

**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство»**

**1. Опис навчальної дисципліни**

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання		
Кількість кредитів – 9	<b>Галузь знань</b> 24 Сфера обслуговування <b>Спеціальність</b> 242 Туризм; 241 Готельно-ресторанна справа <b>Освітньо-професійна програма</b> Туризм; Готельно-ресторанна справа <b>Освітній рівень:</b> бакалавр	Рік навчання – 1
Модулів – 6 (1 семестр – 3 модулі; 2 семестр – 3 модулі)		Семестр – 1-2
Змістових модулів – 6 (1 семестр – 3 змістові модулі; 2 семестр – 3 змістові модулі)		Лекції – 66 год.
ІНДЗ: є		Практичні – 66 год.
Загальна кількість годин – 270		Самостійна робота – 120 год.
Тижневих годин: 1 семестр – 4 год; 2 семестр – 3,5 год.		Консультації – 18 год.
		Форма контролю: (1 семестр – залік; 2 семестр – екзамен)

Заочна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання		
Кількість кредитів – 9	<b>Галузь знань</b> 24 Сфера обслуговування <b>Спеціальність</b> 242 Туризм; 241 Готельно-ресторанна справа <b>Освітньо-професійна програма</b> Туризм; Готельно-ресторанна справа <b>Освітній рівень:</b> бакалавр	Рік навчання – 1
Модулів – 3		Семестр – 1
Змістових модулів – 6		Лекції – 32 год.
ІНДЗ: є		Практичні – 32 год.
Загальна кількість годин – 270		Самостійна робота – 174 год.
		Консультації – 32 год.
		Форма контролю: (1 семестр – залік; 2 семестр – екзамен)

**II. Інформація про викладача**

Лисюк Тетяна Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства

Контактна інформація: тел.0679592264; ел. адреса: tetiana.0602@gmail.com

Дні занять (**Розклад занять** розміщено на сайті навчального відділу ВНУ:  
<http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>)

**Розклад консультацій.** Консультації проводяться згідно розкладу, що розміщений на дошці оголошень кафедри туризму та готельного господарства.

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

### III. Опис дисципліни

#### 1. Анотація курсу

Дисципліна «Екскурсознавство і музеєзнавство» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін циклу професійної та практичної підготовки і забезпечує можливість використання базових знань та навичок в туризмі.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є система наукових знань про теоретичні й методичні аспекти музеєзнавства, підготовки екскурсій, техніки їх проведення, напрями й форми розвитку екскурсійної діяльності в конкретних просторово-часових умовах.

#### 2. Мета і завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» є надання студентам науково-професійних знань з музеєзнавства, теорії й методики підготовки екскурсій, техніки їх проведення, організації екскурсійної справи в умовах ринкової економіки, підготовка кваліфікованих спеціалістів у сфері туристичної індустрії.

Основними **завданнями** дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» є:

- засвоєння теоретичних і практичних засад створення екскурсії та організації екскурсійних послуг;
- набуття навичок аналізу і планування діяльності підприємств, що мають надавати екскурсійні послуги;
- аналіз історичних аспектів і сучасного стану туристсько-екскурсійної і музейної діяльності в Україні та світі.

Згідно з вимогами освітньо-кваліфікаційної програми студенти повинні **знати:**

- зміст предмета та об'єкта вивчення курсу, його теоретико-методологічну базу дослідження, яка розкриває сутність, основні ознаки, функції екскурсій, класифікації екскурсій за метою, завданням та формою проведення, формування екскурсійної тематики з урахуваннями найбільш повного задоволення попиту споживачів на екскурсійні послуги;
- історичні аспекти становлення та розвитку екскурсійної та музейної справи в Україні та світі;
- сучасний стан та проблеми туристсько-екскурсійної діяльності в умовах ринкової економіки;
- основні поняття екскурсійної методики, технологічні процеси створення нової екскурсії з урахуванням міждержавного стандарту ДЕСТ 28681.1–95 Туристично-екскурсійного обслуговування;
- туристичні послуги. Загальні вимоги, методичні прийоми показу, розповіді та техніки проведення екскурсій;
- особливості проведення музейних екскурсій, екскурсій для різних груп населення з урахуванням вікових особливостей екскурсантів;

**вміти:**

- аналізувати основні етапи становлення та розвитку екскурсійної та музейної справи в Україні та світі. Використовувати елементи педагогіки та психології в

екскурсійній практиці для підвищення рівня та ефективності сприйняття та засвоєння екскурсійного матеріалу;

- формувати екскурсійну тематику з урахуванням вікових особливостей екскурсантів. Користуватися екскурсійною методикою, яка включає застосування науково-обґрунтованих прийомів і способів підготовки та проведення екскурсій для ефективного засвоєння екскурсійної тематики;
- при створенні нової екскурсії студенти повинні вміти визначати мету, завдання та тему екскурсії, правильно вибрати об'єкти показу, їх кількість та послідовність показу, вміти створювати технологічну документацію: маршрут екскурсії, технологічну картку, контрольний текст, «портфель екскурсовода», карток (паспортів) екскурсійних об'єктів, список літератури та інших джерел екскурсійного матеріалу розкриваючи тему екскурсії;
- у ході вивчення курсу студенти повинні ознайомитися з рівнями професійної майстерності екскурсовода та технікою ведення екскурсій. На основі критеріїв оцінювання екскурсії, вміти проводити аналіз якості надання екскурсійних послуг.

### **3. Результати навчання (компетентності)**

Протягом вивчення дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» у бакалаврів повинні сформуватися такі компетентності

#### ***Туризм***

#### **Загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя;

ЗК 05. Прагнення до збереження навколишнього середовища;

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії;

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно.

#### **Фахові компетентності (ФК)**

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

ФК 19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів

розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів;

ФК 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного,

ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК 26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

#### **Програмні результати навчання (РН)**

РН 3. Визначати основні форми і види туризму, розуміти їх поділ;

РН 5. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;

РН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

PH 14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

#### **Готельно-ресторанна справа**

#### **Загальні компетентності (ЗК)**

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя;

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

#### **Фахові компетентності (ФК)**

ФК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

#### **Програмні результати навчання (РН)**

**РН 21.** Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

### **4. Структура навчальної дисципліни для денної форми навчання**

Назви змістових модулів	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
<b>Змістовий модуль 1</b>					
<b>Основи екскурсійної теорії</b>					
<b>Тема 1.</b> Сутність та основні поняття екскурсійної діяльності.	11	4	2	4	1
<b>Тема 2.</b> Структура, ознаки та функції екскурсій. Класифікація екскурсій.	8	2	4	4	-
<b>Тема 3.</b> Екскурсійний метод пізнання	11	4	2	4	1
<b>Тема 4.</b> Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах	14	2	4	8	-
<b>Тема 5.</b> Історичні аспекти становлення й розвитку екскурсійної діяльності в Україні та світі	10	4	2	4	-
<b>Змістовий модуль 2</b>					
<b>Організаційно-технологічні вимоги щодо проектування та проведення екскурсій</b>					
<b>Тема 1.</b> Екскурсійна методика	11	4	2	4	1
<b>Тема 2.</b> Організаційно-технологічні вимоги щодо створення і проведення екскурсій	11	2	4	4	1
<b>Тема 3.</b> Методичні прийоми екскурсійного показу	13	4	2	6	1
<b>Тема 4.</b> Методичні прийоми розповіді	9	2	2	4	1
<b>Тема 5.</b> Поняття якості екскурсій. Основні критерії оцінки екскурсій	8	2	2	4	-
<b>Тема 6.</b> Професійна майстерність екскурсовода	8	2	2	4	-
<b>Змістовий модуль 3</b>					
<b>Спеціалізація екскурсійних послуг та особливості їх організації</b>					
<b>Тема 1.</b> Особливості проведення екскурсій для різноманітних груп населення.	8	2	2	4	-
<b>Тема 2.</b> Особливості організації та проведення оглядових екскурсій по місту	11	2	4	4	1
<b>Тема 3.</b> Особливості організації та проведення екскурсій на історичну й архітектурну тематику	9	2	2	4	1
<b>Тема 4.</b> Особливості організації та проведення мистецтвознавчих і літературних екскурсій	9	2	2	4	1

<b>Тема 5.</b> Особливості організації та проведення музейних екскурсій	9	2	2	4	1
<b>Тема 6.</b> Природознавчі й географічні екскурсії	9	2	2	4	1
<b>Змістовий модуль 4</b> <b>Основи музеєзнавства</b>					
<b>Тема 1.</b> Музейні установи в системі освіти, культури і туризму.	8	2	2	4	
<b>Тема 2.</b> Класифікація музеїв України.	11	4	2	4	1
<b>Тема 3.</b> Основні напрями роботи музеїв.	9	2	2	4	1
<b>Тема 4.</b> Комерційна та фандрайзингова діяльність.	8	2	2	4	
<b>Змістовий модуль 5</b> <b>Організація екскурсійної справи у музеях та в практиці культурологічного туризму</b>					
<b>Тема 1.</b> Географічно-туристична пам'яткознавча характеристика визначних музеїв України.	13	2	4	6	1
<b>Тема 2.</b> Нові інформаційні технології музейної справи.	9	2	2	4	1
<b>Тема 3.</b> Музеї та екскурсійно-туристичний рух.	8	2	2	4	
<b>Змістовий модуль 6</b> <b>Організація екскурсійної справи у музеях та в практиці культурологічного туризму</b>					
<b>Тема 1.</b> Перспективи інтеграції українських музеїв у регіональні, національні та міжнародні музейні організації.	9	2	2	4	1
<b>Тема 2.</b> Пріоритетні напрями та завдання розбудови національної музейної мережі.	13	2	4	6	1
<b>Тема 3.</b> Ринкові засади музейного менеджменту.	11	2	2	6	1
<b>ІНДЗ</b>					
<b>Залік, екзамен</b>					
<b>Всього годин:</b>	<b>270</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>120</b>	<b>18</b>

### Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання

Назви змістових	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота	Консультації
<b>Змістовий модуль 1</b>					
<b>Основи екскурсійної теорії</b>					
Тема 1. Сутність та основні поняття екскурсійної діяльності.	11	2	2	8	2
Тема 2. Структура, ознаки та функції екскурсій. Класифікація екскурсій.	8	2	2	8	2
Тема 3. Екскурсійний метод пізнання	11	2	2	8	2
Тема 4. Організація надання екскурсійних послуг на туристсько-екскурсійних підприємствах	14		2	8	2
Тема 5. Історичні аспекти становлення й розвитку екскурсійної діяльності в Україні та світі	10	2		6	2
<b>Змістовий модуль 2</b>					
<b>Організаційно-технологічні вимоги щодо проектування та проведення екскурсій</b>					
Тема 1. Екскурсійна методика	11		2	6	1
Тема 2. Організаційно-технологічні вимоги щодо створення і проведення екскурсій	11	2		6	1
Тема 3. Методичні прийоми екскурсійного показу	13		2	6	1
Тема 4. Методичні прийоми розповіді	9		2	6	1
Тема 5. Поняття якості екскурсій. Основні критерії оцінки екскурсій	8	2		8	1
Тема 6. Професійна майстерність екскурсовода	8	2		6	1
<b>Змістовий модуль 3</b>					
<b>Спеціалізація екскурсійних послуг та особливості їх організації</b>					
Тема 1. Особливості проведення екскурсій для різноманітних груп населення.	8	2	2	6	1
Тема 2. Особливості організації та проведення оглядових екскурсій по місту	11	2		8	1
Тема 3. Особливості організації та проведення екскурсій на історичну й архітектурну тематику	9		2	6	1
Тема 4. Особливості організації та проведення мистецтвознавчих і літературних екскурсій	9	2		6	1
Тема 5. Особливості організації та проведення музейних екскурсій	9			6	1
Тема 6. Природознавчі й географічні екскурсії	9	2	2	6	1
<b>Змістовий модуль 4</b>					
<b>Основи музеєзнавства</b>					
Тема 1. Музейні установи в системі освіти, культури і туризму.	8	2		6	1
Тема 2. Класифікація музеїв України.	11		2	6	1
Тема 3. Основні напрями роботи музеїв.	9	2		6	1
Тема 4. Комерційна та фандрайзингова діяльність.	8	2	2	6	1
<b>Змістовий модуль 5</b>					
<b>Організація екскурсійної справи у музеях та в практиці культурологічного туризму</b>					
Тема 1. Географічно-туристична пам'яткознавча характеристика визначних музеїв України.	13	2		6	1
Тема 2. Нові інформаційні технології музейної справи.	9		2	6	1
Тема 3. Музеї та екскурсійно-туристичний рух.	8		2	6	1

<b>Змістовий модуль 6</b>					
<b>Організація екскурсійної справи у музеях та в практиці культурологічного туризму</b>					
<b>Тема 1.</b> Перспективи інтеграції українських музеїв у регіональні, національні та міжнародні музейні організації.	9	2		6	1
<b>Тема 2.</b> Пріоритетні напрями та завдання розбудови національної музейної мережі.	13		2	6	1
<b>Тема 3.</b> Ринкові засади музейного менеджменту.	11		2	6	1
<b>ІНДЗ</b>					
<b>Залік, екзамен</b>					
<b>Всього годин:</b>	<b>270</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>174</b>	<b>32</b>

### **5. Завдання для самостійного опрацювання**

Завдання для організації самостійної навчальної діяльності студентів із навчальної дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» поділені на:

- репродуктивні;
- дослідницькі;
- моделювання ситуацій.

Вимоги до завдань та їх змісту, які виносяться для самостійної роботи студентів:

- професійна орієнтація, наскрізний зв'язок між завданнями з теми дисципліни;
- диференційованість – завдання різних рівнів складності засвоєння знань та самостійності мислення студента.

*Репродуктивні* завдання передбачають повторення, закріплення та використовуються для організації самостійної навчальної діяльності студентів.

*Дослідницькі* завдання передбачають узагальнення, дослідження, вміння робити висновки, становити експерименти, працювати з науковими джерелами.

*Моделювання* ситуацій вимагають активних дій студентів в умовах професійної діяльності та нестандартного вирішення запропонованих завдань. При цьому під час вивчення навчальної дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» використовуємо такі завдання, які вимагають від студентів конкретних дій у ситуаціях близьких до реальних, що відбуваються під час ведення екскурсій. Такі завдання формують у студентів професійний обов'язок і відповідальність, дають можливість їм краще оволодіти професійними знаннями, вміннями та навичками екскурсійної та музейної діяльності, формують активне професійне мислення, розвивають потребу у професійному самовдосконаленні, забезпечують високу працездатність.

Самостійність, активізація розумової діяльності, зусилля, що проявляються при цьому, сприяють позитивному ставленню до навчання, формують у студентів необхідні професійні якості, бажання вчитися. Навчання стає не таким складним та обтяжливим. Саме такі форми, методи, засоби педагогічного впливу забезпечують зацікавленість студентів у самостійній навчальній діяльності.

1. Перевірка завдань, що виносяться на самостійне вивчення студентів здійснюється *під час виконання практичних занять*, Якість, кількість і терміни виконання враховуються при виставленні поточної оцінки за відповідний змістовий модуль.

2. Перевірка питань, що виносяться на самостійне вивчення студентів здійснюється *також під час читання стимулюючих, переконуючих, мотиваційних, розвиваючих, бінарних, лекцій-дискусій, проблемних лекцій, лекцій – конференцій*, які пов'язані із завданням формування пізнавальної активності аудиторії, вимагають ведення лекційного викладу як процесу самостійного творчого пізнання.

3. Перевірка здійснюється *під час тестового контролю* і оцінюється відповідною кількістю балів.

4. Перевірка здійснюється *під час іспиту*.

Питання самостійного характеру під час вивчення навчальної дисципліни «Екскурсознавство і музеєзнавство» зумовлені необхідністю забезпечення оптимальних

умов для інтелектуального розвитку особистості шляхом включення її в активну розумову діяльність.

Систематизація вивченого матеріалу перед з іспитом

### Види (форми) індивідуальних науково-дослідних (ІНДЗ)

Кожному студенту необхідно виконати індивідуально-дослідне завдання.

1. Дотримуючись основних етапів розробки нового екскурсійного продукту розробити тематичну чи оглядову екскурсію на вибір.

2. Оформити індивідуальний текст екскурсії та портфель екскурсовода, зробити презентацію розробленої екскурсії .

### IV. Політика оцінювання

Політика курсу. **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт. *Самостійне проведення студентами екскурсій та відвідування таких екскурсій* одностудентськими оцінюється як окремий вид роботи. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням деканату.

**Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час іспиту заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн опитування та виконання практичних робіт.

У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Семінарські та практичні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності).

### V. Підсумковий контроль

**Підсумковий контроль** – залік (1семестр), екзамен (2семестр), який проводиться в усній формі і за складання якого студент може отримати максимум 60 балів.

Загальна оцінка підраховується як сума поточного й модульного контролю, або поточного і підсумкового контролю. Оцінка за освоєння курсу виставляється згідно шкали оцінювання.

### VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка для екзамену
90 - 100	Відмінно
82 - 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 - 74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно



## VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

### Основна

1. Абрамов В.В. Проблеми вдосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України / В.В. Абрамов, М.М. Покогодна // Коммунальное хозяйство городов. Научно-технический сборник. – Вып. 75. Сер.: Экономические науки. – К.: «Техніка», 2007. – С. 203 – 211.
2. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство: Навчальний посібник / Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. – Альтерпрес, 2007. – 464 с.
3. Ємельянов Б.В. Екскурсознавство: Навч. посіб. / Б. В. Ємельянов. – М.: Радянський спорт, 2007. – 216 с.
4. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.
5. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг : навч.-метод. посіб. / С. Г. Нездоймінов. – Одеса : Астропринт, 2011. – 216 с.
6. Опорний конспект лекцій з дисциплін «Екскурсознавство» «Організація екскурсійних послуг» (для студентів спеціальності 7.050201 – «Менеджмент готельного курортного і туристського сервісу» і 6.050400 – «Туризм») / ХНАМГ, Уклад.: М. М. Покогодна. – Х.: ХНАМГ, 2007. – 80 с.
7. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій / Укладач О. О. Каролоп. – К.: Видавничий центр КНТЕУ. – 2002. – 45 с.
8. Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18.11.2003 // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 32
9. Чагайда І. М. Екскурсознавство. Навч. посібн. / І. М. Чагайда, С. В. Грибакова. – К.: «Кондор», 2004. – 204 с.
10. Якубовський В. І. Музеєзнавство: посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Кам'янець-Подільський, 2012.

### Додаткова

1. Грибанова С. В. До питання про підготовку екскурсійних кадрів в Україні на початку ХХ ст. / С. В. Грибанова // Туристично-краєзнавчі дослідження. Вип. 1., 4.2. К., 1998. – С. 165 – 170.
2. Грибанова С. В. Роль наукових товариств та видатних науковців Києва в розвитку екскурсійної справи в Україні у другій половині ХІХ – на початку ХХ ст. / С. В. Грибанова // Туристично-краєзнавчі дослідження. – К., 2000. – 215 с.
3. Історія екскурсійної діяльності в Україні: Навч. посібн. [В. К. Федорченко, О. М. Костюкова, Т. А. Дьорова, М. М. Олексійко]. – К., Кондор. – 2004. – 166 с.
4. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу, від 20 жовтня 2004 р., № 1344/9943.

### Інтернет-ресурси

1. Правові засади екскурсійної діяльності в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://turistic.ua.hotlist.biz/ru/blog/main/548.htm>
2. European federation of tourist guide associations [Electronic resource]. – Regime of access : <http://www.feg-touristguides.com/>
3. European standard EN13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators terminology [Electronic resource] / – Regime of access : <http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/DEFINITIONS%20OF%20TOURIST%20GUIDE-TOUR%20MANAGER-TOUR%20ESCORTFINAL.pdf>.