

В. О. Вакал, М. М. Ксенофонтова

*Сумський державний педагогічний університет
імені А.С.Макаренка*

ОСОБЛИВОСТІ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ РІЗНИХ КРАЇН СВІТУ В СТРУКТУРІ ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ

В роботі розглядається особливості екскурсійного обслуговування туристів різних держав світу, а саме на прикладі таких країн як Австрія, Німеччина та Чехія. Екскурсійне обслуговування відіграє дуже важливу роль у екскурсійній діяльності цих країн.

Ключові слова: *екскурсійне обслуговування, туристичний продукт, екскурсійні послуги, екскурсія, екскурсійна діяльність.*

The paper examines the peculiarities of excursion services for tourists from different countries of the world, namely, on the example of such countries as Austria, Germany and the Czech Republic. The excursion service plays a very important role in the excursion activity of these countries.

Key words: *excursion service, tourist product, excursion services, excursion, excursion activity*

Метою роботи є дослідження особливостей екскурсійного обслуговування туристів у різних країнах світу у структурі туристичного продукту.

Туристичний продукт – це комплекс туристичних послуг, які необхідні для задоволення потреб туриста під час його подорожі.

На сьогоднішній день на туристичному ринку світу представлено дуже багато послуг розважального, культурного напрямків, які призначені задовольняти потреби туристів.

Особливу увагу слід звернути на такий вид послуг, як екскурсійні, адже саме вони завжди користувалися великим попитом у споживачів.

Екскурсійні послуги – це специфічний вид послуг, спрямований на задоволення інформаційно-пізнавальних потреб споживачів

(туристів і екскурсантів) у місцях тимчасового перебування [2].

Основою екскурсійної послуги є екскурсійне обслуговування.

Екскурсійне обслуговування залежить від:

- місце проведення екскурсії (локації);
- умов проведення ;
- тривалості у часі;
- змістовного наповнення пояснювального тексту;
- наявності та характеру об'єктів.

Значення екскурсійного обслуговування для споживача дуже велике, а саме

- донесення знань до екскурсантів з таких дисциплін як історія, географія, екологія, ін.;
- задоволення моральних та духовних потреб туристів;
- накопичення знань під час екскурсії, у тому числі і професійних, та розширення світогляду екскурсантів.

Завдання екскурсійного обслуговування: організація відпочинку та подорожей туристам, які включають відвідування природних, історичних, культурних пам'яток.

Чим вищий рівень надання екскурсійного обслуговування, тим краща якість надання самої послуги, як наслідок щасливий споживач.

Невід'ємною та вагомою частиною екскурсійного обслуговування туриста є проведення самої екскурсії.

Екскурсія – комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, з обов'язковим супроводом екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення [2].

Великий відсоток цікавості та якості екскурсій залежить від кваліфікацій фахівців, тобто гідів (екскурсоводів) [1].

Професійний кваліфікований гід, як особистість, має володіти такими якостями, вміннями та навичками, як :

- гарно розвинена ерудиція та інтуїція;
- широкий світогляд;
- гарною культурою мови;
- володіти ораторською майстерністю;
- мати добрі знання з певної галузі;
- уміти керувати екскурсійною групою;
- володіти педагогічною майстерністю. [2].

Кожна країна має свої цікаві пам'ятки, де екскурсійне обслуговування відбувається з деякими особливостями.

Гальштат – маленьке австрійське селище посеред захоплюючих гір Австрії, яке занесене до культурної спадщини ЮНЕСКО. Над ним знаходиться найстаріша соляна шахта в світі, де протягом 7000 років здійснюється видобуток солі.

Туристи піднімаються на гору майже вертикально на фунікулері. При вході в шахту відвідувачам надають спеціальний захисний одяг. Температура в шахті тримається +8 С, тому гід заздалегідь попереджує екскурсантів про наявність теплих речей та комфортного взуття. Спеціальний одяг захистить речі туриста від можливого забруднення та буде в нагоді, коли екскурсант буде спускатись сидячи по дерев'яній гірці для шахтарів (65 м) – сама довша в ЄС. В шахті можна побачити підземне озеро. Історія видобутку солі транслюється за допомогою сучасних технологій та голограм. В продовж всього шляху в шахті, розташовано найстаріше обладнання, за допомогою якого добували сіль.

Під час екскурсії надають скуштувати сіль різного гатунку. Вибиратися з шахти потрібно на шахтарській вагонетці.

Замок Морецьбург в Німеччині, місто Мейсон. Відвідувачі під час екскурсії отримують планшети, за допомогою яких при наведенні на спеціальні інформаційні стійки, які розташовані в кожній залі палацу та майже біля кожного експонату, можна поринути в атмосферу минулих століть. В планшеті для більшого розуміння інформації та зручності можна вибрати мову, якою володіє екскурсант.

В Чехії в містечку Глибока над Влтавою, розташований замок Глубока. Він занесений до переліку Національних Культурних Монументів цієї країни та вважається одним із найкрасивіших в Чехії. При купівлі квитка, туристу пропонують екскурсію з повним оглядом територій замку – музею, або відвідуванням окремих залів. Бажаючим, за додаткову плату надаються навушники з перекладачем.

Отже, екскурсійна діяльність завжди приваблювала та була цікавою туристам в різних куточках планети, тому багато держав світу приділяють велику увагу розвитку саме екскурсійної галузі туризму. В кожній країні є свої особливості екскурсійного обслуговування туристів у структурі туристичного продукту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Король О. Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі: навчально-методичний посібник. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. 144 с.
2. Покоłodна М. М., Організація екскурсійної діяльності: підручник ХНУМГ ім. О. М. Бекетова. Харків 2017. 180 с.