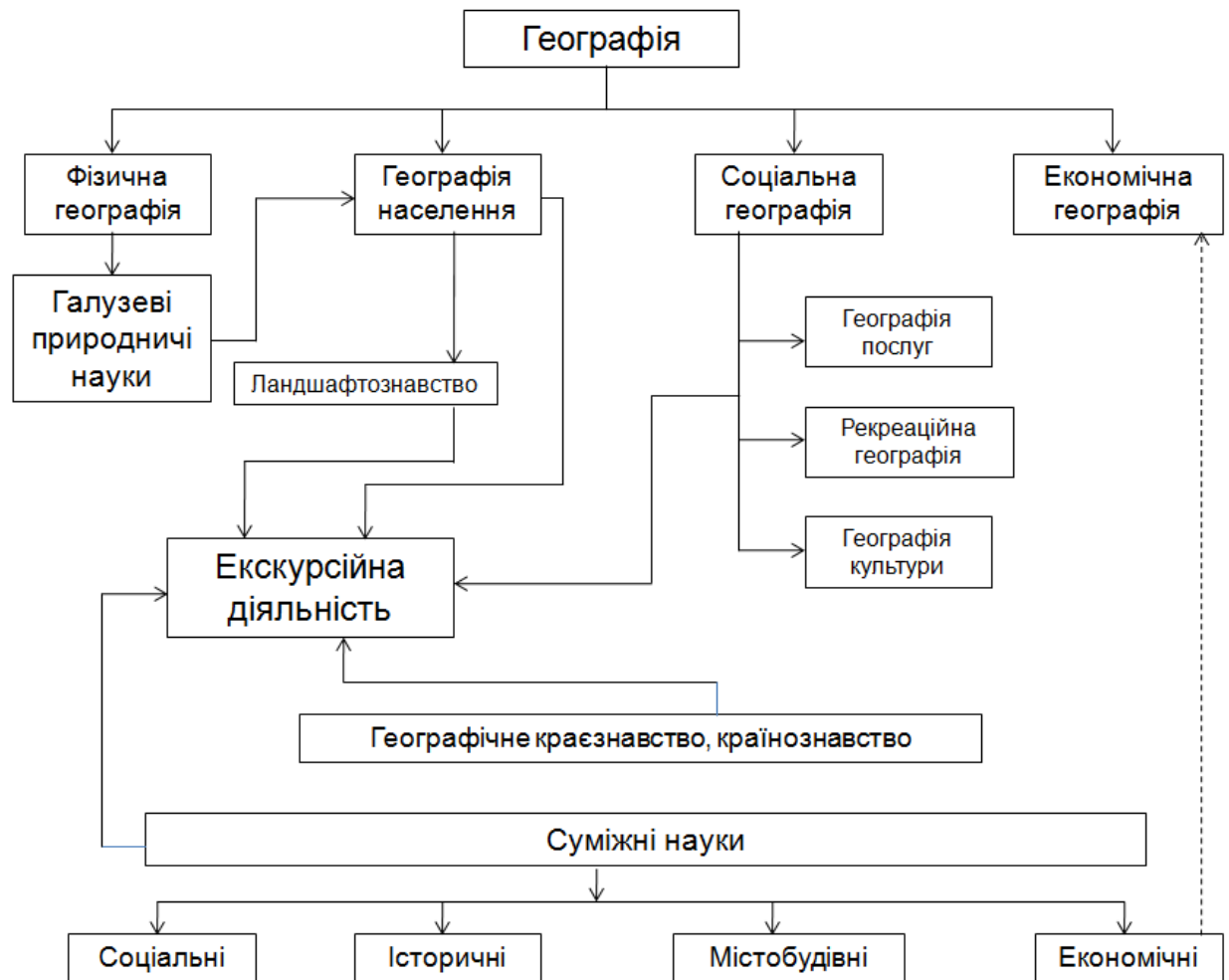


Рисунок 1.3 – Місце екскурсійної діяльності в системі географічних наук

Екскурсія – один з видів культурно-просвітницької діяльності. У зв'язку з цим, важливе місце у діяльності екскурсовода займає педагогіка. *Педагогіка* – наука про закономірності успішної передачі знань та соціального досвіду; цілеспрямованого розвитку та формування особистості в умовах її виховання, навчання та освіти.

Матеріал екскурсії має моральний та естетичний вплив на свідомість екскурсантів, а отже неминуче містить виховний та освітній аспекти.

Міждисциплінарний взаємозв'язок екскурсійної діяльності з *філософією* пов'язаний із вивченням концепту екскурсійного обслуговування як складової частини філософії туризму. Як зазначає О. М. Костюкова (2011), розгляд явища туризму з погляду філософського досвіду зумовив його значення у загальному розвитку суспільства як соціально-філософської феноменології. Основна її ідея полягає у нерозривності свідомості та людського буття, особистості та духовної культури. Екскурсійна практика дозволяє людині осягнути навколишню дійсність та розшифрувати смислові компоненти культури [16].

Філософсько-освітню спрямованість мають культурно-літературні екскурсійні програми. На прикладі життя і творчості літературних діячів вони розкривають сутність антропологічного пізнання, моральні цінності людини, соціокультурне у людських відносинах, свободу, творчість. У таких екскурсіях письменники, поети постають як особи у своїх розумових пізнавальних проявах [16].

Міждисциплінарний взаємозв'язок екскурсійної діяльності з *культурологією* особливо яскраво проявляється у процесі проектування, організації та проведення культурологічних екскурсійних програм. Як вказує О. М. Костюкова (2011), культурологічні процеси, що відбуваються на сучасному етапі, викликають зацікавленість у таких філософських категоріях як буття, пізнання світу, світогляд, культурні цінності, відносини між особистістю та суспільством, духовність, вірування, естетичне сприйняття, людські вчинки. Їх зміст і значення для людської діяльності розкривають культурологічні екскурсійні програми, що мають філософсько-світоглядну спрямованість. Вони запроваджуються на основі культурної спадщини українського народу: пам'яток історії та культури, архітектури, сакрального мистецтва, творчості видатних діячів української літератури. Відбувається процес вироблення нових орієнтирів та концептуальних підходів до

культурного розвитку держави, невід'ємною складовою якої є екскурсійна справа [16].

Також академічна дисципліна «Екскурсійна діяльність» має тісні міждисциплінарні взаємозв'язки з такими галузями наукового знання як організація туризму; менеджмент туризму; технологія туристичної діяльності; правове регулювання туристичної діяльності; туристичне країнознавство; екологія, та циклом дисциплін гуманітарної та соціально-економічної підготовки (історія, психологія, релігієзнавство, етика та естетика, культурологія) [17].

Висновки. Міждисциплінарність дозволяє застосовувати теорії, моделі та дослідницькі моделі однієї дисципліни при вирішенні наукових проблем іншої дисципліни (або при вирішенні загальних для обох дисциплін проблем). Міждисциплінарність є загальною назвою для цілого ряду видів міждисциплінарної взаємодії (кросдисциплінарність, мультидисциплінарність, інтердисциплінарність, трансдисциплінарність), які відрізняються один від одного тіснотою зв'язку між задіяними дисциплінами. Екскурсійна діяльність має всі необхідні ознаки наукової та академічної дисципліни. Вона має власний предмет дослідження, теорію, методологію, методику і практику. Аналіз системи наукового знання цієї дисципліни та основних напрямів її розвитку свідчить про значний потенціал міждисциплінарної взаємодії цієї дисципліни з іншими галузями наукового знання.

## РОЗДІЛ 2

# СУЧАСНИЙ СТАН МІЖДИСЦИПЛІНАРНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ ДО ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 2.1. Екскурсійне обслуговування та музеєзнавство

Міждисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та музеєзнавства настільки велика, що досить часто (хоча й не завжди) у підручниках з екскурсійної діяльності міститься спеціальний розділ, присвячений музеєзнавству та екскурсійній діяльності в музеях [11; 18; 13].

*Музеї* – наукові, культурні, просвітницькі установи, що здійснюють комплектування, зберігання, вивчення та публічне представлення культурно-історичних і природничо-наукових цінностей. Класифікація музеїв за профілем відображає їх зв'язок з певною галуззю наукового знання, виробничої діяльності, видом мистецтва.

*Музеєзнавство* – наука, що вивчає процеси збереження соціальної інформації, пізнання та передачі знань, емоцій через музейні предмети.

*Предмет музеєзнавства* – коло об'єктивних закономірностей, що належать до процесів накопичення та збереження соціальної інформації, пізнання та передачі знань, традицій, уявлень та емоцій шляхом музейних предметів; процесів виникнення, розвитку та суспільного функціонування музею, музейної справи.

Екскурсійна діяльність, що здійснюється у формі музейних екскурсій, є безпосереднім проявом культурно-просвітницької діяльності музеїв. В екскурсійній діяльності музейні екскурсії вивчаються як окремий вид екскурсій, а у музеєзнавстві – як окремий вид культурно-просвітницької діяльності. Це – приклад мультидисциплінарної взаємодії досліджуваних дисциплін.

Технологія проектування екскурсій та організації екскурсійного обслуговування, а також техніка проведення екскурсій у музеях має свої особливості і формується у результаті кросдисциплінарної взаємодії музеєзнавства та науки про екскурсійну діяльність. Нове наукове знання при цьому формується в науці про екскурсійну діяльність.

Екскурсії музеями, поряд із загальними для всіх екскурсій ознаками, мають також і деякі специфічні ознаки. Для музейних екскурсій прийнято свою класифікацію, яка враховує специфіку музейної роботи. Існують такі критерії класифікації музейних екскурсій:

- за об'єктами показу та місцем проведення (за музейними експозиціями; з відкритого зберігання та фондосховищ фондів; комплексні);
- за тематикою (історичні; природничі; мистецтвознавчі; архітектурні; літературні; технічні);
- за широтою охоплення тематики (оглядові; тематичні; цикли екскурсій);
- за цільовою спрямованістю (науково-просвітницькі; навчальні);
- за складом екскурсантів (за віком; за соціальним та професійним складом; за місцем проживання; за характером екскурсійної групи: однорідного складу або неоднорідного складу).

Формування загального для обох дисциплін категорійно-понятійного апарату є ознакою інтердисциплінарності. Загальний для екскурсійної діяльності та музеєзнавства категорійно-понятійний апарат включає такі поняття.

*Музейна екскурсія* – колективний огляд музею відвідувачами, які об'єднані в екскурсійні групи.

*Експонат* – музейний об'єкт, представлений для загального огляду.

*Об'єкт показу* – експонат музею, який є джерелом знань та емоційного впливу.

*Музейна експозиція* – розміщення музейних предметів, організованих для демонстрації особливим чином відповідно до розробленої музею

концепції. Критерії відбору музейних предметів для експозиції: інформативність, експресивність, атрактивність.

У музейний експозиційний комплекс входять п'ять основних компонентів: музейний оригінал; експозиційна бутафорія; спеціально створений для експозиції витвір мистецтва; копія чи науково-мистецька реконструкція (репродукція, зліпок, муляж, модель, макет).

Музейні екскурсії проводяться у спеціально організованому музейному просторі.

Особливості техніки проведення екскурсій у музеях такі. У закритому музеї проводяться, як правило, лише пішохідні екскурсії, порядок проведення яких не залежить від жодних зовнішніх факторів. У музеї просто неба (музеї-заповідники, палацово-паркові ансамблі тощо) можливе проведення екскурсій за допомогою будь-яких засобів пересування.

Маршрут екскурсії може збігатися з тематичною структурою експозиції, а може й відрізнятись від неї. Маршрут завжди компактний, без тривалих переходів та пауз. Максимальна тривалість екскурсії музеєм – не більше двох годин. У музеї практично не використовуються матеріали портфеля екскурсовода.

Проблема музейних екскурсій у тому, що тематичні екскурсії доступні, зазвичай, лише для організованих груп відвідувачів.

## **2.2. Екскурсійне обслуговування та краєзнавство**

*Краєзнавство* – наука, що займається комплексним вивченням певної території і формує всебічну, цілісну сукупність знань про конкретний регіон (край). Краєзнавство вивчає сукупність природних, географічних, екологічних, історичних, культурних, етнографічних, демографічних, економічних компонент краю як єдиної цілісної системи.

*Предмет краєзнавства* – край (конкретний регіон, територія). Краєзнавство, як і будь-яке інше оформлене в рамках наукової дисципліни



наукове знання, має властивий тільки їй предмет вивчення. Поняття «край» – умовне та залежить від того, хто і з якою метою його вивчає [19]. Як правило, під краєм розуміють якусь компакту територію, яка має подібні характеристики як єдине ціле. У краєзнавстві край вивчається комплексно, з урахуванням усіх наявних причинно-наслідкових взаємозв'язків. Край як мала територія доступний до вивчення за допомогою особистих спостережень та екскурсій.

*Об'єкт краєзнавства* – природа, населення, економіка, історія, культура, археологія краю.

Вивчення природи передбачає вивчення у краєзнавчому аспекті геології, рельєфу, надр, ґрунту, клімату, рослинного та тваринного світу.

Вивчення історичного минулого та демографії передбачає вивчення у краєзнавчому аспекті етнографії міської та сільської місцевості, топоніміки.

Вивчення економіки передбачає вивчення у краєзнавчому аспекті промисловості краю та зв'язку між природним середовищем та економікою.

Вивчення культурного та духовного життя, творчої діяльності населення передбачає вивчення у краєзнавчому аспекті народного мистецтва, фольклору, архітектури, художніх промислів.

Об'єкти, що вивчаються краєзнавством, є також об'єктами вивчення деяких інших галузей знання. Наявність загального об'єкта вивчення у двох (і більше) наукових дисциплін містить у собі значний потенціал міждисциплінарної взаємодії. Найтісніша міждисциплінарна взаємодія краєзнавства спостерігається з географією, геологією, археологією, історією, топонімікою, етнографією, філологією, мистецтвознавством, соціально-економічними науками.

Краєзнавче дослідження характеризується ретроспективністю, воно має дати картину не у статиці (на якийсь конкретний час), а у динаміці, у розвитку, за якийсь досить тривалий період.

Залежно від мети вивчення краю виділяються окремі напрями краєзнавства: етнографічний, історичний, географічний, природничий,

архітектурний, археологічний, літературний, туристичний і т. д. Виникнення таких спеціалізованих напрямів краєзнавства є ознакою інтердисциплінарної взаємодії із відповідною дисципліною. Так, наприклад, туристичне краєзнавство – результат інтердисциплінарної взаємодії краєзнавства та туризму.

Туристичне краєзнавство робить акцент на вивченні краю з погляду його туристично-ресурсного потенціалу та привабливості для туристів. Під поняттям «туристсько-ресурсний» потенціал при цьому розуміється сукупність наявних ресурсів та умов, необхідних для організації туристської діяльності на певній території. Об'єктом вивчення туристського краєзнавства виступають в основному туристські ресурси конкретних територіальних одиниць [20].

Туристичне краєзнавство має тісні міждисциплінарні взаємозв'язки з туризмологією, рекреалогією, а також географічним, економічним, історичним, етнологічним напрямками краєзнавства.

Вивчення туристичного краєзнавства як академічної дисципліни спрямоване на формування у майбутніх спеціалістів у сфері туризму вміння розробляти туристичні та екскурсійні маршрути на основі краєзнавчих знань про територію (край), а також уміння використовувати рекреаційні ресурси території (краю).

Розглянемо основні напрямки міждисциплінарної взаємодії краєзнавства, туризму та екскурсійної діяльності.

Проведення краєзнавчих досліджень часто передують плануванню та проведенню заходів, спрямованих на вивчення, збереження, популяризацію природних та культурно-історичних об'єктів та подальшу розробку нових екскурсійних маршрутів.

У краєзнавстві виділяють такі основні форми вивчення краю: туристсько-краєзнавча; екскурсійна; лекційна; архівна; музейна.

Екскурсійна форма вивчення краю є результатом мультидисциплінарної взаємодії таких наукових дисциплін, як екскурсійна

діяльність та краєзнавство. Існує певна методика проведення екскурсійно-краєзнавчих заходів. Проектування, організація та проведення краєзнавчої екскурсії здійснюється як із залученням екскурсійної теорії, так і із залученням методів і прийомів краєзнавства.

Краєзнавчі екскурсії можуть мати різноманітну тематику: географічну, екологічну, етнографічну, історичну, мистецтвознавчу, літературну, релігійну та ін.

Ресурсною базою для проектування краєзнавчих екскурсій є: література про географічне розташування, природні та історичні пам'ятки краю; легенди, народні оповіді, поетичні збірки; фотоальбоми, аудіо та відеоматеріали; карти та путівники; бази даних про туристичну інфраструктуру території (краю).

В академічному контексті міждисциплінарна взаємодія туризму, екскурсійної діяльності та краєзнавства проявляється наявністю комплексних освітніх програм, що інтегрують дані галузі знання. Так, наприклад, у Київському Національному Університеті ім. Т.Шевченка готують бакалаврів за освітньою програмою «Краєзнавство, екскурсознавство та історико-культурний туризм» (спеціальність 032 «Історія та археологія») [21]. У Херсонському державному університеті розроблено Сертифікатну програму «Краєзнавчо-туристична діяльність у закладах освіти» [22].

### **2.3. Екскурсійне обслуговування та перекладацька діяльність**

У теорії перекладу «екскурсія» є окремим перекладацьким жанром. Для цього жанру розроблено свою власну методику перекладу, в якій враховано специфічні завдання комунікації та міжкультурної взаємодії в екскурсійному процесі. Це приклад кроссдисциплінарної взаємодії екскурсійного обслуговування та перекладацької діяльності, в результаті якого нове наукове знання продукується у теорії перекладу.

Туристичний дискурс у теорії перекладу розглядається як окремий вид інституційного дискурсу. Розроблено методики перекладу для різних видів туризму: ділового, освітнього, культурно-пізнавального, подієвого, історичного, гастрономічного, релігійного, екологічного, пляжного, спортивного, медичного та ін. У кожному конкретному випадку методика перекладу враховує цілі комунікації туристів у контакті з іншомовним соціокультурним простором. Таким чином, бачимо, що *кроссдисциплінарна* взаємодія екскурсійного обслуговування та перекладацької діяльності призводить до виникнення нового наукового знання в рамках наукової дисципліни «Теорія перекладу».

В екскурсійній діяльності функції екскурсовода та перекладача часто поєднує одна людина. У цьому випадку складові професійної майстерності екскурсоводів доповнюються блоком складових перекладацької майстерності. Виникає нове наукове знання у дисципліні «Екскурсійна діяльність» на основі теорій, моделей та методів дослідження наукової дисципліни «Теорія перекладу». Таким чином, бачимо, що *кроссдисциплінарна* взаємодія екскурсійної діяльності та теорії перекладу призводить до виникнення нового наукового знання у рамках наукової дисципліни «Екскурсійна діяльність».

*Інтердисциплінарна* взаємодія екскурсійного обслуговування та перекладацької діяльності проявляється, зокрема, у виникненні професії *гіда-перекладача*. Гід-перекладач – це особа, яка володіє фаховою інформацією про країну (місцевість) перебування, визначні місця, об'єкти демонстрування, а також мовою іноземних туристів [23].

Розробка кваліфікаційних вимог до професії гіда-перекладача – проблема, актуальна одночасно і для теорії перекладу, і для екскурсійної діяльності. Для розробки цих вимог необхідне залучення теорій та дослідницьких методів обох наукових дисциплін, а результатом такої інтердисциплінарної взаємодії є система знань, пов'язаних із забезпеченням професійної діяльності гіда-перекладача. При цьому кожна із задіяних

дисциплін розглядає цю систему знань із погляду своїх дисциплінарних рамок.

Як вказує Т. Г. Сокол (2015), фахові компетентності екскурсовода та гіда-перекладача мають відмінності, обумовлені функціями, які вони покликані виконувати [24]. Професійні компетентності гіда-перекладача формуються на основі наукового знання як з галузі туризму та екскурсійної діяльності, так і з галузі перекладацької діяльності та теорії перекладу. До професійних компетентностей гіда-перекладача належать:

- здатність використовувати в професійній діяльності знання про мову як особливу знакову систему, її природу, функції, рівні;

- здатність вільно, гнучко й ефективно використовувати мови, що вивчаються, в усній та письмовій формі, у різних жанрово-стильових різновидах і реєстрах спілкування (офіційному, неофіційному, нейтральному), для розв'язання комунікативних завдань у різних сферах життя;

- здатність вільно оперувати спеціальною термінологією для розв'язання професійних завдань;

- здатність до організації ділової комунікації;

- здатність здійснювати адекватний письмовий та усний переклад відповідно до чинних нормативних вимог [25].

Частково посадові обов'язки гіда-перекладача збігаються з посадовими обов'язками екскурсовода. Серед загальних для цих двох професій посадових обов'язків можна назвати:

- проведення екскурсії на належному інформаційному та методичному рівні;

- інформування екскурсантів про правила поведінки та безпеки під час екскурсії;

- розробка нових тем та оновлення наявних екскурсій;

- постійне вдосконалення професійної майстерності [26].

Водночас гід-перекладач має також свої власні посадові обов'язки, відмінні від посадових обов'язків екскурсовода. Це обумовлено міждисциплінарним характером професії: гід-перекладач поєднує функції екскурсовода та перекладача. Перелік посадових обов'язків гід-перекладача наочно показує, що професійна діяльність такого фахівця здійснюється на стику двох областей знання: туристичної та екскурсійної діяльності з одного боку та перекладацької діяльності з іншого боку. Гід-перекладач проводить екскурсії іноземною мовою, надає послуги перекладу, здійснює реалізацію культурної програми, організовує огляд екскурсійних об'єктів, за потребою надає допомогу в оформленні необхідних документів. До посадових обов'язків гід-перекладача, зокрема, входить: переклад матеріалів про екскурсійні об'єкти; розробка техніки екскурсійних оповідань та публічних виступів іноземною мовою; супровід екскурсій, ведення екскурсійних пояснень та оповідань мовою клієнтів туристично-екскурсійного бізнесу; заповнення екскурсійних путівок та іншої екскурсійної документації іноземною мовою [23].

#### **2.4. Екскурсійне обслуговування та педагогіка**

Екскурсійна діяльність завжди пов'язана з процесом пізнання довкілля та культурно-просвітницькою діяльністю. Під час будь-якої екскурсії екскурсанти опановують нові знання. Матеріал екскурсії надає також певний моральний та естетичний вплив на екскурсантів. Дані обставини дозволяють зробити висновок про те, що екскурсія завжди містить освітню та виховну компоненту.

Екскурсійне обслуговування та педагогіка мають тісні та стійкі міждисциплінарні зв'язки. Вивчення екскурсії у контексті її міждисциплінарної взаємодії з педагогікою є компонентом багатьох навчальних планів академічних дисциплін, пов'язаних із теорією та практикою екскурсійного обслуговування. Так, в опорному конспекті лекцій

з навчальної дисципліни «Екскурсологія» І. В. Литовченко (2016) міститься цілий розділ, присвячений вивченню екскурсії як педагогічного процесу [10]. Теорії, моделі та методи дослідження обох дисциплін використовуються при вивченні наступних питань:

- виховний вплив екскурсовода на екскурсантів;
- культурно-просвітницькі аспекти екскурсійної роботи;
- виховне значення тематичних екскурсій;
- педагогічна техніка та її елементи в екскурсійної діяльності;
- особливості поєднання у екскурсії завдань навчання і виховання;
- педагогічні рівні переходу від прямого дедуктивного до ймовірного пояснення;
- використання екскурсоводом методів переконання, приучення, вимагання та заохочення;
- виховання у екскурсантів навичок самостійного дослідження об'єктів;
- дидактичне та виховне завдання екскурсовода;
- конструктивний, організаторський, комунікативний та пізнавальний компоненти екскурсійної діяльності [10].

Внаслідок *мультидисциплінарної* взаємодії екскурсійної діяльності та педагогіки з'явився такий метод навчання, виховання та екскурсійного обслуговування, як «навчальна екскурсія».

У цьому випадку спільне застосування теорії, моделей та дослідницьких методів екскурсійної діяльності та педагогіки призвело до продукування нового знання окремо в кожній із задіяних дисциплін: навчальна екскурсія у педагогіці – метод навчання та виховання, а в екскурсійній діяльності – окремий тип екскурсій.

*Навчальна екскурсія* – метод навчання, виховання та екскурсійного обслуговування, організований у формі цілеспрямованого огляду екскурсійних об'єктів певної тематики за певним маршрутом у супроводі педагога, який виконує функції екскурсовода.

Використання навчальних екскурсій в освітньому процесі середньої та вищої школи сприяє активізації пізнавальної діяльності учнів та вдосконаленню практичних навичок.

За формою проведення навчальні екскурсії бувають наступних видів:

- екскурсія-лекція (поєднує базові характеристики екскурсії та лекції; оповідання переважає над показом);
- екскурсія-демонстрація (забезпечує наочність при знайомстві з виробничими процесами, природними явищами тощо);
- екскурсія-консультація (використовується для забезпечення підвищення кваліфікації та надання учням наочних відповідей на наявні у них питання);
- екскурсія-прогулянка (поєднує елементи навчання та відпочинку).

Застосування дидактичних принципів навчання в екскурсійному обслуговуванні – приклад *кроссдисциплінарного* взаємозв'язку педагогіки та екскурсійної діяльності. Дидактичні засади навчання визначають зміст педагогічної компоненти екскурсії; організацію екскурсійного обслуговування з точки зору забезпечення виховного та освітнього впливу екскурсійного матеріалу на екскурсантів; методику навчання екскурсантів. Це стосується не тільки педагогічних екскурсій, а й екскурсій всіх інших типів.

Будь-яка екскурсія з погляду педагогіки є педагогічним процесом. Учасники екскурсії (екскурсовод та екскурсанти) є сторонами педагогічного процесу: екскурсовод навчає, повідомляючи інформацію про екскурсійні об'єкти, а екскурсанти сприймають надані їм знання. При взаємодії з аудиторією екскурсовод застосовує методику педагогічної дії [10].

Кроссдисциплінарний взаємозв'язок екскурсійного обслуговування та педагогіки проявляється також у методиці формування професійної майстерності екскурсовода. Як вказує І. В. Литовченко (2016), педагогічна майстерність є складовою професійної майстерності екскурсовода. Педагогічна майстерність екскурсовода формується за допомогою



кросдисциплінарного запозичення педагогічної техніки. У поняття «педагогічна майстерність екскурсовода» І. В. Литовченко (2016) включає:

- знання за спеціальністю;
- здібності до аналізу, образного мислення;
- розуміння психології екскурсанта;
- вміння керувати групою;
- знання та вміння у галузі педагогічної техніки;
- інтуїцію;
- повагу до особистості екскурсанта;
- використання педагогічних засобів з метою виховання [10].

Висновки. Наразі відзначається тісна взаємодія екскурсійного обслуговування з багатьма галузями наукового знання на усіх рівнях міждисциплінарності. Мультидисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та музеєзнавства, краєзнавства, педагогіки, перекладацької діяльності та багатьох інших галузей наукового знання має численні результати у вигляді виникнення нового наукового знання у всіх задіяних дисциплінах. В академічному контексті міждисциплінарність та мультидисциплінарний підхід призводить до включення міждисциплінарних компонентів до відповідних навчальних програм, а також до виникнення комплексних освітніх програм. Слід наголосити на перспективності мультидисциплінарного підходу до подальшого розвитку науки про екскурсійну діяльність.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНОГО ПІДХОДУ

#### **3.1. Напрямки удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій**

Стабільну перевагу туристично-екскурсійного підприємства у порівнянні з конкурентами неможливо забезпечити без залучення інноваційних компонентів. Тільки нові ідеї, технології, процеси, управлінські рішення здатні надати той необхідний ресурс, за рахунок якого можливий значний відрив від конкурентів.

На даний час майже усі сфери людської діяльності переживають бурхливий період впровадження цифрових технологій. Диджиталізація – один з провідних напрямів підвищення конкурентоспроможності туристично-екскурсійного підприємства та удосконалення екскурсійної діяльності.

Очевидно, що цей процес безпосередньо пов'язаний та супроводжується тісною міждисциплінарною взаємодією між екскурсійною діяльністю та діджиталізацією. Розглянемо мультидисциплінарний аспект такої взаємодії, тобто таку взаємодію, в рамках якої використовуються теорії, моделі та методи дослідження обох задіяних дисциплін, а нове наукове знання утворюється в кожній із задіяних дисциплін.

*Оцифрування (digitization)* – це перетворення інформації з аналогового формату на цифровий. Приклад оцифрування – сканування фотографії або перетворення паперового звіту на PDF-файл. Самі дані при цьому не змінюються, вони просто кодуються у цифровий формат.

*Інформація* – це будь-які відомості (дані, повідомлення) незалежно від форми їх подання.

Аналогова інформація – інформація, подана у безперервній формі (сприймається людиною). Види аналогової інформації: візуальна; аудіальна; тактильна; нюхова; смакова.

Цифрова інформація – інформація, подана у дискретній (перервній, стрибкоподібній) формі (сприймається обчислювальною технікою).

Аналогова інформація безперервна, а цифрова дискретна (рис. 3.1).

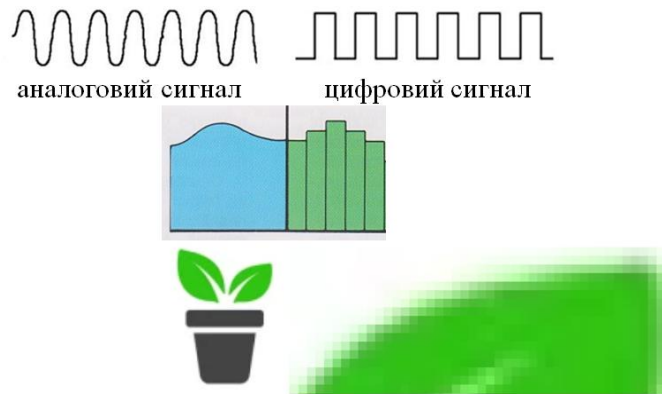


Рисунок 3.1 – Наочне представлення аналогової та цифрової інформації

Не варто ототожнювати діджиталізацію (цифровізацію) з автоматизацією або з оцифруванням даних, оскільки автоматизація та оцифрування – це лише окремі компоненти процесу діджиталізації.

Оцифрування може підвищити ефективність роботи, якщо оцифровані дані використовуються для автоматизації і підвищення доступності інформації. Але саме собою оцифрування не спрямовано оптимізацію процесів чи даних.

*Діджиталізація (digitalization)* – це підвищення ефективності вже існуючих бізнес-процесів внаслідок використання оцифрованих даних та цифрових технологій. Діджиталізація може бути, свого роду, «річчю у собі»: вона має забезпечувати додану вартість, інакше її використання безглуздо з погляду економіки. Синонім діджиталізації – цифровізація. Таким чином, діджиталізація передбачає попереднє оцифрування даних і без неї неможливе. Оцифрування є необхідною, але не достатньою умовою діджиталізації.

Діджиталізація удосконалює існуючі бізнес-процеси (підвищуючи їх

продуктивність та ефективність) при одночасному зниженні витрат.

*Цифрова трансформація (digital transformation)* – це виникнення та застосування нових бізнес-моделей, трансформація бізнесу під впливом використання цифрових технологій у процесі діджиталізації [26; 27].

Таким чином, оцифрування передбачає перетворення даних з аналогової форми в цифрову; діджиталізація (цифровізація) – покращення існуючих бізнес-процесів; цифрова трансформація – появу нових бізнес-моделей.

Діджиталізація – це не одномоментний процес. Впровадження цифрових технологій у бізнес-середовище неминуче відбувається кількома етапами (рис. 3.2) [28].

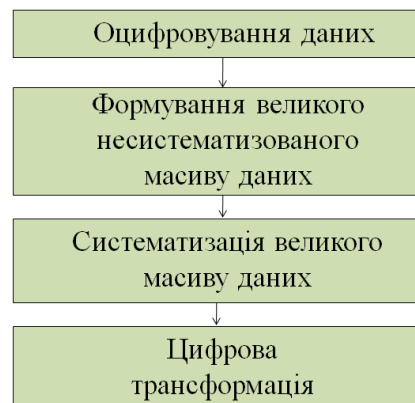


Рисунок 3.2 – Етапи діджиталізації бізнес-середовища

Коротко розглянемо основні digital-технології, впровадження яких може сприяти удосконаленню екскурсійної діяльності.

*Штучний інтелект (Artificial Intelligence, AI)* – технологія створення комп'ютерних програм, здатних пристосовуватися до нових ситуацій, навчатися, запам'ятовувати щось на основі досвіду, розуміти та застосовувати абстрактні концепції та використовувати свої знання для управління навколишнім середовищем, тобто, іншими словами, здійснювати інтелектуальну діяльність, що традиційно вважається прерогативою людини. Характерна риса штучного інтелекту – здатність приймати рішення творчого характеру.

*Віртуальна реальність (Virtual Reality, VR)* – створена технічними засобами симуляція тривимірного зображення чи середовища, яку людина може сприймати за допомогою органів почуттів. Віртуальна реальність імітує як взаємодію, так і реакції на взаємодію. Змодельований віртуальною реальністю досвід може бути дуже схожим на реальний світ, або може кардинально від нього відрізнятись (у тому числі й на рівні фізичних законів). Людина, яка використовує обладнання віртуальної реальності, може оглядати штучний світ, віртуально переміщатися у ньому, взаємодіяти з віртуальними функціями чи предметами.

*Доповнена реальність (Augmented Reality, AR)* – інтерактивний метод візуалізації цифрової інформації у контексті фізичного середовища. Технологія доповненої реальності дає змогу за допомогою відповідного обладнання візуалізувати неіснуючі об'єкти; переглядати 3D-об'єкти на екранах різних девайсів; а також накладати візуалізовані 3D-об'єкти на фізичний простір (поєднувати фізичні та візуалізовані 3D-об'єкти).

*Відмінність VR від AR.* Віртуальна реальність конструює новий штучний світ, а доповнена реальність лише вносить окремі штучні елементи у сприйняття реального світу.

*Хмарні технології (cloud technologies, cloud computing)* – модель розподіленої обробки даних за допомогою забезпечення віддаленого мережного доступу користувачів до сукупності конфігурованих обчислювальних ресурсів (мереж передачі даних, пристроїв зберігання даних, серверів, додатків і сервісів).

*Інтернет речей (Internet of Things, IoT)* – мережа підключених до Інтернету фізичних об'єктів («речей»). Такі фізичні об'єкти («речі») мають вбудовані технології (датчики і пристрої), які дозволяють їм взаємодіяти із зовнішнім середовищем (збирати інформацію певного характеру, передавати її іншим пристроям, приймати дані ззовні). Приклади інтернет-речей: «розумний годинник»; «розумний дім»; «розумна парковка» і т.д.

*Блокчейн (Blockchain)*. Ключова функціональна особливість блокчейна – угруповання та організація всіх даних у ланцюжок блоків із криптографічним захистом. Кожне оновлення інформації створює новий блок такого ланцюжка, при цьому попередні блоки не зникають. Вперше технологія блокчейну була застосована у криптовалютах, таких як біткойн. Але це далеко не єдине застосування цієї технології.

*Big Data (великі дані)* – величезні та різноманітні масиви даних, які мають настільки великий об'єм і таке значне різноманіття, що не можуть бути оброблені традиційними системами управління базами даних, проте, разом з тим, можуть бути ефективно оброблені програмними інструментами, що горизонтально масштабуються.

### **3.2. Формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технології віртуальної та доповненої реальності**

*Віртуальна реальність (Virtual Reality, VR)* – створена технічними засобами симуляція тривимірного зображення чи середовища, яку людина може сприймати у вигляді його органів чуття. Віртуальна реальність імітує як вплив, так і реакції на вплив. Змодельований віртуальною реальністю досвід може бути дуже схожим на реальний світ, або може кардинально від нього відрізнятися (у тому числі й на рівні фізичних законів). Людина, яка використовує обладнання віртуальної реальності, може оглядати штучний світ, віртуально переміщатися у ньому, взаємодіяти з віртуальними функціями чи предметами.

*Доповнена реальність (Augmented Reality, AR)* – інтерактивний метод візуалізації цифрової інформації у контексті фізичного середовища. Технологія доповненої реальності дає змогу за допомогою відповідного обладнання візуалізувати неіснуючі об'єкти; переглядати 3D-об'єкти на екранах різних девайсів; а також накладати візуалізовані 3D-об'єкти на фізичний простір (поєднувати фізичні та візуалізовані 3D-об'єкти).

*Відмінність VR від AR.* Віртуальна реальність конструює новий штучний світ, а доповнена реальність лише вносить окремі штучні елементи у сприйняття реального світу.

*Системами віртуальної реальності* називаються пристрої, які повніше проти звичайних комп'ютерних систем імітують взаємодію з віртуальним середовищем шляхом впливу на всі п'ять наявних у людини органів чуття.

Для створення віртуальної реальності використовуються:

- гарнітури віртуальної реальності;
- багатопроекційні середовища для створення реалістичних зображень, звуків та інших відчуттів.

Використання технологій доповненої та віртуальної реальностей в екскурсійному обслуговуванні – дуже перспективний напрямок.

Технології доповненої реальності дають змогу доповнити враження про екскурсію додатковою візуалізованою інформацією. Ще один напрямок використання *AR* – внутрішня навігація. Технологія доповненої реальності дозволяє накладати цифрові компоненти на живу картину реальності. До цієї опції можна отримати доступ через смартфон.

Технології віртуальної реальності дозволяють подорожувати, проходити екскурсійний маршрут та знайомитися з екскурсійними об'єктами, фізично не переміщаючись у просторі. Це дуже корисна технологія, якщо йдеться про екскурсії важкодоступними локаціями.

*Віртуальна екскурсія* – це екскурсія, в якій візуалізація визначних пам'яток проводиться за допомогою технічних засобів симуляції тривимірного зображення або середовища. При цьому екскурсійні об'єкти фізично відсутні в тій місцевості, де зараз знаходиться екскурсант.

*Екскурсія доповненої реальності* – це екскурсія, в якій огляд визначних пам'яток доповнюється інформацією та зображенням на екранах відповідних девайсів.

Технологія проектування віртуальних екскурсій є результатом кроссдисциплінарної взаємодії таких галузей наукового знання, як

екскурсійне обслуговування та діджиталізація. Методи та прийоми діджиталізації застосовуються на багатьох етапах підготовки таких екскурсій, зокрема при скануванні фотографій або інших ілюстрацій, необхідних для представлення проекту, а також при складанні маршруту екскурсії на основі відеоряду.

Основні переваги віртуальних екскурсій:

- доступність;
- можливість повторного перегляду;
- наочність;
- інтерактивність.

Напрями використання технології доповненої реальності в екскурсійному обслуговуванні:

- додатки з *AR* для екскурсій містом. Такі програми можуть допомогти екскурсантам скласти і пройти свій індивідуальний маршрут по локаціях, що їх цікавлять. Крім того, у гостей зникає страх загубитися в чужому місті;

- інтерактивні карти доріг, маршрутів та пробок можуть бути перетворені на інтерактивний путівник для потреб екскурсійного обслуговування;

- у разі музейних екскурсій додатки доповненої реальності можуть допомогти з перекладом вивісок на мову клієнта. Крім того, відповідні програми *AR* можуть показувати відгуки мандрівників про локації та іншу корисну інформацію.

Розглянемо деякі поширені додатки доповненої реальності, які можна використовувати при проектуванні віртуальних екскурсій (такі програми мають загальну назву *AR tour App* – додаток віртуальної реальності для подорожей).

*GoogleMaps* містить опцію, що дозволяє формувати пішохідні маршрути із доповненою реальністю.



*ViewRanger* – додаток доповненої реальності, що містить карти маршрутів гірською місцевістю. Достатньо навести смартфон на гору, і користувач побачить інформацію про цю гору та можливі маршрути.

*AppleMaps* – додаток, який за допомогою опції «Flyover» більш ніж для 300 міст світу підтримує технологію доповненої реальності, що дозволяє «облітати» місто точно так, як воно виглядає в реальному житті з висоти пташиного польоту, і в такому режимі знаходити інформацію про пам'ятки міста.

*Guido* – додаток доповненої реальності дозволяє користувачеві, натиснувши кнопку 3D та активувавши камеру, сфокусуватися на певній локації, та отримати розповідь про історичну будівлю, яка вже фізично не існує.

*HoloMaps AR Tour* дозволяє пересуватися територією, накладаючи дані в реальному часі (рис. 3.3) [29].



Рисунок 3.3 – Приклад роботи програми *HoloMaps*

*WallaMe* – додаток підтримує ідею hide messages in the real world (приховані повідомлення у реальному світі). Він дозволяє під час проходження маршруту фотографувати об'єкти і накладати на них свій текст або рисунок. Потім такі фотографії з особистою інформацією можуть бути доступні іншим мандрівникам, коли вони досягнуть тієї ж самої локації на маршруті. Ця програма може підтримувати розмови та обмін інформацією між екскурсантами під час проходження маршруту, не порушуючи спокій оточуючих.

*WikitudeWorldBrowser* – додаток віртуальної реальності, що підтримує тематичну багат шаровість інформаційного супроводу екскурсійних об'єктів. Навівши смартфон на якийсь екскурсійний об'єкт, можна отримати інформацію про нього. Інформація структурована тематично: історія, архітектура тощо. Банк даних цієї програми постійно поповнюється.

*CloudCrew* – програма віртуальної реальності з елементами ігрової технології. Цільова аудиторія – діти. Програма дозволяє «облетіти на маленькому літачку» будь-який екскурсійний об'єкт під час зупинки чи очікування.

*WorldAroundMe(WAM)* – додаток, який за допомогою технології доповненої реальності дозволяє знайти корисні для туриста та екскурсанта місця.

*Virtlo* – навігаційний додаток та путівник з пошуку всіх найближчих місць, які можуть бути цікаві та корисні для туристів та екскурсантів.

Також розглянемо деякі широко поширені додатки доповненої реальності, які прив'язані до конкретних місцевостей та туристичних об'єктів.

*Now and Then – Paris* (зараз і тоді – Париж) – додаток дозволяє порівнювати поточний стан локацій Парижа з їх старими зображеннями. Таким чином, виходить своєрідна «подорож у часі»: програма розпізнає місце, де знаходиться турист, і видає на екран смартфона доступні зображення цієї локації в різні періоди часу.

*Story of the Forest* (історія лісу). Ця програма доповненої реальності створена Національним музеєм Сінгапуру. Її можна використовувати лише у Скляній ротонді Національного музею Сінгапуру. Ця віртуальна програма показує накладення інформації про фауну лісу і є чудовим способом засвоєння знань.

*Waalkz* (Singapore Heritage Walking AR Tours – пішохідні тури культурною спадщиною Сінгапуром за допомогою доповненої реальності) – це інтерактивний пішохідний путівник, який знайомить із культурною спадщиною Сінгапуру.

*Senditur* – додаток доповненої реальності, що дозволяє знайомитися з визначними пам'ятками Іспанії. Додаток розроблено спеціально для екскурсантів, які проходять за знаменитим екскурсійним маршрутом Камінго-де-Сантьяго. Даний додаток відображає всі подробиці щодо природної та історичної спадщини об'єктів шляхом прямування маршрутом.

Крім того, активно розвивається такий напрямок, як розробка спеціалізованих додатків доповненої реальності для екскурсій музеями.

*Smartify* – додаток, який використовує технологію доповненої реальності та дозволяє художньому твору розповісти свою історію. Достатньо навести смартфон на витвір мистецтва, і за допомогою *Smartify* можна відразу дізнатися його історію. У *Smartify* представлено 43 музеї, галереї та бібліотеки. Серед них Тейт Британія, Лувр, Метрополітен-музей та багато інших (рис. 3.4).

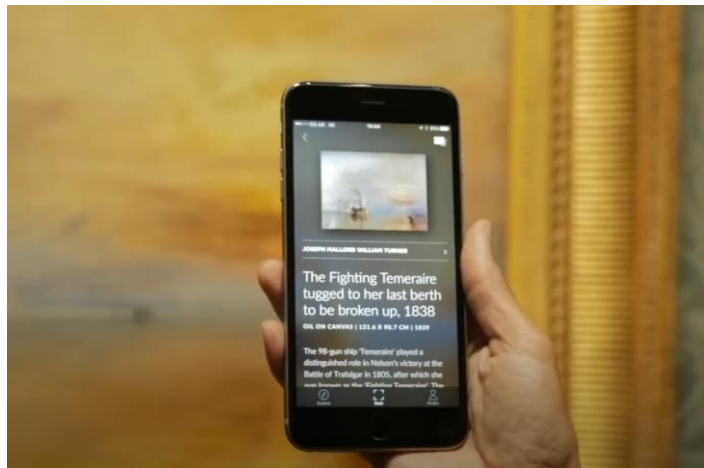


Рисунок 3.4 – Приклад роботи програми доповненої реальності *Smartify*

Існує також група додатків доповненої реальності, які не належать до категорії *AR tour App* (додатків віртуальної реальності для подорожей), проте можуть бути корисними при проектуванні та проведенні екскурсій.

*Google Translate* дозволяє використовувати камеру для миттєвого перекладу тексту.

*Star Chart* – програма, що містить інформацію про зоряне небо. Коли користувач наводить смартфон на небо, вбудована зіркова карта може

показати інформацію про сузір'я над головою користувача. У сумісному з *Star Chart* додатку *Vortex Planetarium* міститься також навчальний компонент, що дозволяє отримувати знання різного рівня про зоряне небо.

Просування на ринку нових екскурсійних продуктів на основі використання digital-технологій може здійснюватися як на основі традиційних бізнес-схем, так і на основі інноваційних підходів. Одним із інноваційних інструментів просування на ринку нових екскурсійних продуктів є стартапи.

Створення і просування стартапів – один з популярних напрямків практично у всіх галузях економіки, у тому числі, звичайно ж, й у сфері туризму і екскурсійного обслуговування. Стартап – комерційний проект, який заснований на будь-якій ідеї та потребує фінансування для розвитку. Стів Бланк (2019) визначає стартап у такий спосіб. *Стартап* – тимчасова організація, що створена для пошуку нової прибуткової, відтворюваної та масштабованої бізнес-моделі [30]. У разі успіху стартап з часом трансформується у повноцінний бізнес.

Характеристики стартапу:

- бізнес перебуває на початковому етапі свого розвитку, має коротку історію операційної діяльності;
- спрямований на впровадження інновацій;
- потребує інвестицій для перетворення своєї бізнес-ідеї на готовий унікальний продукт, а також для виходу на ринок і подальшого масштабування;
- орієнтований на високу рентабельність;
- як правило, пов'язаний з високим підприємницьким ризиком, працює в «умовах крайньої невизначеності» [31].

Фінансування стартапу здійснюється, як правило, за принципом «відкритих інновацій» (відкриті інновації – це стратегія залучення стартового капіталу за межами компанії). Часто стартапи залучають венчурний капітал та краудфандінг.

Для того щоб створити успішний стартап, необхідно орієнтуватися на задоволення нових або все ще недостатньо задоволених ринком потреб. Таким чином, попереднє дослідження нових тенденцій і потреб може стати корисною основою успішного стартапу. Врахування наступних сучасних трендів може бути корисним при розробці нових туристичних та екскурсійних продуктів:

- поєднання корпоративних поїздок з активним відпочинком (bleisure);
- відпустки з елементами роботи та відпочинку (workations);
- стійкі подорожі (sustainable travel), туризм, що підтримує концепцію сталого розвитку, екологічність та зниження негативного впливу на довкілля;
- автентичний досвід (local experiences), занурення у життя місцевих громад;
- оздоровчі подорожі (wellness travel), які допомагають розпочати або підтримувати здоровий спосіб життя;
- цифрове кочівництво (digital nomadism): представники багатьох професій отримали можливість працювати дистанційно, тому багато хто з них воліє працювати віддалено та подорожувати під час роботи, поєднуючи роботу з подорожами всім світом;
- персоналізація (personalization).

У таблиці 3.1 представлена інформація про деякі успішні стартап-проекти та про тенденції, які вони охоплюють.

Таблиця 3.1 – Успішні стартапи та тенденції, які вони охоплюють

Тенденції	Стартапи		
	Travelin.ai	Nomad Stays	Origin
Bleisure	+		
Workations		+	
Sustainable Travel	+	+	+
Local Experiences			+
Wellness Travel	+		
Digital Nomadism		+	
Personalization			+

складено за даними джерела [32]

Стартап *Travelin.ai* – онлайн платформа, орієнтована на ділових мандрівників, менеджерів з туризму, фінансові відділи та відділи кадрів. Основна мета стартапу – допомога в плануванні *bleisure*-поїздки або роботи. За допомогою цього стартапу і бізнес, і відпочинок можна поєднувати в одному бронюванні: платформа автоматично розподіляє ці витрати.

Стартап *Nomad Stays* – туристична платформа для «цифрових кочівників» та власників нерухомості. *Nomad Stays* дозволяє миттєво бронювати житло більш ніж у 64 країнах та 215 локаціях. Всі варіанти проживання мають стабільне цілодобове Wi-Fi-з'єднання та умови для віддаленої роботи (робочі місця).

Стартап *Origin* позиціонує себе як «особистий помічник у розкішній подорожі». Цей онлайн-додаток поєднує технологію штучного інтелекту із залученням місцевих експертів (кураторів) для пошуку та пропозиції клієнтам індивідуальних поїздок. Після того, як клієнт надає основну інформацію про бажану подорож, куратори подорожей застосовують свій місцевий досвід та алгоритми машинного навчання для створення персоналізованого маршруту, який включає перельоти, проживання, враження та багато іншого. Річна передплата *Origin* коштує 3000 доларів.

Вважається, що успіх тревел-стартапу може принести поєднання кількох сучасних трендів у галузі туризму та екскурсійного обслуговування.

Для Харкова перспективним напрямом є створення та просування стартапів, пов'язаних із віртуальними турами культурної спадщини. Зокрема, перспективним є створення стартап-проєкту, спрямованого на створення віртуальних турів культурної спадщини (*Heritage Tours*) «Німецька спадщина у Харкові».

Туризм культурної спадщини – перспективний напрямок туризму, що динамічно розвивається. Це галузь туризму, що орієнтована на знайомство з культурною спадщиною, артефактами, історичними та природними об'єктами.

Розробка пропозицій щодо впровадження нових послуг, покращення технології та організації супроводу туристів з Німеччини наразі є дуже актуальним напрямком розвитку індустрії туризму в Україні.

Попит на туризм культурної спадщини постійно зростає, при цьому в Україні є значна кількість об'єктів, які становлять інтерес з цієї точки зору. Так, наприклад, історія німецьких поселень на території Харківської області дуже багата. Згідно з переписом 1866 р. німецьке населення Харкова становило 1180 осіб, у 1877 р. їх кількість зросла до 1690 р., а за переписом 1897 р. – до 2353 осіб. Харківські німці обиралися до органів міського управління, були відомими просвітителами та промисловцями, щедрими благодійниками та меценатами. Харківська німецька громада залишила великий культурний слід у житті міста.

Велику роботу в галузі формування партнерства заради стійкого розвитку навколо створення культурно-художніх туристичних продуктів «Україна-Німеччина» проводитиме Асоціація гостинності України у партнерстві з Центральною спілкою українців Німеччини за підтримки Українського культурного фонду. Основними напрямками є: дослідження німецької культурної спадщини в Україні; огляд нових туристичних маршрутів в Україні для німецькомовних туристів; основні тенденції німецького туризму в умовах пандемії; нові напрямки українсько-німецької співпраці у сфері туризму.

Жителі Німеччини виявляють суттєву зацікавленість по відношенню до культурної спадщини своїх предків у різних частинах світу, і наші віртуальні тури, безперечно, будуть ними затребувані.

В умовах, коли особисті подорожі можуть бути ускладнені або обмежені з багатьох причин, створення віртуальних турів може бути успішною альтернативою.

Ми пропонуємо, використовуючи відповідне обладнання для створення віртуальної реальності, створити банк турів «Німецька культурна спадщина у

Харкові» з подальшою пропозицією цього продукту в Німеччині та у всіх інших частинах світу.

Розробка спрямована на задоволення вузькоспеціального попиту з боку мешканців Німеччини. Цей попит пов'язаний із зростаючим бажанням людей дізнатися про своє коріння, предків, «сімейне дерево». Нині цей попит задовольняється з допомогою неспеціалізованих турів, здатні лише частково задовольнити наявні потреби.

Тенденція діджиталізації сфери туризму та екскурсійного обслуговування призводить до діджитал-трансформації бізнес-моделей. У запропонованому стартап-проекті буде використано технологію віртуальної реальності. Наукова складова проекту пов'язана із впровадженням мультидисциплінарного підходу до організації екскурсійного обслуговування.

Етапи підготовки і реалізації проекту:

- підготовка банку даних туристичних об'єктів та ресурсів, які доцільно використовувати під час створення віртуальних екскурсійних маршрутів культурної спадщини «Німецька спадщина у Харкові»;
- планування віртуальних екскурсійних маршрутів;
- створення відповідних віртуальних екскурсійних маршрутів за допомогою спеціального обладнання створення продуктів віртуальної реальності;
- пошук іноземних контрагентів для реалізації створених екскурсійних продуктів;
- монетизація проекту.

Інформація про перший етап розробки стартап-проекту «Віртуальний тур культурної спадщини. Німецька спадщина у Харкові» представлена в інтернеті за адресою: <http://web.kpi.kharkov.ua/tourism/novini-ta-ogoloshennya/>

У Додатку А представлена презентація стартап-проекту «Створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours). Німецька спадщина у Харкові».



### **3.3. Удосконалення бізнес-моделі екскурсійної фірми на основі впровадження діджитал-технологій в екскурсійне обслуговування**

Інноваційні технології трансформують бізнес-операції та маркетинг у сфері туризму і екскурсійного обслуговування, якісно змінюють рівень та саму концепцію обслуговування клієнтів. Вимагливість та очікування клієнтів зростають у міру вдосконалення цифрових технологій. Відбувається реструктуризація та переформатування усєї галузі.

Але особливістю сфери туризму і екскурсійного обслуговування є надзвичайно висока цінність саме міжособистісного спілкування. Орієнтація на міжособистісне спілкування завжди була однією з характерних рис цієї галузі. Значна частка екскурсантів має чіткий запит саме на особистісний супровід процесу надання екскурсійної послуги.

Цифрова трансформація сприяє підвищенню якості та конкурентоспроможності екскурсійного обслуговування, у той час як орієнтація на особистісне спілкування при наданні екскурсійних послуг сприяє більш ефективній реалізації творчої компоненти, емпатії, міжособистісних контактів та емоційної прихильності. Можливості діджиталізації міжособистісного спілкування вкрай обмежені, тому в екскурсійному обслуговуванні необхідно підтримувати *розумний баланс між людьми та технологіями*. У світі, наскрізь просоченому цифровими технологіями, орієнтація на особисте спілкування може виявитися суттєвою конкурентною перевагою.

Отже, ускладнення умов діяльності стимулює до пошуку та застосування нових інноваційних підходів і, зрештою, створення бізнес-моделей туристично-екскурсійних підприємств нового типу.

Класична концепція інноваційних бізнес-циклів свідчить про те, що найбільш інтенсивне впровадження інновацій можливе і фактично відбувається саме в умовах занепаду та кризи застарілих бізнес-моделей (рис. 3.5) [33]. Кризова ситуація призводить до неконкурентоспроможності,

банкрутства та зникнення тих фірм, які продовжують використовувати застарілі бізнес-моделі. І в той же час ця ж кризова ситуація відкриває широкі перспективи перед фірмами, що орієнтуються на впровадження інновацій і нових бізнес-моделей.

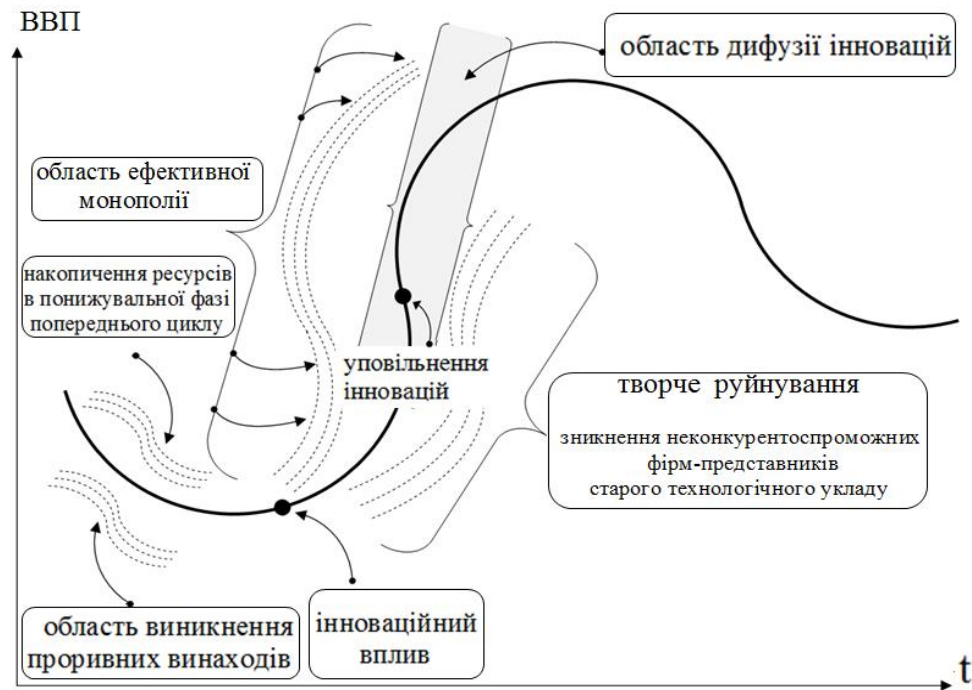


Рисунок 3.5 – Класична концепція інноваційних економічних циклів

На даний час інновацією, здатною забезпечити конкурентну перевагу та економічне процвітання, є *digital-трансформація*. Digital-трансформація (цифрова трансформація) – це більше, ніж просто оцифрування даних, застосування цифрових технологій і диджиталізація. Оцифрування (digitization) – це перетворення інформації з аналогового формату на цифровий. Диджиталізація (digitalization) – підвищення ефективності вже існуючих бізнес-процесів за рахунок оцифрування даних та застосування цифрових технологій (синонім діджиталізації – цифровізація). Digital-трансформація – виникнення та застосування нових бізнес-моделей, трансформація бізнесу під впливом використання цифрових технологій у процесі диджиталізації [26].

Таким чином, ключовою характеристикою digital-трансформації є

*поява нових бізнес-моделей.* Для цього необхідна стратегічна трансформація бізнесу, а використання цифрових технологій має не одиничний, а системний, комплексний характер [34].

Отже, впровадження digital-технологій на засадах мультидисциплінарного підходу може допомогти туристично-екскурсійним підприємствам не тільки пережити рецесію, а й завоювати більш міцні конкурентні позиції на ринку. Проте, як було вже зазначено, для цього застосування digital-технологій має носити систематичний характер і призвести в результаті не просто до діджиталізації (яка передбачає удосконалення існуючих бізнес-моделей), а до digital-трансформації (яка передбачає виникнення нових інноваційних бізнес-моделей).

Стратегія, система організації бізнесу та інформаційно-комунікаційні технології є основними компонентами середовища функціонування бізнес-моделі. У результаті digital-трансформації бізнес-моделей змінюються споживчі переваги, внутрішні процеси та цінність пропозицій фірми. Digital-трансформація впливає на такі елементи бізнес-моделі:

- можливості, унікальні ресурси та види діяльності фірми (Capabilities);
- релевантні клієнти для бізнесу (клієнти, яких бізнес хоче залучити, та набір їх потреб) (Customers);
- переваги пропозицій фірми (Value proposition);
- можливості представлення (презентації) переваг пропозицій фірми існуючим та потенційним клієнтам (Value demonstration) [35].

У таблиці 3.2 представлені елементи бізнес-моделі та найбільш перспективні digital-технології, які можуть істотно вплинути на трансформацію відповідного елемента бізнес-моделі туристично-екскурсійних підприємств.

Слід особливо акцентувати увагу на те, що використання окремих digital-технологій без зміни бізнес-моделі може мати лише короточасний успіх.

Таблиця 3.2 – Елементи бізнес-моделі та digital-технології, які можуть істотно вплинути на трансформацію відповідного елемента бізнес-моделі туристично-екскурсійних підприємств

Елементи бізнес-моделі	Digital-технології, що впливають на трансформацію елемента бізнес-моделі	Опис (характеристика) трансформації бізнес-моделі
Можливості, унікальні ресурси та види діяльності фірми (Capabilities)	– аналітика Big Data (Big Data analysis); – програмне забезпечення для управління туристично-екскурсійним підприємством (management software).	– застосування аналітики великих масивів даних для кращої сегментації та визначення споживчих переваг клієнтів; – оптимізація виробничих процесів внаслідок автоматизації управління туристично-екскурсійним підприємством.
Релевантні клієнти для бізнесу (Customers)	– цифрові комунікації (digital communications)	– повсюдне використання цільових комунікацій змінює споживчі переваги цільової аудиторії туристично-екскурсійного підприємства.
Переваги пропозицій фірми (Value proposition)	– підвищення рівня обслуговування за допомогою цифрових технологій (boosting servitization through digital technologies); – використання доповненої реальності та віртуальної реальності (augmented reality, AR; virtual reality, VR); – використання цифрових технологій для пропонування своїх продуктів та послуг (digital offerings).	– використання цифрових ваучерів заощаджує бюджет клієнтів та робить споживання послуги більш зручним та комфортним; – розробка та виведення на ринок нових інноваційних продуктів, заснованих на використанні доповненої та віртуальної реальності (приклад: екскурсійні продукти із застосуванням програмного забезпечення доповненої та віртуальної реальності); – адаптація форм надання екскурсійних послуг під діджитал-формат.
Презентація переваг пропозицій фірми (Value demonstration)	– електронна маркетингова комунікація (electronic marketing communication); – цифрові соціальні мережі та веб-спільноти (digital social networks and web-community)	– орієнтація на просування інформації про туристично-екскурсійне підприємство через сайти, групи у соцмережах тощо з метою покращення процесу ознайомлення споживачів з екскурсійними послугами.

Тільки комплексний, стратегічний підхід до діджиталізації, формування нової бізнес-моделі в результаті digital-трансформації бізнесу може призвести до успіху і, зрештою, допомогти туристично-екскурсійному підприємству перейти на наступний рівень інноваційного розвитку.

Наразі ситуація «зламу» застарілих бізнес-моделей підштовхує туристично-екскурсійні підприємства до пошуку нових інноваційних технологій та рішень. Digital-технології надають безліч можливостей, якими саме час користуватися. Проте слід мати на увазі, що фрагментарне застосування digital-технологій не може бути основою для довгострокового успіху. Необхідна не просто діджиталізація (що передбачає удосконалення наявних бізнес-моделей), а digital-трансформація (що передбачає формування та впровадження принципово нових, інноваційних бізнес-моделей). У зв'язку з цим стратегія розвитку туристично-екскурсійного підприємства повинна мати відповідну концепцію комплексного та систематичного впровадження digital-технологій у виробничу діяльність.

Висновки. Мультидисциплінарний підхід є перспективним інструментом удосконалення екскурсійного обслуговування та підвищення конкурентоспроможності туристично-екскурсійної фірми. Digital-технології на даний час активно впроваджуються у всі галузі економіки, стаючи драйвером інноваційного зростання. В екскурсійному обслуговуванні digital-технології можуть використовуватися за багатьма напрямками, зокрема, для формування нових екскурсійних продуктів на основі використання технологій віртуальної та доповненої реальності. Віртуальні екскурсії – вид екскурсій, що є результатом кроссдисциплінарної взаємодії екскурсійної діяльності та діджиталізації. Створення стартапів – інноваційний підхід до просування нових віртуальних екскурсійних продуктів. Зокрема, у цій кваліфікаційній роботі представлено обґрунтування перспективності стартап-проекту «Створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours). Німецька спадщина у Харкові». Мультидисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та діджиталізації може принести стійкий успіх лише у разі комплексного, стратегічного підходу. У цьому випадку digital-трансформація стає драйвером виникнення нових інноваційних бізнес-моделей туристично-екскурсійної діяльності.

## ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних основ міждисциплінарності дозволило зробити такі висновки. Міждисциплінарність дозволяє запобігти надмірній фрагментації наукового знання, тим самим підвищивши результативність вивчення соціально-економічних та природних явищ. Міждисциплінарна взаємодія сприяє формуванню інтегративної картини світу та інноваційним рішенням складних проблем. Існують різні рівні міждисциплінарної взаємодії, що відрізняються один від одного ступенем взаємодії між окремими науковими дисциплінами: кросдисциплінарність, мультидисциплінарність, інтердисциплінарність, трансдисциплінарність. У цій кваліфікаційній роботі досліджувався мультидисциплінарний рівень міждисциплінарної взаємодії.

Розгляд екскурсійної діяльності з точки зору дисциплінарного підходу до організації наукового знання дозволив зробити висновок про те, що дана наука наразі вже пройшла всі стадії становлення, має свій предмет дослідження, свій набір методів та прийомів дослідження, генерує експериментально відтворюване наукове знання і є як науковою, так і академічною дисципліною. Спостерігається певна варіабельність у назві даної дисципліни, але не у предметі її дослідження. Дослідження системи наукового знання та основних напрямів розвитку дисципліни «Екскурсійна діяльність» свідчить про її значний потенціал у контексті міждисциплінарності.

Аналіз сучасного стану міждисциплінарної взаємодії та мультидисциплінарного підходу до екскурсійного обслуговування дозволив зробити такі висновки. Технологія проектування екскурсій та організації екскурсійного обслуговування спирається на знання з галузі географічних наук, без цих знань створення будь-якого екскурсійного продукту неможливе, система географічних наук має тісні міждисциплінарні взаємозв'язки із екскурсійним обслуговуванням. Концепт екскурсійного

обслуговування є складовою філософії туризму, що визначає міждисциплінарну та інтердисциплінарну взаємодію екскурсійного обслуговування та філософії. Культурологічні екскурсійні програми є результатом міждисциплінарної взаємодії екскурсійного обслуговування та культурології.

Екскурсійне обслуговування та музеєзнавство взаємодіють один з одним на різних рівнях міждисциплінарності. Так, категорійно-понятійний апарат музеєзнавства та екскурсійної діяльності має набір загальних для обох наук понять. Для музейних екскурсій прийнято свою класифікацію, яка враховує специфіку музейної роботи. Технологія проектування та техніка проведення екскурсій у музеях відрізняється від традиційної, має свої специфічні особливості і є результатом мультидисциплінарної взаємодії екскурсійної діяльності та музеєзнавства. Міждисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та музеєзнавства настільки велика, що до багатьох підручників з екскурсійної діяльності включений цілий розділ, пов'язаний з музеєзнавством та особливостями організації екскурсій у музеях.

Міждисциплінарна взаємодія екскурсійної діяльності та краєзнавства також здійснюється на різних рівнях. Так, екскурсійна форма дослідження краю методологічно є результатом кросдисциплінарної взаємодії цих наукових дисциплін. Результатом інтердисциплінарної взаємодії краєзнавства та екскурсійної діяльності є методика проведення екскурсійно-краєзнавчих заходів. Проектування, організація та проведення краєзнавчої екскурсії здійснюється як із залученням екскурсійної теорії, так і з залученням методів та прийомів краєзнавства.

На різних рівнях міждисциплінарності здійснюється і взаємодія екскурсійної діяльності та теорії перекладу. Так, кросдисциплінарна взаємодія цих дисциплін проявляється наявністю в теорії перекладу окремого перекладацького жанру «екскурсія», для якого розроблено власну методику перекладу. Це приклад того, як кросдисциплінарна взаємодія екскурсійної

діяльності та теорії перекладу призводить до виникнення нового наукового знання в рамках наукової дисципліни «Теорія перекладу». Інтердисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та перекладацької діяльності проявляється у системі знань, пов'язаних із забезпеченням професійної діяльності гіда-перекладача (для розробки якої необхідне залучення теорій та дослідницьких методів обох наукових дисциплін).

Прикладом інтердисциплінарної взаємодії екскурсійного обслуговування та педагогіки є навчальна екскурсія. У педагогіці навчальна екскурсія – метод навчання та виховання, а в екскурсійній діяльності – окремий тип екскурсій. Кросдисциплінарний взаємозв'язок екскурсійного обслуговування та педагогіки проявляється у застосуванні дидактичних принципів навчання в екскурсійній діяльності, а також у методиці формування професійної майстерності екскурсовода.

Дослідження та аналіз перспективності напрямів удосконалення екскурсійного обслуговування на основі мультидисциплінарного взаємозв'язку екскурсійної діяльності та digital-технологій дозволило зробити наступні висновки. Мультидисциплінарний підхід дозволяє формувати в екскурсійній діяльності нові наукові знання, управлінські рішення, екскурсійні продукти, вдосконалювати техніку проведення екскурсій на основі digital-технологій. Оскільки на даний час діджиталізація є одним з провідних напрямів інноваційного розвитку, міждисциплінарна взаємодія екскурсійного обслуговування та digital-технологій здатна забезпечити розвиток і стабільну конкурентну перевагу тим туристично-екскурсійним підприємствам, які будують свою стратегію на основі цього підходу.

У цій кваліфікаційній роботі було розроблено пропозиції щодо формування нових екскурсійних продуктів на основі використання віртуальної та доповненої реальності. Технологія проектування віртуальних екскурсій є результатом мультидисциплінарної взаємодії таких галузей наукового знання, як екскурсійне обслуговування та діджиталізація. Методи



та прийоми диджиталізації застосовуються на багатьох етапах підготовки таких екскурсій. У даній кваліфікаційній роботі було розглянуто деякі поширені додатки доповненої реальності та розроблено пропозиції щодо їх застосування при проектуванні та проведенні екскурсій. Технології віртуальної та доповненої реальності можуть успішно використовуватися для проведення віртуальних екскурсій фізично важкодоступними локаціями.

Також у цій кваліфікаційній роботі представлено обґрунтування перспективності стартапів, пов'язаних із віртуальними турами культурної спадщини, зокрема стартап-проєкту, спрямованого на створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours) «Німецька спадщина у Харкові».

Крім цього, у цій кваліфікаційній роботі було розроблено пропозиції щодо удосконалення бізнес-моделі туристично-екскурсійної фірми на основі впровадження digital-технологій в екскурсійне обслуговування.

Основною вимогою успішного впровадження digital-технологій у практичну діяльність туристично-екскурсійних фірм є реалізація системного підходу. Такий підхід дозволяє провести digital-трансформацію бізнесу, знайти та впровадити нові, інноваційні бізнес-моделі та, зрештою, забезпечити стійку конкурентну перевагу туристично-екскурсійної фірми.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Shneider A. M. Four stages of a scientific discipline; four types of scientist. *Trends in Biochemical Sciences*, 2009. Volume 34, Issue 5. Pages 217-223. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tibs.2009.02.002>
2. Choi B.C., Pak A. W. Multidisciplinarity, interdisciplinarity and transdisciplinarity in health research, services, education and policy: Definitions, objectives, and evidence of effectiveness. *Clin Invest Med*, 2006. №29(6). P. 351–64. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17330451/>
3. Miller R. C. Interdisciplinarity: its meaning and consequences. *International Studies Association and Oxford University Presss*, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190846626.013.92>
4. Сегіда К. Ю., Мельничук О. О. "Географія рекреації та туризму". Харків, 2014. 56 с.
5. Гладкий О. В., Забалдіна Ю. Б., Кравцов С. С. Клімова А. М. Програма дисципліни «Екскурсійна справа». Київ: КНТЕУ, 2018. 11 с.
6. Сегіда К. Ю., Мазурова А. В. Методичні рекомендації та завдання до практичних занять з курсу «Екскурсознавство» для магістрантів, які навчаються за спеціалізацією «Географія рекреації та туризму» спеціальність «Науки про Землю». Харків, 2016. 37 с.
7. Сеньківська Г. Я. Екскурсознавство: робоча програма навчальної дисципліни для студентів спеціальності 014 Середня освіта (Історія). Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія. Кременець, 2020. 12 с.
8. Зінченко В. А. Екскурсологія як туризмологічна наука. *Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. Серія: філософські науки*. 2010. №8. С.211-223
9. Богатирьова Г. А. Екскурсологія : методичні рекомендації до вивчення дисципліни. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 54 с.

10. Опорний конспект лекцій з навчальної дисципліни «Екскурсологія» для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра / укладач: І. В. Литовченко. Полтава: ВНЗ Укоопспілки ПУЕТ, 2016. 22 с.
11. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навчально-методичний посібник. Одеса: Астропринт, 2011. 216 с.
12. Організація екскурсійного обслуговування: робоча програма навчальної дисципліни. Освітній кваліфікаційний рівень "Бакалавр". Спеціальність 242 "Туризм". Галузь знань 24 "Сфера обслуговування" / укладач: Л. М. Жирак. ІваноФранківськ: Університет Короля Данила, 2018. 10 с.
13. Леоненко Н. А. Організація екскурсійної діяльності: конспект лекцій. Харків: НУЦЗУ, 2019. 167 с.
14. Організація екскурсійної діяльності: методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 242 "Туризм" першого (бакалаврського) рівня / укладач: О. О. Ахмедова. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. 44 с.
15. Кушнірук С.А. Розвиток категорійно-поняттєвого апарату дидактики у педагогічній науці України (20–90-ті рр. ХХ ст.) : дисертація на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук зі спеціальності загальна педагогіка та історія педагогіки: 13.00.01 / Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова. Київ, 2019. 716 с.
16. Костюкова О. М. Концептуальні аспекти удосконалення викладання основ екскурсійної справи у вищих навчальних закладах для студентів спеціальності «Туризм». *Вісник ЛНУ ім. Тараса Шевченка. Серія: Педагогічні науки*, 2011. №14(225). С.211-218.
17. Сегіда К. Ю., Мельничук А. А. Екскурсознавство: навчально-методичний посібник для студентів-географів спеціальності «Географія рекреації та туризму». Харків, 2014. 56 с.
18. Верес К.О. Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності): конспект лекцій для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм» денної та заочної форм навчання. Київ: НУХТ, 2019. 143 с.

19. Жванко Л. М. Краєзнавство: конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2010. 163 с.

20. Покоłodна М. М., Божко Л. Д. Туристське краєзнавство: навчальний посібник. Х. : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. 310 с.

21. Освітньо-професійна програма «Краєзнавство, екскурсознавство та історико-культурний туризм». Рівень вищої освіти: перший (бакалавр), за спеціальністю 032 «Історія та археологія» галузі знань 03 «Гуманітарні науки». Київ: Київський національний університет ім. Т. Шевченка, 2019. 27 с.

22. Сертифікатна програма «Краєзнавчо-туристична діяльність у закладах освіти». Херсон: Херсонський державний університет, 2022. 13 с.

23. Ільченко О. А., Богданова О. В., Яценко Е. О. Специфіка роботи гідів-перекладачів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Перекладознавство та міжкультурна комунікація*, 2018. Вип. 1(2). С.46-49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvxdupmk\\_2018\\_1\(2\)\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvxdupmk_2018_1(2)_10)

24. Сокол Т. Г. Проблеми професійної підготовки кадрів екскурсоводів і гідів-перекладачів для сфери туризму України. *Географія та туризм*, 2015. Вип. 34. С.42-49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt\\_2015\\_34\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gt_2015_34_7)

25. Силабус навчальної дисципліни «Основи підготовки гідів-перекладачів» / розроб.: Воловик Л., Рева І. Полтава: ПДАА, 2020. 6 с. URL: [https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5954/osnovypidggidiv-pereklad\\_0.pdf](https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5954/osnovypidggidiv-pereklad_0.pdf)

26. Bloomberg J. Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. *Forbes*. 2018, 29 apr. URL : <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=1b7f46732f2c>

27. Ritter Th., Pedersen C. Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future. *Industrial Marketing Management*. 2020, Vol. 86. P. 180-190. URL : <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.11.019>

28. Готельно-ресторанна справа : бакалаврський курс: навч. посібн. для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» першого (бакалаврського) рівня освіти усіх форм навчання / колектив авторів ; за ред. проф. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Частина 1. – Харків, 2022. – 549 с.

29. Galor B. E. AR Tours in the world: Best 20 recommendations for a great virtual experience. *Travel Trend. Inspiration, Innovation, Gadgets*. 2020. URL: <https://www.trvltrend.com/technology/ar-tours-in-the-world-best-20/>

30. Blank S., Dorf B. *The Startup Owner's Manual. The Step-by-Step Guide for Building a Great Company*. Pescadero, California, USA: K&S Ranch, Inc. Publishers, 2019.

31. Ziakis C., Vlachopoulou M., Petridis K. Start-Up Ecosystem (StUpEco): A Conceptual Framework and Empirical Research. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex*, 2022. №8 (35). URL : <https://doi.org/10.3390/joitmc8010035>

32. Travel Startups and Tourism Trend to Invest In. *Altexsoft*. 26 Aug, 2022. URL : <https://www.altexsoft.com/blog/travel-startups-trends/>

33. Чайка Т. Ю., Авдеева Л. В. Класичні концепції інновацій і сучасність: емпіричні підтвердження та коригування. Базові індикатори інноваційної активності. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 18, Ч. 3. С. 123-128. URL : <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/36616>

34. Якименко-Терещенко Н. В. Кейтеринг у МІСЕ-індустрії: тренди розвитку, міжнародний досвід і перспективи digital-трансформації. *Економіка*

*та суспільство*, 2021. № 34. 10 с. URL:  
<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1007/965>

35. Ritter Th., Pedersen C. Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future. *Industrial Marketing Management*. 2020, Vol. 86. P. 180-190.  
<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.11.019>

## **ДОДАТОК А**

**Презентація стартап-проекту «Створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours). Німецька спадщина у Харкові».**

## Створення віртуальних турів культурної спадщини (Heritage Tours) «Німецька спадщина у Харкові»

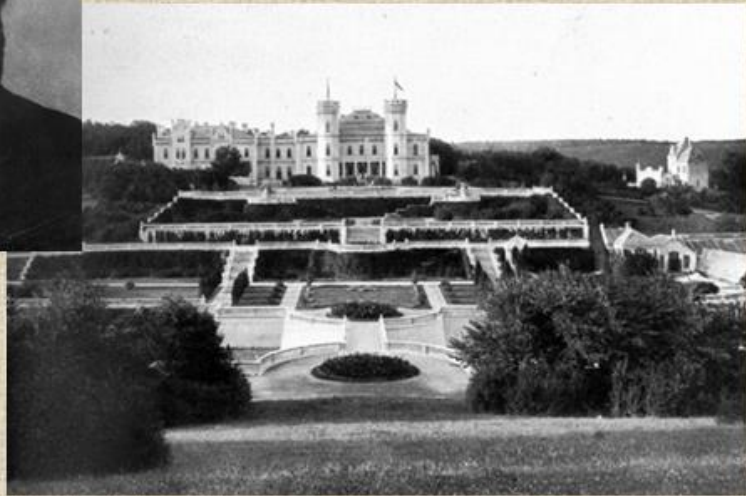


Розробник: Тетяна Чайка



Туризм культурної спадщини – перспективний напрямок туризму, що динамічно розвивається. Це галузь туризму, що орієнтована на знайомство з культурною спадщиною, артефактами, історичними та природними об'єктами.



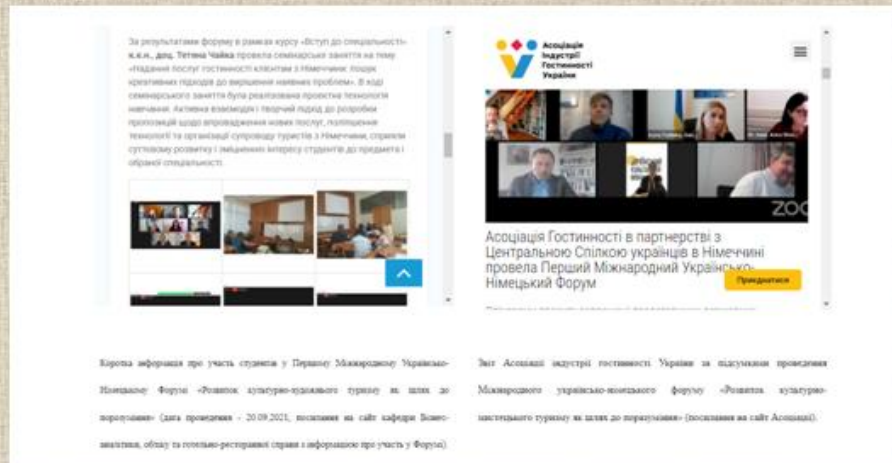


Розробка пропозицій щодо впровадження нових послуг, покращення технології та організації супроводу туристів з Німеччини наразі є дуже актуальним напрямком розвитку індустрії туризму в Україні.



Попит на туризм культурної спадщини постійно зростає, при цьому в Україні є значна кількість об'єктів, які становлять інтерес з цієї точки зору. Так, наприклад, історія німецьких поселень на території Харківської області дуже багата. Згідно з переписом 1866 р. німецьке населення Харкова становило 1180 осіб, у 1877 р. їх кількість зросла до 1690 осіб, а за переписом 1897 р. – до 2353 осіб. Харківські німці обиралися до органів міського управління, були відомими просвітителами та промисловцями, щедрими благодійниками та меценатами. Харківська німецька громада залишила великий культурний слід у житті міста.

Велику роботу в галузі формування партнерства заради стійкого розвитку навколо створення культурно-художніх туристичних продуктів «Україна-Німеччина» проводить Асоціація гостинності України у партнерстві з Центральною спілкою українців Німеччини за підтримки Українського культурного фонду. Основними напрямками є: дослідження німецької культурної спадщини в Україні; огляд нових туристичних маршрутів в Україні для німецькомовних туристів; основні тенденції німецького туризму в умовах пандемії; нові напрямки українсько-німецької співпраці у сфері туризму.



Жителі Німеччини виявляють суттєву зацікавленість по відношенню до культурної спадщини своїх предків у різних частинах світу, і наші віртуальні тури, безперечно, будуть ними затребувані.



В умовах, коли особисті подорожі можуть бути ускладнені або обмежені з багатьох причин, створення віртуальних турів може бути успішною альтернативою.



Ми пропонуємо, використовуючи відповідне обладнання для створення віртуальної реальності, створити банк турів «Німецька культурна спадщина у Харкові» з подальшою пропозицією цього продукту в Німеччині та у всіх інших частинах світу.



Розробка спрямована на задоволення вузькоспеціального попиту з боку мешканців Німеччини. Цей попит пов'язаний із зростаючим бажанням людей дізнатися про своє коріння, предків, «сімейне дерево». Нині цей попит задовольняється з допомогою неспеціалізованих турів, здатні лише частково задовольнити наявні потреби.

Таблиця 1 – Елементи бізнес-моделі та digital-технології, які можуть істотно вплинути на трансформацію відповідного елемента бізнес-моделі туристично-екскурсійних підприємств

Елементи бізнес-моделі	Digital-технології, що впливають на трансформацію елемента бізнес-моделі	Опис (характеристика) трансформації бізнес-моделі
Можливості, унікальні ресурси та види діяльності фірми (Capabilities)	– аналітика Big Data (Big Data analysis); – програмне забезпечення для управління туристично-екскурсійним підприємством (management software).	– застосування аналітики великих масивів даних для кращої сегментації та визначення споживчих переваг клієнтів; – оптимізація виробничих процесів внаслідок автоматизації управління туристично-екскурсійним підприємством.
Релевантні клієнти для бізнесу (Customers)	– цифрові комунікації (digital communications)	– повсюдне використання цільових комунікацій змінює споживчі переваги цільової аудиторії туристично-екскурсійного підприємства.
Переваги пропозицій фірми (Value proposition)	– підвищення рівня обслуговування за допомогою цифрових технологій (boosting servitization through digital technologies); – використання доповненої реальності та віртуальної реальності (augmented reality, AR; virtual reality, VR); – використання цифрових технологій для пропонування своїх продуктів та послуг (digital offerings).	– використання цифрових ваучерів заощаджує бюджет клієнтів та робить споживання послуги більш зручним та комфортним; – розробка та виведення на ринок нових інноваційних продуктів, заснованих на використанні доповненої та віртуальної реальності (приклад: екскурсійні продукти із застосуванням програмного забезпечення доповненої та віртуальної реальності); – адаптація форм надання екскурсійних послуг під діджитал-формат.
Презентація переваг пропозицій фірми (Value demonstration)	– електронна маркетингова комунікація (electronic marketing communication); – цифрові соціальні мережі та веб-спільноти (digital social networks and web-community)	– орієнтація на просування інформації про туристично-екскурсійне підприємство через сайти, групи у соцмережах тощо з метою покращення процесу ознайомлення споживачів з екскурсійними послугами.

Тенденція діджиталізації екскурсійно-туристичної сфери призводить до діджитал-трансформації бізнес-моделей. У запропонованому стартап-проекті буде використано технологію віртуальної реальності. Наукова складова проекту пов'язана із впровадженням мультидисциплінарного підходу до організації екскурсійного обслуговування.



**Thanks for your attention!**

