

О. А. Воеводіна, І. С. Зігунова

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЙ ДЛЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ

В даній науковій роботі досліджено особливості організації та проведення екскурсій для іноземних туристів. Ми розглянули теоретичні основи організації екскурсійного обслуговування, технологію надання екскурсійних послуг іноземним туристам, розробку екскурсії для іноземних туристів. У статті підкреслюється важливість задоволеності клієнтів, роль технологій у просуванні та маркетингу екскурсійних послуг, а також необхідність ретельного планування та організації для забезпечення успіху екскурсії. Результати цього дослідження будуть корисними для туроператорів, менеджерів з туризму та інших зацікавлених сторін у туристичній індустрії.

Ключові слова: екскурсія, екскурсійні послуги, програма перебування туристів.

This scientific work examines the peculiarities of organizing and conducting excursions for foreign tourists. We considered the theoretical foundations of the

organization of excursion services, the technology of providing excursion services to foreign tourists, the development of excursions for foreign tourists. The article highlights the importance of customer satisfaction, the role of technology in the promotion and marketing of excursion services, and the need for careful planning and organization to ensure the success of an excursion. The results of this study will be useful for tour operators, tourism managers and other stakeholders in the tourism industry.

Keywords: *excursion, excursion services, tourist stay program.*

Екскурсійні послуги – вид туристичних послуг, що передбачає організовані поїздки або тури в різні місця з метою відпочинку, пізнавальними чи культурними цілями. Ці послуги створені, щоб надати мандрівникам можливість досліджувати нові місця, вивчати різні культури та брати участь у різноманітних заходах, не доступних у повсякденному житті. Екскурсійні послуги можна класифікувати на різні категорії залежно від їх мети, тривалості, способу транспортування та виду діяльності.[1]

Суть екскурсійних послуг полягає в їх здатності подарувати мандрівникам унікальні та незабутні враження. Ці послуги створені, щоб задовольнити потреби та вподобання різних типів мандрівників, від шукачів пригод до ентузіастів культури.

Екскурсії є важливою частиною навчального досвіду, надаючи студентам можливість навчатися поза аудиторією. Екскурсії можуть мати різні форми, від екскурсій до музеїв та історичних місць до пригод на природі, як-от походи та кемпінг. Незалежно від типу екскурсії, існують певні функції та принципи, які є суттєвими для їх успіху.

Кожна конкретна екскурсія може виконувати одночасно декілька функцій. Це залежить від того, з якою групою екскурсантів вона проводиться. Для дітей і молоді екскурсія – це функція розширення культурно-технічного кругозору; для підлітків, що вибирають професію, – функція формування інтересів; для іноземних туристів - функція інформації і т. д.

Екскурсії є популярним способом для людей дослідити нові місця та дізнатися про різні культури. Вони можуть бути організовані для різних цілей, наприклад, освітніх, розважальних або культурних. Екскурсії можна класифікувати за їхньою тривалістю, пунктом призначення, видом транспорту та видом діяльності. У цьому пункті ми розглянемо різні види екскурсій та особливості їх організації.

Експерсії класифікуються за:

- 1) змістом;
- 2) складом і кількістю учасників;
- 3) місцем проведення;
- 4) засобами пересування;
- 5) тривалістю;
- 6) формою проведення.

Таблиця на тему функції та ознаки експерсій

Функції експерсій	Опис	Ознаки експерсій
Пізнавальна	Відвідування музеїв, історичних пам'яток, природних заповідників	1. Тривалість 2. Маршрут 3. Транспорт 4. Група 5. Провідник 6. Цільова аудиторія 7. Вартість 8. Періодичність 9. Поїздки за кордон 10. Сезонність
Розважальна	Експерсії до парків розваг, тематичних парків, відвідування атракціонів	
Спортивна	Експерсії на велосипедах, каное, піших походах	
Оздоровча	Експерсії до курортів, санаторіїв, лікувальних джерел	
Духовна	Відвідування храмів, монастирів, святинь	

Джерело: сформовано автором

Інший спосіб класифікації експерсій – за їх призначенням. Внутрішні експерсії організуються всередині країни, тоді як міжнародні експерсії передбачають поїздки в інші країни. Внутрішні експерсії ідеально підходять для людей, які хочуть досліджувати власну країну та пізнати її історію, культуру та традиції. Вони можуть бути організовані для відвідування національних парків, історичних місць або культурних заходів. З іншого боку, міжнародні експерсії підходять для людей, які хочуть дослідити інші країни та дізнатися про їхню культуру та традиції. Вони можуть бути організовані для відвідування відомих пам'яток, відвідування фестивалів або спроби різних кухонь.

Також експерсії можна класифікувати за видом транспорту. Їх можна організувати для подорожі автобусом, поїздом, літаком або човном. Експерсії можна класифікувати за типом діяльності. Вони можуть бути організовані для пригод, культурного обміну, освітніх цілей або розважальних заходів.[2]

Туризм є життєво важливою галуззю, яка робить значний внесок в економіку багатьох країн. Туристи завжди шукають нових і захоплюючих вражень, і індустрія туризму зобов'язана надати їм найкращі послуги. Одним із найважливіших аспектів обслуговування туристів є забезпечення плавної та приємної подорожі.

Одним із найважливіших способів обслуговування туристів на маршруті є надання їм точної та актуальної інформації. Туристи повинні знати, куди вони прямують, скільки часу знадобиться, щоб дістатися туди, і що вони можуть очікувати побачити та зробити по дорозі.

При складанні програми перебування туристів визначається:

1. маршрут подорожі;
2. перелік туристичних підприємств-партнерів;
3. період надання послуг кожним підприємством-виконавцем послуг;
4. перелік та склад послуг, які надаються під час турів;
5. комплекс розважальних заходів та анімаційних програм;
6. час перебування туристів у кожному пункті маршруту;
7. кількість туристів;
8. вид та кількість транспортних засобів, задіяних в обслуговуванні туристів;
9. потреба в послугах гідів, екскурсоводів, закордонних представників, інструкторів, перекладачів, супроводжувачів груп туристів;
10. підготовка документів туристів.

Обслуговування туристів на маршруті вимагає низки стратегій і міркувань. Надання точної інформації, комфортний і безпечний транспорт, адекватні зручності та можливості для культурного залучення є основними елементами успішної індустрії туризму. Визначаючи пріоритетність цих факторів, постачальники туристичних послуг можуть гарантувати, що туристи отримають незабутні та приємні враження, а також сприятимуть економічному розвитку громад, які вони відвідують.

Робота екскурсоводом може бути корисним і захоплюючим вибором професії для тих, хто любить ділитися своїми знаннями та пристрастю до певного місця чи теми з іншими. Однак не всі підходять для такої роботи. Є певні критерії, яким необхідно відповідати, щоб стати успішним екскурсоводом.

Критерії для роботи екскурсоводом можуть включати наступні пункти:

1. Знання історії та культури місцевості, яку ви екскурсуете.
2. Вміння комунікувати з людьми та вести групу.
3. Здатність до організації та планування екскурсій.
4. Знання мови, якою будуть користуватися туристи.
5. Знання безпеки та першої допомоги.
6. Здатність до адаптації до різних ситуацій та непередбачуваних обставин.
7. Вміння працювати з технічним обладнанням, таким як мікрофони та аудіогіди.
8. Знання про туристичні маршрути та визначні місця.
9. Здатність до розв'язання конфліктів та вирішення проблем.
10. Вміння працювати в команді та співпрацювати з іншими екскурсоводами та туристичними агентствами.

Крім перелічених критеріїв, екскурсовод повинен мати високу культуру спілкування, бути ввічливим та доброзичливим з туристами. Важливо також мати здатність до імпровізації та адаптації до змінних умов, наприклад, погодних умов або непередбачуваних подій. Екскурсовод повинен бути відповідальним та дисциплінованим, дотримуватися графіку та розкладу екскурсій. Крім того, важливо мати здатність до мотивації туристів та створення позитивної атмосфери на екскурсії. Нарешті, екскурсовод повинен бути готовим до постійного навчання та підвищення своєї кваліфікації, щоб забезпечити якісну та цікаву екскурсію для туристів.[3]

Список використаних джерел

1. А. Л. Іванова. Сутність та класифікація екскурсій. (2023). URL:https://vuzlit.com/391333/sutnist_ta_klasifikatsiya_ekskursiy
2. О. К. Белаєва. Муєзнавство: класифікація екскурсій. (2023). URL: http://megalib.com.ua/content/7977_52_Klasifikaciya_ekskursii.html
3. К. О. Ланова. Сутність екскурсій: класифікація екскурсій. (2019). URL:https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/483408/mod_resource/content/2/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F%202.ppt