

*Г. В. Уменчук, студент  
Науковий керівник – В. Д. Карпенко, к. е. н, доцент  
Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет  
економіки і торгівлі», м. Полтава  
thdec@ukr.net*

## **ІННОВАЦІЇ В ЕКСКУРСІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ ПРИ ГОТЕЛЯХ**

Туризм перетворився в глибоке соціально-економічне і політичне явище, яке значною мірою впливає на світовий устрій і політику ряду держав і регіонів світу. В даний час для 38 % держав туризм є головним джерелом доходу, а для 83 % країн – є одним з п'яти основних джерел доходу [2].

Українські готелі сьогодні переживають кризовий стан, пов'язаний із зростанням конкуренції, скороченням наповненості номерного фонду, що пов'язане із зниженням рівня доходів споживачів і призводить до падіння їх рентабельності. Тому на даному етапі розвитку економіки нагальною проблемою є підвищення конкурентоспроможності засобів розміщення, яку більшість з них намагається вирішити шляхом удосконалення якості обслуговування та розширенням додаткових послуг, у тому числі із застосуванням інноваційних технологій.

Розвиток екскурсійної діяльності досліджувався такими вченими як В. К. Федорченко, В. О. Гуляєв, а інноваційні напрями його розвитку були викладені у працях Н. Н. Малахова, Д. С. Ушакова та інших науковців. Але, зважаючи на зростаючий рівень внутрішнього туризму та попит споживачів на екскурсійні послуги більш високого рівня, тема інновацій в екскурсійної діяльності закладів готельного господарства вимагає більш детального вивчення.

Як показує досвід останніх років, цікавість гостей готелю до екскурсійних програм значно збільшилась і вони стають більш затребуваними. Поряд із тим зростають і вимоги до організації таких заходів, адже гості, які мають можливість мандрувати по Україні та за кордоном стають більш вибагливими.

Для збільшення своєї конкурентоспроможності та рівня задоволення гостей готелі мають постійно працювати над розширенням переліку додаткових послуг і організація екскурсійних програм може стати одним із факторів, який підвищить ціка-

вість споживачів до закладів індустрії гостинності. Але ця послуга має відповідати сучасним вимогам і бути конкурентоспроможною, що викликає необхідність запровадження інноваційних екскурсійних послуг [2].

Інновації в екскурсійній діяльності можуть бути як нові за тематикою і формою екскурсії, анімаційні програми, інтегровані в екскурсійні маршрути, нові підходи до розробки і удосконалення екскурсій, нові методичні прийоми і технології, що використовуються екскурсоводами. Інноваційними можуть бути як удосконалені класичні, так і нові екскурсії і послуги, що впроваджуються в практику. Екскурсійний продукт (екскурсію, екскурсійний тур) можна назвати інноваційним за умовою використання новітніх технологій, конструктивно нових прийомів і методів створення і запровадження. В розробці інноваційного екскурсійного продукту може приймати участь достатньо широке коло осіб: маркетологи, спеціалісти з реклами, професійні екскурсоводи, спеціалісти від різних галузей науки і культурної діяльності [3].

За допомогою новітніх технологій в останній час розроблені віртуальні екскурсії різної тематики, екстремальні тури, квест-тури, мультимедійні програми та інші нові форми екскурсійного продукту [2].

Спеціалісти туристичного бізнесу відокремлюють кілька основних класифікаційних ознак інновацій у туристичній діяльності на сучасному етапі [1]:

- походження ідеї (попит потенційних туристів, нові наукові і технічні відкриття);
- форма інновації (туристський продукт, туристські послуги, зміни в інфраструктурі гостинності);
- масштаб поширення (область, регіон, країна, континент, світова система);
- капіталоемність (велика, середня, незначна).

Інноваційний процес у туризмі розвивається у відповідь на зміни, що відбуваються не лише на ринку туристичних послуг, але і в інших сферах життя суспільства. Це [4]:

- зміни попиту потенційних споживачів турпродукту ;
- нові досягнення науково-технічного прогресу, в тому числі нові технології і підходи;
- розширення інформаційної бази туристських ресурсів;

– конкурентна боротьба суб'єкті туристичної діяльності, підприємств індустрії гостинності, музейних закладів та інших структур, що зацікавлені у приверненні та обслуговуванні туристів і екскурсантів.

Важливим завданням, яке має бути вирішене для запровадження інноваційного екскурсійного обслуговування при готелі – це створення спеціальної служби, яка буде безпосередньо займатись таким напрямком діяльності підприємства. Тому при засобі розміщення має бути створена анімаційна служба, до складу якої може увійти як персонал, що працює в інших підприємствах, так і додатково наймані робітники [1].

До розробки та безпосередньо організації екскурсійної діяльності можуть бути залучені як персонал готелю, так і його партнери – туристичні фірми й представники музеїв, театрів, актори, які будуть залучені до костюмованих екскурсій. Пропонуємо план підготовки інноваційних екскурсійних програм до запровадження при закладах готельного господарства.

1. Організація круглого столу за участю всіх партнерів – тур фірми, що організовує екскурсії, клубу історичної реставрації, що виступає головним виконавцем, екскурсологів, представника транспортного підприємства, організації, що займається костюмами з метою розробки і обговорення концепції (ідеї) майбутньої екскурсії.

2. Формування творчої групи із створення інноваційного проекту і розподіл функцій між її учасниками.

3. Створення програм і сценарію екскурсії по основних етапах (в ідеалі необхідно розробити кілька варіантів сценарію, що підходить до груп різного складу).

4. Визначення потенційного кола клієнтів (школярі, учні коледжів, вузів, дорослі корпоративні групи, родинні групи, іноземні туристи).

5. Складення бізнес-плану.

6. Підготовка театральної постановки (сценарій, режисура, актор-виконавці, костюми, реквізит, декорації, робочі перегляди і захист театралізованої програми перед комісією з членів творчої групи).

7. Реклама (брошури, рекламні буклети, календарі, текст для сайту в Інтернеті).

8. Складення договору на послуги з транспортним підприємством.

9. Проведення пробної екскурсії.

10. Презентація нового продукту на ринку туристичних послуг.

Удосконалення організації екскурсійної діяльності, узгоджена робота персоналу, впровадження інноваційних сценаріїв дозвілля та обслуговування гостей сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності готелю.

### **Список використаних джерел**

1. Гуляев В. Организация туристской деятельности / В. Гуляев. – Москва, 2006. – 345 с.
2. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. – Москва : ИКЦ «МАРТ», Ростов-на-Дону : Издательский центр «МАРТ», 2008. – 224 с.
3. Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность / Ю. А. Матюхина. – Москва : Альфа-М, 2011. – 344 с.
4. Федорченко В. К. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. К. Федорченко. – Київ : Кондор, 2014. – 166 с.

**В. В. Фефелова, студентка**  
*Науковий керівник – А. О. Пантелеймоненко,*  
*д. е. н., професор*  
*Вищий навчальний заклад Укоопспілки*  
*«Полтавський університет*  
*економіки і торгівлі», м. Полтава*  
*fefelovavaleria46@gmail.com*

### **РОЗВИТОК АКВАПАРКІВ: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД**

Сьогодні проблема організації та використання вільного часу є актуальною не тільки для студентства, а й для будь-якої верстви населення. Наразі актуальна проблема організації дозвілля спонукає створювати нові розважальні об'єкти чи доповнення до них, здійснювати реконструкцію застарілих та вводити на ринок нові види розважальних заходів, що принесуть високі прибутки.

На асортимент послуг у сфері розваг існує стійкий попит, який має тенденцію до зростання, тож, ми обрали аквапарк, як один із найбільш популярних і затребуваних об'єктів індустрії відпочинку.

Аквапарк – розважальний комплекс, в склад якого входять обладнання для занять іграми на воді та різноманітні водні