

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет
Кафедра туристичного бізнесу та рекреації



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА
на тему «Особливості екскурсійного обслуговування іноземних туристів в
Одеській області»

Здобувачки
Вікторії РОЛІНСЬКОЇ
2курсу групи МТМз-70
Керівники:
Ірина КРУПІЦА
Федір ТРІШИН
Консультант:
Наталя ДОБРЯНСЬКА

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 30 листопада 2023р., протокол №4

Завідувачка кафедри ТБтаР _____ Наталя ДОБРЯНСЬКА

Одеса - 2023р.

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет Технології вина та туристичного бізнесу

Кафедра Туристичного бізнесу та рекреації

Ступінь вищої освіти Магістр

Спеціальність 242 Туризм

Освітня програма Міжнародний туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ
Зав. кафедри ТБтаР
Наталя ДОБРЯНСЬКА

5 грудня 2022р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧКИ

Вікторії Ролінської

1. Тема роботи: Особливості екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області
затверджена наказом по університету від «05» грудня 2022 р. № 963-03.
2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи «30» листопада 2023 р.
3. Вихідні дані до роботи: монографії, підручники, навчальні посібники, законодавчі та нормативні акти, первинні документи, звіти туристичних підприємств, статистична звітність, статті та тези.
4. Перелік питань, котрі необхідно розробити:
РОЗДІЛ 1. Організація екскурсійного обслуговування.
РОЗДІЛ 2. Характеристика туристичного потенціалу Одеської області.
РОЗДІЛ 3. Формування складових екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.
5. Перелік графічного матеріалу
Презентація до кваліфікаційної роботи (17 слайдів)

6.Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 3	Наталя ДОБРЯНСЬКА	10.01.2023	30.11.2023

7.Дата видачі завдання 10.01.2023р.

Керівники: _____ Ірина КРУПІЦА

_____ Федір ТРІШИН

Завдання прийняла до виконання _____ Вікторія РОЛІНСЬКА

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи
1.	Отримання теми для кваліфікаційної роботи	10.01.2023
2.	Затвердження плану кваліфікаційної роботи	20.01.2023
3.	Надання розділ 1 на перевірку	22.03.2023
4.	Надання розділ 2 на перевірку	20.05.2023
5.	Надання розділ 3 на перевірку	10.08.2023
6.	Формування висновку, списку використаних джерел, додатків	20.09.2023
7.	Здача закінченої кваліфікаційної роботи	30.11.2023
8.	Розробка презентації	01.12.2023

Здобувачка _____ Вікторія РОЛІНСЬКА

Керівники: _____ Ірина КРУПІЦА

_____ Федір ТРІШИН

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних та не заперечую проти розміщення кваліфікаційної роботи на офіційних web-ресурсах ОНТУ.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник

Вікторія РОЛІНСЬКА

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу магістра

КРМ містить 100 сторінок, 19 рисунків, список літератури з 34 найменувань, 6 додатків.

Метою виконання роботи є дослідження теоретичних і практичних засад розвитку екскурсійного обслуговування в Одеській області. Розглянута особливість екскурсійного обслуговування саме іноземних туристів. Представлена характеристика туристичного потенціалу Одеської області в просуванні екскурсійних турів. Розглянутий стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Одеській області. Визначені особливості і можливість застосування екскурсій іноземним туристам в рамках гастрономічного маршруту в Одеському регіоні «Дорога вина і смаку Української Бессарабії». Зроблений аналіз потенційних можливостей етнопарку «Нью-Васюки» для супроводу нових екскурсій іноземним туристам. Проведені дослідження вподобань туристів для розробки екскурсійних турів, окремих екскурсій в Одеській області.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної дипломної роботи є стан і розвиток екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.

За результатами виконаної роботи зроблено пропозиції щодо впровадження та розвитку екскурсій в Одеській області для іноземних туристів.

Одержані результати можуть бути використані в процесі обговорення і коригування екскурсійних турів, а також розробки програм, стратегій соціально-економічного розвитку сільських територій, бізнесменами для організації екскурсій в Одеській області, що приверне увагу не тільки вітчизняних, але і іноземних туристів.

Рік захисту роботи: 2023

SUMMARY

of the qualification work

Master's qualification work contains 100 pages, 19 figures, a bibliography of 34 titles, 6 appendices.

The purpose of the work is to study the theoretical and practical foundations of the development of excursion services in the Odesa region. The peculiarity of excursion service for foreign tourists is considered. The description of the tourism potential of Odesa region in the promotion of excursion tours is presented. The considered state and prospects for the development of the tourism industry in the Odesa region. Specific features and the possibility of using excursions for foreign tourists as part of the gastronomic route in the Odesa region «The Road of Wine and Taste of Ukrainian Bessarabia» have been determined. An analysis of the potential opportunities of the «New Vasyuki» ethnopark for accompanying new excursions for foreign tourists was made. Conducted studies of tourists' preferences for the development of excursion tours, individual excursions in the Odesa region.

The object of the research of the qualification thesis is the state and development of excursion services for foreign tourists in the Odesa region.

Based on the results of the work performed, proposals were made regarding the introduction and development of excursions in Odesa region for foreign tourists.

The obtained results can be used in the process of discussion and adjustment of excursion tours, as well as in the development of programs, strategies for the socio-economic development of rural areas, by businessmen for the organization of excursions in the Odesa region, which will attract the attention of not only domestic, but also foreign tourists.

Year of protection of the qualifying work: 2023

ЗМІСТ

	стр
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. Організація екскурсійного обслуговування	11
1.1. Поняття і види екскурсій.....	11
1.1.1. Роль і значення екскурсовода в підвищенні ефективності екскурсійних послуг.....	17
1.1.2. Організаційні особливості екскурсійних маршрутів.....	21
1.1.3. Диференційний підхід до екскурсійного обслуговування.....	23
1.2. Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування	28
1.3 Особливість екскурсійного обслуговування іноземних туристів.....	33
Висновки до розділу 1.....	47
РОЗДІЛ 2. Характеристика туристичного потенціалу Одеської області.....	49
2.1. Особливість Одеського регіону.....	49
2.2. Аналіз стану туризму та екскурсійної діяльності в Одеській області.....	51
2.3. Перспективи розвитку туристичної галузі в Одеській області.....	61
Висновки до розділу 2.....	72
РОЗДІЛ 3. Формування складових екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області	73
3.1. Реалізація вподобань туристів методом опитування для просування екскурсійних турів в Одеській області.....	73
3.2. Впровадження потенційних можливостей етно-парку «Нью-Васюки» для супроводу нових екскурсій іноземним туристам.....	77
Висновки до розділу 3.....	88
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91
ДОДАТКИ.....	94

ВСТУП

Актуальність теми полягає в тому, що туристичний бізнес можна справедливо вважати бізнесом XXI століття, тому що він є одним з найбільш динамічних і прибуткових серед усіх галузей світового господарства. За даними статистики Всесвітньої організації туризму, на туризм припадає 10% валового світового продукту, 7% загального обсягу інвестицій, 5% усіх податкових надходжень [1].

Це галузь світової економіки, що характеризується високими темпами розвитку. Для розвитку туризму у всіх країнах стимулюючими факторами є науково технічний прогрес, стабільна економіка, інтенсивний розвиток транспорту, засобів зв'язку та інформації. Стабільна політична обстановка, підвищення добробуту населення, рівень розвитку інтелекту і освіченості населення, розвиток готельного сервісу і індустрії розваг, розширюють географію туризму і збільшують масовість індустрії.

Подорожі та туризм стимулюють розвиток інвестиційних проектів з розбудови транспортної та готельно-туристичної інфраструктури (зокрема, аеропортів, шляхів, морських портів, реставрацію історичних пам'яток, музеїв, розвиток природних охоронних зон), що підвищує і якість життя корінного населення, і обслуговування туристів.

У світі динамічними темпами розвивається спеціальний вид туризму – екскурсійний туризм – поїздки з пізнавальною метою за наперед визначеною програмою з частими переїздами від одного населеного пункту (країни) до іншого та щоденними обов'язковими та кількома факультативними екскурсіями.

Україна має багату історичну та культурну спадщину, природнорекреаційні ресурси, що сприяють розвитку в'їзного туризму і прийому іноземних громадян. А тому туристично- екскурсійна галузь дуже важлива як сфера соціально- економічної діяльності, а особливо в сфері екскурсійного обслуговування іноземних туристів.

Екскурсія є важливим засобом вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення, а також іноземних туристів до пізнання історико-культурної спадщини, яку залишили нам попередні покоління.

Інтерес українського населення, а також представників інших країн до української історії, історико-культурного надбання все більше зростає.

Сьогодні, коли нема обмежень у тематиці екскурсій, ідеологічного тиску, перед екскурсійною справою відкриваються нові горизонти. Із року в рік розширюється тематичний спектр екскурсій, оновлюється їхній зміст, що сприяє правдивому висвітленню вітчизняної історії. Особливо слід наголосити, що велике значення в екскурсійному обслуговуванні туристів, як вітчизняних, так і іноземних, має особистість екскурсовода, його знання, вміння донести матеріал до аудиторії, показати, а інколи й відтворити історичні події, зробити екскурсантів їх співучасниками.

Запропоновано основні напрями створення системи туристсько-екскурсійних маршрутів, що має сприяти розвитку туризму в регіонах. У межах цієї системи передбачено поновлення традиційних і розробка нових маршрутів по Одеській області з урахуванням її багаторічної історії, великих культурних і духовних надбань. Такий підхід має за мету визначення перспективних напрямів роботи працівників туристичної галузі, надання їм практичної допомоги при створенні нових маршрутів і турів для різних категорій туристів та екскурсантів.

Сучасна ситуація на ринку в'їзного міжнародного туризму України характеризується значними проблемами, пов'язаними перш за все з військовою агресією Російської Федерації проти України, тому кількість іноземних туристів, які відвідують Україну і зокрема Одеську область значно зменшилась. Це перш за все пов'язано з безпекою подорожі, виникненням непередбачуваних обставин, політичною, економічною, військовою нестабільністю. Що стосується розвитку в'їзного туризму в Одеській області, приваблення іноземних туристів, подальшого

вдосконалення екскурсійного обслуговування іноземних туристів, то незважаючи на великі труднощі, зараз дуже важливо запроваджувати нові засоби приваблення іноземних гостей, вдосконалення і розробку нових екскурсійних турів, створення ексклюзивних екскурсійних маршрутів.

Одеська область має у своєму розпорядженні великі туристичні можливості та ресурси для організації тематичних екскурсійних турів, пов'язаних з відвідуванням культурних і історичних пам'яток, музеїв, ознайомлення з гастрономічними особливостями різних регіонів Одеської області: культурою виробництвом вина, вживанням страв національної кухні та паралельного ознайомлення з культурою та традиціями певного краю.

Основним завданням даної кваліфікаційної дипломної роботи є дослідження особливостей екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є впровадження потенційних можливостей туристичних об'єктів Одеської області для супроводу нових екскурсій інземним туристам.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розглянути основні поняття: екскурсія, види екскурсій, екскурсійний процес;
- дослідити роль і значення екскурсовода в екскурсійному обслуговуванні;
- розглянути значення маркетингу у сфері екскурсійного обслуговування;
- визначити особливість екскурсійного обслуговування іноземних туристів і в чому їх відмінність;
- розкрити туристичний потенціал Одеської області;
- проаналізувати розвиток екскурсійних маршрутів в Одеській області;
- дослідити потенційні можливості гастрономічного маршруту «Дорога вина і смаку Української Бессарабії», етнопарку «Нью-Васюки» для

супроводу нових екскурсій;

- дослідження вподобань туристів для просування екскурсійного туризму;

Об'єктом дослідження кваліфікаційної дипломної роботи є стан і розвиток екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.

Предметом дослідження є потенційні можливості туристичних об'єктів на території Одеської області.

Методом дослідження роботи є метод анкетування. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань дипломної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, визначення сутності певних сфер роботи, формування висновків); системний аналіз; графічний (для наочного представлення даних); табличний та групування, конструктивний та експериментальний.

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, інтернет-ресурси.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для розробки екскурсійних турів, окремих екскурсій для іноземних туристів в Одеській області.

Структура і обсяг роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (34 найменування). Загальний обсяг дипломної роботи становить 98 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 19 рисунків, 6 додатків.

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Поняття і види екскурсій.

Екскурсія (з лат. *excursio* – поїздка) – це продуманий показ визначних місць, пам'яток історії і культури, музейних колекцій. В її основі лежить аналіз об'єктів, що містяться перед очима екскурсантів, а також уміла розповідь про події, пов'язані із цими об'єктами. Структурними компонентами екскурсій є: екскурсовод – екскурсійний об'єкт – екскурсант. Екскурсію можна визначити як спільну діяльність екскурсовода та екскурсантів, спрямовану на вивчення пам'яток природи, історії і культури, що спостерігаються в природних умовах чи у сховищах колекцій та експонатів.

При розгляді поняття "суть екскурсії" необхідно мати на увазі обумовленість екскурсійного процесу об'єктивними вимогами. Кожна екскурсія представляє особливий процес діяльності, суть якого обумовлена конкретними закономірностями (тематичність, цілеспрямованість, наочність, емоційність, активність та ін.) [1].

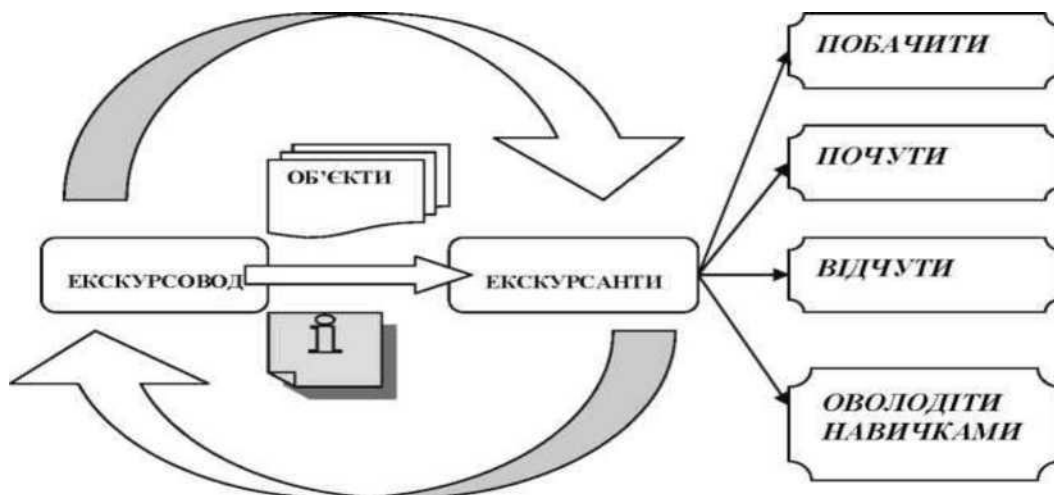


Рис. 2.1. Схема екскурсійного процесу

Екскурсійне обслуговування – безпосереднє проведення екскурсій для груп екскурсантів або для індивідуалів. Якість екскурсійного обслуговування залежить від багатьох складових:

- якісного транспортного обслуговування;
- підготовки екскурсантів до прослуховування і сприйняття теми екскурсії;
- якісно підготовленої методичної розробки екскурсії;
- професійної майстерності екскурсовода;
- дотримання вимог диференційованого підходу до обслуговування різних груп екскурсантів;
- забезпечення безпеки екскурсантів.

Екскурсія – цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який відбувається під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода.

Екскурсія – туристська послуга тривалістю до 24 год. у супроводі екскурсовода за заздалегідь затвердженим маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів. Функції екскурсії: загальноосвітня, інформаційна, культурно-просвітня, культурно-виховна, організації дозвілля й відпочинку з активними елементами пізнання. Екскурсія є однією з найефективніших форм засвоєння знань. Екскурсія має певну структуру: вступ, основну змістову частину, висновок. Під час проведення екскурсії слід зважати на рівень освіти екскурсантів, громадські традиції, характер індивідів, національність тощо.

Етапи підготовки екскурсії:

1. Визначення цілі і завдання екскурсії.
2. Вибір теми.
3. Відбір літератури.
4. Ознайомлення з експозиціями і фондами музеїв.
5. Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів.
6. Складання маршруту екскурсії.

7. Підготовка тексту екскурсії.
8. Комплектування "портфеля екскурсовода".
9. Складання методичної розробки.
10. Проведення пробної екскурсії та її затвердження [1].

Залежно від мети й завдань екскурсії, прийомів проведення й використання в туристській програмі екскурсії класифікують за різними ознаками: за

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

За змістом екскурсії поділяють на оглядові та тематичні. Оглядові екскурсії пропонуються для загального ознайомлення з місцевістю, туристським центром і є багатоплановими. В оглядовій екскурсії кожна підтема є практично окремою темою і може бути розкрита в окремій екскурсії. Тематичні екскурсії присвячуються конкретним темам. Вони поділяються на:

- історичні: присвячені ознайомленню з історією краю, у т.ч. з певним періодом;
- археологічні: побудовані на показі артефактів, виявлених у місцях розкопок древніх поселень, поховань, городищ тощо. Передбачають ознайомлення з предметами давньої матеріальної культури, що несуть інформацію про минуле: рештки споруд, господарські знаряддя, зброя, одяг та ін.;
- етнографічні: передбачають ознайомлення з культурою та побутом місцевого населення. Для цього можуть відвідуватися профільні музеї. Найцікавішими з-поміж них є скансени - музеї просто неба, де відтворене стародавнє село зі спорудами, з відповідним природним оточенням.

Усередині приміщень відтворені історичні інтер'єри, експонуються предмети традиційної народної культури та побуту: знаряддя праці, колекції чоловічого і жіночого одягу, вироби декоративно-прикладного мистецтва тощо;

- військово-історичні: передбачають відвідування місць, де відбувалися значимі військові події, з показом військово-інженерних споруд - фортець, башт, бастіонів, земляних валів, їх також проводять по місцях, пов'язаних із подвигами народних героїв;

- архітектурно-містобудівні: присвячені архітектурним пам'яткам певного періоду або стилю, творчості певного архітектора, генеральному плану забудови міста, характеристиці новобудов;

- виробничі: передбачають ознайомлення з певним підприємством, його історією, економічною діяльністю, технологічними процесами. Виробничі екскурсії охоплюють кілька підтем, які можуть поєднуватися або подаватися окремо: виробничо-історична, виробничо-економічна й виробничо-технічна;

- природознавчі: поширені в районах з недоторканою природою, де основними екскурсійними об'єктами є визначні пам'ятки природи: гірські вершини та хребти, мальовничі ущелини, водоспади, соснові й букові ліси, ділянки цілинного степу, річкові долини, квітучі луки тощо . Одна з основних тематик таких екскурсій – природоохоронна. Природознавчі екскурсії поділяють на геологічні, ботанічні, зоологічні, гідрологічні, ландшафтні;

- мистецтвознавчі: передбачають ознайомлення з унікальними творами мистецтва, життям і творчістю відомих митців. Поділяються на три групи:

1. Театрально-кінематографічні - проводяться в театрах і на кіностудіях, де можна ознайомитись з роботою акторів і їх творчих колективів «за лаштунками». По завершенні таких екскурсій часто організовують перегляд театральної вистави чи кінофільму, творчу зустріч з акторами й режисерами.

2.Музично-історичні екскурсії передбачають відвідування філармоній та інших концертних установ, ознайомлення з життям і творчістю відомих співаків, композиторів і музикантів.

3.Образотворчі екскурсії направлені на ознайомлення з живописом, скульптурою, графікою у художніх музеях, картинних галереях, на виставках та ін. Якщо об'єктами показу є пам'ятники і монументи, то такі екскурсії називаються монументально-скульптурними. Їх відрізняє проведення на вулицях і площах міста. На образотворчих екскурсіях можуть також розглядатися життя і творчість відомих скульпторів і художників.

- літературні: присвячені митцям літературної творчості і їх творам, бувають трьох видів: літературно-біографічні-пов'язані з біографією відомого письменника, поета чи драматурга, його будинком, де він проживав чи працював, пам'ятними місцями, де зазвичай встановлюють меморіальні дошки, у т.ч. могили на цвинтарі; літературно-історичні- передбачають відвідування пам'ятних місць, пов'язаних із життям письменників чи поетів, які зробили вагомий внесок у літературу певного історичного періоду; літературно-художні екскурсії- проводяться по місцях, відображених у відомих літературних творах.

- культово-релігійні - це екскурсії церквами і храмами, до монастирів. Вони також охоплюють інші об'єкти, у т.ч. дзвіниці, церковні поховання, джерела святої води, скити тощо. Головною в них є релігійна тематика, коли на передній план виходить культове значення об'єкта, а не його архітектурна чи історична цінність. На таких екскурсіях розглядається релігійне життя місцевої громади, ознайомлюються з морально-етичними основами різних віросповідань, змістом їх обрядів і традицій. При цьому наголос робиться як на спільних рисах, так і на конфесійних відмінностях [2].

За місцем проведення виділяють екскурсії:

- міські;
- позаміські;

- об'єктні;
- комплексні (поєднують в собі екскурсії інших видів).

Міська екскурсія може передбачати знайомство з містом або його частиною. Позаміська екскурсія передбачає виїзд за межі міста як початкового пункту на відстань близько 100 км. Вона може мати декілька варіантів: в одному випадку екскурсія проводиться тільки в кінцевому пункті призначення, в іншому вона має вигляд шляхової інформації, тобто інформація надається на шляху прямування, або екскурсія поєднує в собі ці два види. Місцем проведення об'єктної екскурсії можуть бути музеї, виставкові експозиції, окремі пам'ятки, промислові та інші об'єкти.

У класичному екскурсознавстві замість об'єктних екскурсій виділяють такі види як «музейні» та «виробничі», що організовуються безпосередньо на підприємствах різних галузей промисловості, транспорту та об'єктів сільськогосподарського призначення.

Залежно від засобу пересування по маршруту виділяють пішохідні екскурсії та з використанням транспортних засобів. Найпоширенішими транспортними екскурсіями є автобусні, але можна використовувати водний (теплоходи) і міський транспорт (тролейбуси, трамваї, метро). Можливе використання велосипедних і кінних екскурсій [2].

За складом учасників виділяють екскурсії для дорослої та дитячої аудиторій, школярів, для місцевого населення або приїжджих, для організованих груп і окремих слухачів, іноземних та вітчизняних туристів.

Врахування типу екскурсійної групи позначається на змісті екскурсії, методиці та техніці її проведення.

За формою проведення екскурсії бувають таких видів: екскурсія-урок, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль (за матеріалами творів художньої літератури), екскурсія-демонстрація (виробнича екскурсія з метою передавання досвіду, реклами продукції тощо).

Окремою формою проведення екскурсії є шляхова інформація. Новими формами екскурсійного обслуговування стали вечірні екскурсії («Нічні

музеї»), ретро-екскурсії на тролейбусах і трамваях, кінних екіпажах, легкових таксі, річкових та морських прогулянкових суднах, вертольотах, навіть літаках.

Виділяють також різні види маршрутів турів та екскурсій:

Маршрут лінійний – шлях руху з відвідуванням кількох пунктів обслуговування і екскурсійного показу, коли точки початку і завершення маршруту не збігаються, тобто знаходяться в різних географічних пунктах перебування.

Маршрут радіальний – шлях пересування з відвідуванням, як правило, однієї точки обслуговування та екскурсійного показу, тобто початок і кінець Він відбувається в одному географічному пункті перебування, розташовуючись в якому, турист здійснює подорож в інші пункти перебування, повертаючись в пункт початку подорожі.

Маршрут кільцевий – метод організації туристського та екскурсійного маршруту, при якому туристська екскурсійна група рухається по кільцевому маршруту з одного до іншого міста (місцевості), як правило, з ночівлями в цих містах.

Маршрут комбінований – шлях пересування, який складається з елементів лінійного кільцевого та/або радіального маршрутів у певній комбінації з використанням різних транспортних засобів під час руху по маршруту [3].

Надання екскурсійних послуг може реалізовуватись у двох формах:

- організація однієї самостійної екскурсії (оглядової або тематичної);
- організація циклу екскурсій.

Призначення екскурсії – відпочинок і дозвілля, підвищення пізнавального та культурного рівня, спілкування, задоволення від витраченого часу, приємні спогади.

1.1.1. Роль і значення екскурсовода в підвищенні ефективності екскурсійних послуг

Екскурсовод - фахівець, під керівництвом якого відбувається процес пізнання навколишньої дійсності. Робота екскурсовода характеризується рядом особливостей. Крім глибоких теоретичних знань вона вимагає певних практичних навичок і умінь і пред'являє конкретні вимоги до екскурсовода як особистості. Він повинен володіти такими характерними рисами:

- інтелектуальністю;
- індивідуальністю;
- відповідальністю;
- особистою гідністю;
- активною життєвою позицією.

Величезна роль в освоєнні професії екскурсовода відводиться таким якостям характеру: спостережливість, рішучість, наполегливість, чуйність, привітність, увага до людей, життєрадісність, оптимізм, доброзичливість, індивідуальність.

Індивідуальність екскурсовода формується в процесі освоєння їм екскурсовознавчої майстерності, вироблення і вдосконалення індивідуальних особливостей: мови, жестів, міміки, стилю викладу матеріалу, використання своїх улюблених прийомів і манери ведення екскурсії в цілому.

Основою майстерності екскурсовода є глибокі знання логіки, психології, педагогіки, певної галузі гуманітарних, технічних або природничих наук.

До складової майстерності екскурсовода також відносяться: ерудиція, інтелект; культурний рівень; знання методології екскурсійної діяльності; знання методики підготовки і проведення екскурсії; володіння ораторським мистецтвом і практичними навичками ведення екскурсії [4].



Рис.1.2. Особистість екскурсовода

Сила професійної майстерності - красномовство екскурсовода. Виклад даною особою тексту екскурсії в усній формі слід розглядати як публічну мову, якій властиві тема, цілі, завдання, підібраний матеріал.

Важливо зрозуміти, що успіх екскурсії багато в чому залежить від того, наскільки слухачі розуміють те, що хоче їм передати екскурсовод, наскільки вони відчують його настрій, і наскільки сам екскурсовод бажає розкрити тему екскурсії своїм слухачам. Іншими словами, все це можна назвати контактом екскурсовода зі своєю групою. У процесі спілкування між екскурсоводом і слухачами має встановитися повне розуміння. І якщо у екскурсовода не виходить передати словами головну думку екскурсії, можна говорити про те, що вона не вдалася.

Впродовж екскурсійного процесу екскурсовод допомагає екскурсантам:

- побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема;
- почути про ці об'єкти необхідну інформацію;
- відчувати велич подвигу, значення історичної події;
- оволодіти навичками самостійного спостереження і аналізу екскурсійних об'єктів.

Матеріал екскурсії, професійна майстерність екскурсовода дають можливість екскурсантам аналізувати, робити необхідні висновки.

Одне із завдань екскурсії - виробити у екскурсантів відношення до теми екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактів, в цілому до матеріалу екскурсії і дати їй свою оцінку. Оцінка екскурсії - це висновки екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод.

Велику роль грають матеріал екскурсії, подача його екскурсоводом, "кут зору" на подію і оцінка його екскурсоводом, а також переконаність екскурсовода в своїй правоті. Головне в цьому процесі - проблема розуміння екскурсійного матеріалу і позитивне його сприйняття.

Дуже важливо підвищувати ефективність надання екскурсійних послуг, тому доцільно використовувати різні способи і методи вдосконалення такої послуги:

1. Якість екскурсій залежить від таких факторів: засоби праці, предмети праці, якість методичної документації та професійна майстерність екскурсовода, тому треба контролювати і вдосконалювати ці складові.

2. Включення до існуючих екскурсійних маршрутів нові об'єкти: експозиції музеїв, картинних галерей, виставок, пам'ятники археології, пам'ятні місця, пов'язані з історичними подіями, пам'ятники мистецтва, будівлі й споруди, природні об'єкти.

3. Удосконалення транспортного обслуговування на екскурсійних маршрутах, використанням екологічних видів транспорту (велосипеди, безмоторні водні види транспорту, сігвеї, гідроскутери тощо), тяглової сили тварин.

4. Розширення пропозицій екскурсій за тематикою, осучаснення та поглиблення існуючої класифікації екскурсій.

5. Розширення пропозицій екскурсій, на яких учасникам екскурсій надається можливість взяти участь у певних діях: обряд весілля, лозоплетіння, писанкарство, гончарство, художній розпис, традиційна

кулінарія, костюмовані екскурсії, екскурсії-квести, екскурсії-презентації, екскурсії-концерти та ін.

6. Залучення нових категорій екскурсантів, зокрема, це – екскурсійне обслуговування іноземних туристів.

7. Розробка циклів екскурсій за тематикою й змістом для різних вікових категорій із використанням різних форм проведення (пішохідні, транспортні, комбіновані), тут доречно використовувати екскурсійний абонемент [5].

Якщо екскурсовод готує нову екскурсію, то це потребує від нього великої, кропіткої роботи, уважності, ознайомлення з новим матеріалом, доскональне вивчення екскурсійних об'єктів, підготовка індивідуального тексту.



Рис.1.3. Схема методики підготовки екскурсовода до нової екскурсії [5].

Екскурсовод грає величезну роль в успішному проведенні екскурсії. Яка не була б краса природи, про яку говорить екскурсовод і якими зачаровуючими не були б архітектурні пам'ятники, складові головні: ніякому слухачеві не сподобається екскурсія, якщо її буде проводити нудний екскурсовод, метою якого буде швидше дочитати свій текст і покинути своїх слухачів.

1.1.2. Організаційні особливості екскурсійних маршрутів

Маршрут екскурсії - це найзручніший шлях руху екскурсійної групи від однієї локації до іншої заздалегідь визначеними дорогами, вулицями та іншими транспортними «артеріями». Під локацією при цьому розуміють місце знаходження одного чи зосередження кількох екскурсійних об'єктів, де зупиняються для їх огляду. Це може бути ділянка вулиці чи площа на міських маршрутах, невеличкий населений пункт у заміських екскурсіях. Головне завдання маршруту - охопити всі відібрані для екскурсії об'єкти та забезпечити їх огляд у тій послідовності, яку передбачає логіка розкриття теми. При цьому доцільно мінімізувати переміщення між об'єктами, зменшити загальну відстань, що долатиметься екскурсантами.

Розробка маршруту передбачає визначення місцезнаходження об'єктів і порядку їх відвідування, виявлення наявних транспортних шляхів, що ведуть до них, та ін. Об'єкти не повинні бути відсторонені та мають «вдало» лягати на маршрут. На маршруті не допускаються також тривалі паузи, що порушуватимуть цілісність розповіді екскурсовода. Тому переїзд або перехід між об'єктами однієї підтеми екскурсії не повинен тривати більше 10-15 хвилин [6].

Під час розробки маршруту екскурсовод повинен виконати такі завдання:

- визначити, де починається маршрут і де він закінчується, а також з'ясувати місцезнаходження відібраних об'єктів та послідовність їх відвідування;

- прийняти рішення щодо місць зупинок для огляду пам'яток, у т.ч. з виходом з автобуса, а також уточнити, які екскурсійні об'єкти знаходяться на цих зупинках;

- виявити наявні шляхи сполучення та прийняти рішення щодо способу пересування (пішки, автобусом чи іншим транспортом) на різних ділянках маршруту;

- розробити схему пересування між зупинками, яка в межах населених пунктів прокладається вулицями, а між ними - автомагістралями чи іншими шляхами сполучення;

- підрахувати загальний кілометраж маршруту та окремих його ділянок.

1.1.3. Диференційований підхід до екскурсійного обслуговування

Так, термін «диференціація» означає розділення, розшарування цілого на частини. У нашому дослідженні термін диференціація екскурсійного обслуговування вирішує такі завдання:

- сприяє максимальному задоволенню різнобічних запитів екскурсантів;
 - сприяє знаходженню резервів із розширення тематики екскурсійного обслуговування;
 - підвищує якісний рівень і ефективність усієї екскурсійної діяльності.
- Виконання цих завдань вимагає науково-методичного, організаційного і кадрового забезпечення. Тому досить важливо визначити головні критерії диференціації екскурсійного обслуговування.

З огляду на соціальну структуру суспільства, такими критеріями будуть: – соціально-демографічні й соціально-професійні (стать, вік, національність, рід діяльності);

- соціально-психологічні (спрямованість інтересів, традиції, мода, звички);

– особистісні характеристики (характер, темперамент тощо).

Виявлення найсуттєвіших ознак, екскурсантів, що дозволяють створити певну типологію за відношенням їх до екскурсії як певного виду послуг, дає можливість розробляти ефективні системи управління дозвіллям різних груп населення і іноземних туристів. Уперше угруповання екскурсантів запропонував Б. В. Ємельянов шляхом використання такого критерію, як стійкість інтересу осіб до екскурсії [7].

Така постановка питання дозволяє визначити основні критерії екскурсантів, виділити конкретні групи їх обслуговування – екскурсійну аудиторію. Екскурсійна аудиторія – короткочасна спільність людей, що водночас беруть участь у спільному для них виді діяльності в умовах безпосереднього візуально-слухового контакту, які мають контакт між собою та цікавляться тим самим предметом та відчують подібні переживання.

Під час проведення екскурсії діють чинники, які поєднують екскурсійну аудиторію (загальні умови сприйняття, зміст екскурсії, особистість екскурсовода, спільна діяльність), і фактори, які роз'єднують її (мотиви приходу на екскурсію, рівень розуміння матеріалу, ставлення до екскурсії). До чинників, які об'єднують екскурсійну аудиторію належать такі:

1. Наявність безпосереднього контакту. Важливою характеристикою екскурсійної аудиторії є наявність у її членів безпосереднього зорового і слухового контакту з екскурсоводом, один одним, з об'єктами показу. Пряме спілкування екскурсантів з екскурсоводом, можливість бачити те, про що він говорить, спостерігати реакцію присутніх, інакше кажучи, безпосередня включення людини в подію справляє на неї великий вплив, підвищує емоційність сприйняття інформації.

2. Почуття спільності, яке з'являється внаслідок спільної участі в екскурсії та емоційного впливу один на одного. Таке почуття виражається в певному емоційному настрої, усвідомленні своєї цілісності, в готовності до спільних дій.

3. Наявність загального центру уваги. Люди, які зібралися разом до початку екскурсії, незважаючи на вже існуючий контакт між ними й певний інтерес до теми екскурсії, ще не утворюють екскурсійну аудиторію. Аудиторією вони стають тільки тоді, коли з'являється єдиний, значущий для всіх присутніх центр уваги – екскурсовод.

4. Гомогенність аудиторії, тобто ступінь однотипності, подібності учасників екскурсії за культурними, соціально-психологічними, віковими, професійними, географічними ознаками.

5. Попередній настрій і наявність минулого досвіду. Гарний настрій екскурсантів здатний викликати у них додаткову активність, посилити інтерес до теми екскурсії, створити найбільш сприятливу основу для сприйняття майбутньої екскурсії. Навпаки, негативний емоційний настрій екскурсантів (байдужість, апатія, пригніченість) є перешкодою для діяльності екскурсовода та може знизити ефективність його спілкування з аудиторією. Що стосується минулого досвіду екскурсантів, то свідомість аудиторії ніколи не буває вільною від нього. Будь-яка екскурсійна аудиторія має комунікативні перешкоди, які екскурсовод повинен подолати. До останніх належать установки, стереотипи, думки, оцінки екскурсантів, надбані ними в минулому.

6. Організація і порядок проведення екскурсії. Екскурсія, як і будь-який соціально-культурний захід, має правила, які повинні визнаватися і дотримуватися її учасниками. Екскурсійна аудиторія повинна це усвідомлювати й дотримуватися правила взаємодії з екскурсоводом і один з одним. Роз'єднувати учасників екскурсії можуть, насамперед, мотиви відвідування екскурсії.

Так, виокремлюють три основні групи мотивів: інтелектуально-пізнавальні, емоційно-естетичні та морально-дисциплінарні.

Інтелектуально-пізнавальні мотиви відвідування екскурсії є домінуючими, якщо екскурсанти бажають дізнатися нове, розширити

уявлення про предмет або явище, отримати можливість поглибити і систематизувати знання.

Емоційно-естетичні мотиви обумовлюються бажанням зустрітися з прекрасним, побачити колись почуте і те, що вразило уяву. Ця група мотивів притаманна для сприйняття та осмисленню мистецтвознавчих, літературних, архітектурно-містобудівних екскурсій.

Морально-дисциплінарні мотиви домінують, коли прихід на екскурсію обумовлений не інтелектуально-пізнавальною потребою, а почуттям обов'язку, відповідальності, дисциплінованості. Активність сприйняття матеріалу екскурсантами з такими мотивами може бути дуже низькою [8].

Екскурсоводу потрібно якомога раніше виявити домінуючий мотив, що об'єднує більшу частину екскурсійної аудиторії, і з огляду на нього зробити необхідні корегування в змісті екскурсії та формі її подачі.

Отже, насамперед виникає необхідність у типології екскурсантів залежно від їхнього ставлення до екскурсії як до форми соціально-культурної діяльності, що запропоновано Б. Ф. Омельченко.

Із цього погляду екскурсанти відрізняються більшим чи меншим інтересом до екскурсії. До першої психологічної групи належать екскурсанти, які дійсно цікавляться темою екскурсії і прагнуть отримати необхідні їм відомості та знання. Вони намагаються не пропустити жодного слова, жодного об'єкта показу. Це союзники й головні помічники екскурсовода. Цей тип можна назвати конструктивним.

До другої групи належать екскурсанти, що утворюють надактивний тип. Вони чекали цю екскурсію і хотіли не просто її відвідати, а й брати в ній активну участь. Однак через певні обставини (запізнення автобуса, погана погода тощо) почали екскурсію з зіпсованим настроєм, це може спричинити гучне висловлення невдоволення, вигукування реплік, ходіння по автобусу, не дотримання вимог поведінки. Якщо екскурсоводу не вдається знайти підхід до екскурсантів цього типу і заспокоїти їх, то вони здатні зруйнувати екскурсію.

Третю групу утворюють екскурсанти погоджувального типу. Ці люди прийшли на екскурсію без особливого бажання, тому не чекають від неї нічого цікавого. Під час екскурсії вони займаються тільки пасивним оглядом об'єктів. Іноді вони можуть прислухатися до того, що говорить екскурсовод, і якщо це здається їм цікавим, вони включаються в процес сприйняття екскурсії. Подальша їхня поведінка не відрізняється від першої групи екскурсантів, а екскурсовод відчуває їхню зростаючу підтримку.

Четверта група об'єднує байдужих до екскурсії екскурсантів, які абсолютно не зацікавлені в ній і впевнені, що вона їм не потрібна. Такі екскурсанти не заважають екскурсоводу, однак вигляд екскурсантів, які тільки фізично присутні на екскурсії, не доставляє йому задоволення. Цей тип екскурсантів називають поверхневим.

П'яту групу складають екскурсанти, що відносяться до конфліктного типу. Це справжні супротивники екскурсовода. Вони заздалегідь налаштовані проти змісту екскурсії: їм не подобається екскурсовод, його висловлювання, об'єкти показу тощо. Головне їхнє завдання – протиставити себе екскурсоводу й іншим учасникам екскурсії [8].

Найчастіше екскурсійна аудиторія є комбінацією якщо не всіх, то більшості названих типів екскурсантів. Розуміння екскурсоводом, що в одній екскурсійній групі реально присутні в різному співвідношенні всі відмічені типи екскурсантів, допомагає вибрати точну стратегію і правильну тактику проведення екскурсії.

Існує інша типологія екскурсантів на підставі декількох показників. До яких належать вік, рід занять екскурсантів, місце постійного проживання. З огляду на віковий показник створюються однорідні екскурсійні групи дітей, молоді, осіб середнього віку, осіб третього віку. Екскурсії для різних вікових груп відмінні за способом пересування, тривалістю, змістом, методикою висвітлення матеріалу.

Так, екскурсії для дітей та молоді характеризуються активнішою формою проведення, а також мають й інші особливості: розповідь у формі

бесіди, питання до аудиторії з метою зосередити увагу на певній проблемі, завдання – самостійно провести різні спостереження і дійти висновків щодо підтеми, швидші темпи пересування по маршруту, значну питому вагу пішохідних екскурсій.

Екскурсійні групи можуть створюватися зважаючи на рід занять екскурсантів, тобто з огляду на професійні інтереси. Основою для викладу матеріалу слугує ступінь підготовки для сприйняття теми екскурсії. Це дає можливість викладати матеріал із різним ступенем складності й деталізації. Так, для професіоналів в якій-небудь області можна проводити екскурсії, глибші за своїм змістом. Залежно від рівня підготовленості аудиторії може бути створено по декілька варіантів однієї екскурсії.

Працюючи з екскурсійними групами, сформованими на підставі такого показника, як місце проживання, важливо зважати на змістовну сторону екскурсії. Так, в екскурсію для місцевих жителів не рекомендується включати показ всім добре відомих об'єктів і розповідь про них. Для приїжджих екскурсантів (сільських жителів, іногородніх, іноземців) зазвичай варто включити в екскурсію об'єкти, які є візитною карткою певної місцевості. Крім цього, для приїжджих доцільно, якщо це органічно вписується в екскурсію, для більшої наочності проводити паралелі, порівняння, аналогії з тією місцевістю, звідки вони прибули.

Диференціація екскурсійного обслуговування з огляду на вказані ознаки дає можливість варіювати тематикою екскурсій, реалізуючи вербальний (словесний) і невербальний (зоровий ряд, наочні посібники) матеріал різної міри складності, виконуючи одну з головних вимог екскурсійної діяльності – облік запитів й інтересів різних категорій учасників екскурсії. Відповідно до цього в екскурсійному підприємстві повинні бути підготовлені методичні розробки на кожну тему екскурсії з урахуванням вимог диференційованого підходу. Ці вимоги стосуються передусім таких складових як вибір методичних прийомів та техніки ведення екскурсії та відповідно потребує від екскурсовода високих навичок професійної

майстерності. Так само це стосується організаційно-комунікаційного компонента діяльності туристського підприємства, яке за можливістю повинно комплектувати екскурсійні групи з огляду на єдність зазначених критеріїв по-перше, а по-друге – обов’язково інформувати екскурсовода про контингент обслуговуваних заздалегідь.

1.2. Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування

Узагальнено маркетинг визначають як систему організаційних, технічних і фінансових заходів по інтенсифікації збуту продукту, яка спрямована на підвищення конкурентоспроможності фірми, отримання максимального прибутку на основі виявлення попиту і задоволення індивідуальних потреб кожного споживача.

В організації господарської діяльності підприємства маркетинг являє собою комплекс певних функцій, які здійснюються адміністрацією компанії з метою розширення ринку збуту її продукту і послуг. Зважаючи на сутність діяльності в сфері гостинності, туризму, екскурсійного обслуговування, організації відпочинку, розуміння маркетингу включає систему управління і організації діяльності підприємств, які надають окремі послуги (розміщення, харчування, організація дозвілля тощо) або їх комплекс, щодо розробки нових, більш ефективних видів туристично-екскурсійних послуг, їх виробництва та збуту з метою отримання прибутку на основі підвищення якості продукту (послуг) і врахування процесів, які відбуваються на світовому туристичному ринку.

Враховуючи важливе суспільне значення екскурсійної діяльності в контексті реалізації розширеного відтворення сил людини і задоволення її духовних потреб, можна сказати, що в кінцевому результаті маркетингу в сфері екскурсійного обслуговування як складової рекреації і туризму – створення певного життєвого стандарту.

Основною метою маркетингу в екскурсійній справі є цілеспрямований вплив на формування потреб, попиту, цін, сегментацію ринку, розвиток асортименту екскурсійних послуг, їх просування, рекламу і збут.

Класично цілі маркетингу рекреації, туризму і відповідних сфер обслуговування поділяються на три складові:

- 1) збереження та захист традиційного ринку (клієнтури);
- 2) вихід, розширення діяльності і закріплення на новому ринку;
- 3) зменшення впливу сезонності.

Для вирішення цих завдань щорічно складаються і оптимізуються плани маркетингу; призначаються групи для розроблення прогнозу діяльності туристського підприємства, курорту, спільної діяльності ряду країн в регіоні, відбувається дослідження клієнтури, і структуризація плану.

В контексті такої діяльності підприємствам, що надають екскурсійні послуги, доцільно проводити кооперування з туроператорами, турагентами з метою: - координація надходження замовлень; - розроблення спільних заходів щодо просування продукту на ринку туризму; - здійснення підключення до центральних систем резервування; - апробації нових продуктів, екскурсійних маршрутів, видів обслуговування; - опрацювання шляхів проникнення на нові цільові сегменти ринку з сезонним характером обслуговування; - організації виставок, презентацій; - проведення конференцій; - пропозиції пакетів послуг до і після проведення конференції і конгресів тощо [9].

Досягнення мети та вирішення завдань маркетингу забезпечує практична реалізація функцій маркетингу, що в контексті надання екскурсійних послуг інтерпретуються як:

- 1) створення продукту та послуг (екскурсій) для подальшої пропозиції клієнтам;
- 2) просування екскурсійного продукту та послуг на ринку, реклама;
- 3) збут, організація прямих (персональних) продаж (заклучення договорів безпосередньо з клієнтами);

4) створення доходу.

В будь-якій сфері господарської діяльності маркетинг починається з усвідомлення мети, заради якої створено корпорацію – її місії та впровадження корпоративної філософії. Місія відповідає значенню функціонування підприємства в цілому для суспільства. Місія повинна повсякденно втілюватися в життя фірми.

«Метою бізнесу є створення споживачів. Це робить маркетингову концепцію перспективною, оскільки за відсутності клієнта не буде і доходу. Якщо немає доходу, не буде і прибутку. Навіть, якщо менеджери визначають прибуток як головну мету бізнесу, це не так. Головною метою тих, хто діє в бізнесі, є створення клієнтів та задоволення їх бажань», – так характеризує завдання маркетингу відомий спеціаліст Пітер Друкер. Що ж стосується сфери гостинності, туризму, організації екскурсійного обслуговування, то слід додати: необхідно працювати так, щоб клієнт знову прийшов до вас [9].

Сучасна маркетингова концепція в туризмі, яка безумовно поширюється і на екскурсійне обслуговування, пріоритетом у підприємницькій діяльності визначає виявлення і задоволення бажань і потреб клієнтів. При цьому функціонування підкоряється головному принципу: створити і утримати клієнта, тобто – знайти послугу або продукт, потреба в яких відчувається багатьма людьми. У даному контексті заслуговує на увагу інтерпретація тез Аластера Моррісона, які характеризують маркетинг, орієнтований на споживача. Ось зміст деяких з них [10].

1. Потреби клієнта – пріоритет номер один:

- чим більше потреб клієнта задовольняється за рахунок широкого асортименту послуг, екскурсій, туристських маршрутів, гнучкого і творчого підходу до виконання замовлень, тим більше шансів, що він стане вашим постійним клієнтом;
 - задоволення потреб клієнта – єдина мета всього робочого колективу фірми.
- Отже, будь-який працівник має орієнтуватися в асортименті послуг,

професійно і кваліфіковано надавати інформацію про діяльність підприємства і робити все необхідне для задоволення замовлення клієнта.

2. Потреби клієнта – об'єкт постійної турботи та предмет наукових досліджень:

- розуміння клієнта збільшує можливості задовольнити його потреби;
- у процесі обслуговування слід постійно вчитися у тих, кому надаються послуги;
- будь-яка інформація, що характеризує уподобання, бажання, потреби клієнтів (як реальних, так і потенційних) має постійно аналізуватися за допомогою сучасного наукового інструментарію.

3. Маркетингові дослідження мають проводитися постійно, їх пріоритетність дуже висока:

- всі зміни в потребах клієнта необхідно негайно реєструвати і ретельно вивчати;
- потреба у нових продуктах і нових видах послуг має бути своєчасно поміченою, тим більше, що екскурсовод під час проведення екскурсії має широкі можливості безпосереднього спілкування з клієнтами і ненав'язливого вивчення їхніх уподобань та інтересів.

4. Періодичний аналіз співвідношення слабких та сильних сторін підприємства – умова стабільної позиції підприємства на ринку:

- сучасні технології, маркетингові інструменти і заходи (просування) дають конструктивно підкреслити сильні сторони підприємства і водночас, зменшити вплив слабких.

5. Цінність перспективного планування не можна переоцінити:

- слід передбачувати зміни потреб клієнтів і діяти відповідно використовуючи всі маркетингові можливості;
- вчасні корективи стратегії діяльності підприємства – елемент не кризового менеджменту, а менеджменту, спрямованого на виживання, розвиток і успіх.

6. Оцінка клієнтом підприємства має бути відомою:

- інформація про реакцію клієнтів, їх відношення і відгук, щодо наданих послуг (зворотний зв'язок) – невід'ємний ресурс підвищення якості обслуговування;
- продукти, послуги і реклама розвиваються в залежності від рівня оперативності внутрішніх комунікацій при організації обслуговування.

7. Ефективна взаємодія (комунікації) між відділами - головна цінність внутрішнього середовища підприємства: - чим краща співпраця між підрозділами фірми і між окремими співробітниками, тим вищий рівень обслуговування і більш задоволений клієнт.

8. Співробітництво зі спорідненими підприємствами – інструмент успішного розвитку: - що конструктивніше співробітництво із зовнішнім середовищем (партнери), то більше можливостей задовольнити мінливі потреби клієнта, залишаючи його впевненим у тому що саме ви винайшли можливість відгукнутися на його запит.

9. Зміни, що сталися, розглядаються як незапобіжні, але не даремні:

- змінам не опираються, до них пристосовуються;
- креативна, творча діяльність по розробленню нових екскурсій, маршрутів має проводитися на випередження.

10. Діапазон бізнесу має бути максимально широким: - можливості, які ведуть до кращого обслуговування клієнта або до проникнення і закріплення у сфері суміжної діяльності, повинні перетворюватися в капітал.

11. Оцінка маркетингової діяльності проводиться регулярно:

- ефективні маркетингові програми і стратегії повторюються і розвиваються;
- витрати на маркетинг, як і трудові ресурси, повинні бути результативними [10].

1.3. Особливість екскурсійного обслуговування іноземних туристів.

Одним із пріоритетних видів туризму є в'їзний туризм. Він вагомий чинник для поповнення державної казни та створення додаткових робочих

місць. Розвиток в'їзного туризму є не лише джерелом грошових надходжень в економічну систему країни, а й допомагає активізації відносин між різними країнами. В'їзний туризм (іноземний туризм) — подорожі в межах країни осіб, які постійно не проживають на її території. Приїзд іноземних туристів в країну, в який-небудь регіон країни є дуже важливим, так, як слугує фактором ввозу валюти в певну країну чи регіон.

Факторами, що впливають на розвиток в'їзного туризму є : сприятливі природні умови, багата історико-культурна спадщина, яка сконцентрована в кожному регіоні України і в тому числі в Одеській області, політичний стан у країні, стимулювання національних та іноземних інвестицій у розвиток в'їзного туризму, полегшення та спрощення податкового, митного та візового режимів, безпека туристів. Коли в країні відбувається війна чи теракти та є загроза життю туристів, це значно впливає на відвідуваність цієї країни іноземними туристами.

Світові тенденції міжнародних поїздок мали місце і на туристичному ринку України. У 2020 р. на територію України в'їхали 3382097 іноземних осіб. Зокрема, сухопутним шляхом прибуло понад 2,5 мільйона іноземців, морським – близько 122 тисяч іноземців, повітряним – близько 703 тисяч іноземців. Порівняно з 2019 р. кількість іноземних громадян, що відвідали Україну з різною метою, зменшилася у 4 рази [11].

Після початку повномасштабної військової агресії Російської федерації проти України 24 лютого 2022р. кількість іноземних туристів, що приїхали до України набагато зменшилась. Таким чином, кризові явища на міжнародному туристичному ринку і війна в Україні зупинили позитивну тенденцію до збільшення в'їзних туристичних потоків в нашу країну. Дослідження сучасних чинників впливу на розвиток в'їзного туризму та аналіз досліджень фахівців за останнє десятиліття дозволяє виділити ключові проблеми розвитку в'їзного туризму в Україні, що залишаються актуальними до нинішнього часу:

- відсутність дієвої системи державного регулювання сфери туризму на регіональному рівні;
- недостатній розвиток матеріально-технічної бази сфери туризму;
- невідповідність об'єктів туристичної інфраструктури міжнародним стандартам та дефіцит таких об'єктів у окремих регіонах;
- дефіцит висококваліфікованих фахівців для сфери туризму;
- недостатня реклама національного туристичного продукту на міжнародному туристичному ринку та необхідність формування іміджу держави, безпечної для туриста;
- неефективна податкова політика для суб'єктів туристичної діяльності;
- надмірна бюрократизація процесу реалізації міжнародних туристичних формальностей;
- повномасштабна війна в Україні, яку розпочала Російська федерація і яка завдала і продовжує завдавати величезну шкоду розвитку країни і всіх її галузей, в тому числі і туристичній.

Навіть в такий складний час для нашої держави, туристична індустрія має враховувати особливості обслуговування іноземних туристів. У реалізації певних етапів туристичного циклу беруть участь представники різних секторів туристичної індустрії, яким теж необхідно враховувати особливості роботи з іноземними туристами. Екскурсійне обслуговування іноземних туристів не можливо розглядати без надання їм і інших туристичних послуг, таких, як перевезення, розміщення, харчування, дозвілля та ін.



Рис. 1.4. Вимоги до послуг та процесів їх надання.

Розглянемо особливості надання іноземним туристам послуги перевезення. Реалізацію цього етапу виконує, в основному, сектор транспортних перевезень. Ми пропонуємо крім загальних вимог щодо безпеки та комфортності подорожі, збереження багажу, його представникам допомагати туристам при проходженні ними прикордонно-митних процедур. Водії автобусів, провідники вагонів та працівники аеропорту повинні вказувати, де отримати необхідні форми документів для заповнення (або отримують їх самі), повідомляти, які документи необхідно пред'явити прикордонникам та митникам, надати консультативну допомогу при заповненні туристами бланків реєстраційних листів, анкет, декларацій і т.п. За необхідності радити, де на кордоні можна обміняти валюту. Якщо подорож здійснюється літаком або потягом, безпосередньо в транспортному засобі організовувати харчування іноземних туристів та надавати їм різноманітні додаткові послуги, у тому числі, у аеропортах та літаках - продаж товарів за системою д'юті-фрі. Водії автобусів повинні забезпечити можливість задоволення основних фізіологічних і гігієнічних потреб у комфортних умовах [11].

Розглянемо особливість надання іноземним туристам послуги розміщення. Технологія надання послуг гостинності іноземним туристам не відрізняється від звичайної. Відмінностями може бути набір додаткових послуг, до яких додаються послуги перекладача або гіда-перекладача. Проте, слід зауважити, що будь-яке підприємство розміщення, яке планує приймати туристів із закордону, повинне мати на увазі, що гості звикли до певного рівня комфорту, якості обслуговування, який є нормативним для підприємств відповідної категорії в їх країні. Вирушаючи у подорож, іноземний турист, безумовно, хоче бути впевненим, що рівень сервісу в заброньованому для нього готелі відповідатиме його сподіванням. Характер цих сподівань обумовлюється існуючими у кожній країні світу уявленнями про комфорт та гостинність. Відповідно до своїх намірів та можливостей турист обирає певний клас (розряд) закладу розміщення.

На сьогоднішній день у світі нараховується більше тридцяти систем класифікації готелів. Більшість систем класифікації готелів базується на критеріях, які включають в себе всі або деякі з наступних елементів: розмір, обладнання, персонал, ціну, комфорт, зручність та краєвид, якість послуг, кухню. З жовтня 1999 року, в Україні була впроваджена сертифікація та категоризація об'єктів туріндустрії, зокрема, засобів розміщення та закладів харчування, яка згідно з "Правилами обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)" є як обов'язковою, так і добровільною [12].

Розглянемо особливість надання іноземним туристам послуг харчування. Послуги харчування становлять приблизно 25-30% загальної вартості, наприклад, екскурсійного туру. Організація харчування іноземних туристів здійснюється здебільшого ресторанами та барами класів "люкс", "вищий" та "перший", які можуть функціонувати як у складі готельного підприємства, так і самостійно. Туристичні фірми укладають відповідні угоди з підприємствами ресторанного господарства і заздалегідь подають місячні або декадні графіки перебування іноземних туристів із зазначенням класу

обслуговування та національності туристів, а не пізніше ніж за добу - замовлення на обслуговування кожної групи туристів.

Організація харчування іноземних туристів має певні особливості. Ми пропонуємо, насамперед, враховувати національність гостей. З давніх часів мандрівників цікавили особливості кухні країни, у яку вони прибули. З іншого боку, виявом справжньої гостинності та високої поваги є вміння господарів нагодувати гостя звичними для нього стравами. Цим жестом вони дають гостеві зрозуміти, що не хочуть, щоб він відчував себе на чужині. А у туриста це викликає вдячність і добру пам'ять про візит до чужої країни. Але треба враховувати, що приготування страв рідної кухні туристів вимагає великої майстерності кухаря.



Рис. 1.5. Вимоги до послуг ресторанного господарства

Організовуючи харчування іноземних туристів стравами української та інших поширених кухонь (французької, італійської, китайської), необхідно пам'ятати, що на формування особливостей харчування в різних країнах, географію харчування впливає низка факторів, серед яких основні: природні

особливості тієї чи іншої країни, етичні і релігійні норми, історичні долі народів, рівень розвитку країн. У кожній країні, у людей різних національностей є властиві їм смаки у виборі продуктів харчування, приготуванні страв, застосуванні різноманітних способів та технологічних прийомів обробки продуктів, використанні спецій і приправ. Є також і певні харчові обмеження.

Так, наприклад, американці п'ють каву перед сніданком, а перед обідом п'ють чисту воду з льодом. В європейській традиції снідати, обідати та вечеряти з мінеральною або фруктововою водою, а у східній - не вживати мінеральної води зовсім. Датчани, норвежці, чехи й румуни не люблять баранину. Англійці не люблять варені ковбаси, борошняні соуси, заливну рибу, млинці й пельмені. Європейці та американці не люблять гострих приправ, а вихідці з Азії, Центральної та Південної Америки - навпаки. Італійці, чехи, болгари, румуни, араби не їдять чорного хліба. Німцям, австрійцям, швейцарцям, французам, італійцям, грекам, арабам, туркам краще пропонувати каву, а китайцям, японцям, індійцям, корейцям - чай. Японці та корейці не п'ють молока. Румуни не вживають соуси, а корейці не визнають бульйонів [13].

Особливої уваги вимагає організація харчування віруючих людей. Так, у певні дні та періоди не вживають їжі тваринного походження (крім меду) православні та католики. Індуїсти не п'ють молока та не їдять яловичини. Не вживають свинини та алкогольних напоїв мусульмани. Віруючі іудеї в приготуванні та вживанні їжі притримуються законів кашрута - правил, яких потрібно дотримуватись при приготуванні не тільки святкової, але і щоденної їжі. Наприклад, заборонено змішувати молочну і м'ясну їжу, вживати м'ясо тварин, що не жують жуйку і не мають роздвоєного копита, а також м'ясо хижих тварин і птахів, плазунів і риб, у яких немає плавників і луски (зокрема молюсків), а також усі продукти, отримані з цих тварин. Їжа для віруючих іудеїв у ресторанах повинна готуватися в присутності рабина [13].

Ми пропонуємо також враховувати особливості в режимі харчування вихідців з різних країн, які характеризуються часом приймання їжі, її калорійністю в різний час доби. Англійці, французи, американці другий прийом їжі називають ланчем. За часом він збігається з нашим обідом. У меню ланчу немає перших страв, є закуски, другі страви, солодкі страви й кава або чай. Обід - за часом наша вечеря - складається із закуски, першої та другої страви, десерту, чаю або кави. Ознакою підвищеної уваги до англійських гостей буде організація для них п'ятигодинного чаю. Для організації харчування туристів рекомендуються такі орієнтовні інтервали: сніданок - з 8 до 10 години (у туристичний сезон - з 7 до 10 години); обід - з 12 до 15 години; вечеря - з 17 год. 30 хв. до 20 години.

Ми рекомендуємо враховувати національні традиції харчування іноземних гостей і це повинно відображатися в меню. Воно має бути різноманітним за днями тижня. У меню потрібно включати не менше п'яти-шести фірмових страв і страв на замовлення. Оптимальний варіант - складання меню, в яке б входили страви української національної кухні, страви європейських кухонь та страви національних кухонь гостей. На прохання туристів підприємства харчування зобов'язані замінювати страви з урахуванням наявності на підприємстві сировини, у тому числі, забезпечувати дієтичними і вегетаріанськими стравами. Дітям від двох до дванадцяти років, які подорожують у складі груп іноземних туристів або із сім'ями, харчування надається за спеціальним меню у межах 50% вартості харчування відповідного класу обслуговування.

Ще одна особливість обслуговування іноземних туристів в закладах харчування полягає в тому, що офіціанти та метрдотелі повинні допомогти вибрати страву або меню з урахуванням традицій національної кухні туристів і вміти запропонувати страви національної української кухні. Це вимагає від персоналу вміння орієнтуватися в особливостях кухонь народів світу та знання іноземних мов.

Свою специфіку має обслуговування іноземних туристів, що подорожують групами або індивідуально. Ми представляємо підходи до організації харчування групи туристів і окремої особи. *Організація харчування груп іноземних туристів* здійснюється в окремих залах або за спеціально виділеними столами у загальному залі ресторанного закладу. На один зі столів у залі, призначеному для харчування груп іноземних туристів, або на столиках в загальному залі ставляться на підставці національні прапорці країни, з якої прибули туристи. Вони допомагають туристам краще орієнтуватися в залі і безпомилково зайняти місця за своїми столами. Як правило, туристи, що подорожують групами, мають насичену екскурсійну програму, тому час на споживання їжі досить обмежений. Так само чітко визначені години прийому їжі. Це виключає можливість індивідуальних замовлень, а також вимагає швидкого обслуговування. Вартість харчування також найчастіше входить у вартість путівки. Тому для груп туристів звичайно передбачається триразове харчування - сніданок, обід, вечеря. Для всіх туристів подається сніданок, обід чи вечеря певної вартості, меню яких заздалегідь відомо та щоденно змінюється.

Туристи й самі можуть сплачувати вартість харчування, а також купувати додатково страви та напої за власний рахунок. Під час сніданків, обідів та вечер у залах підприємства харчування може бути організована реалізація буфетної продукції (борошняних кондитерських виробів, прохолодних напоїв, соків, пива, цукерок, фруктів, сигарет) з візків. За додаткову плату обслуговуються і туристи, котрі виявили бажання залишитись у ресторані після вечері.

Індивідуальних іноземних туристів забезпечують триразовим харчуванням (сніданок, обід, вечеря). Туристів, що прибули до готелю, інформують про місцезнаходження та режим роботи підприємств ресторанного господарства, де вони можуть харчуватися, види послуг, які надаються, форми розрахунку за них, а також про місце і час харчування.

Якщо вартість харчування входить у вартість путівки, кожному туристу вручають відповідні візитні картки або розпізнавальні знаки (наприклад, пластикові браслети), які засвідчують право туриста на отримання послуг харчування. За додаткову плату індивідуальні туристи можуть замовити сніданок чи вечерю в номер. Сервіс індивідуальних іноземних туристів, які обслуговуються з відміткою "особлива увага", повинен здійснювати особисто метрдотель (адміністратор) ресторану. Він зустрічає гостя, надає допомогу в розміщенні за столом, приймає замовлення, подає страви, здійснює розрахунки і проводить гостя.

Дуже важливо, щоб заклади харчування, які надають послуги іноземним туристам відповідали міжнародним нормам і стандартам. А для цього необхідно проводити контроль якості послуг і обслуговування заклада харчування. Для цього використовують різні методи контролю:

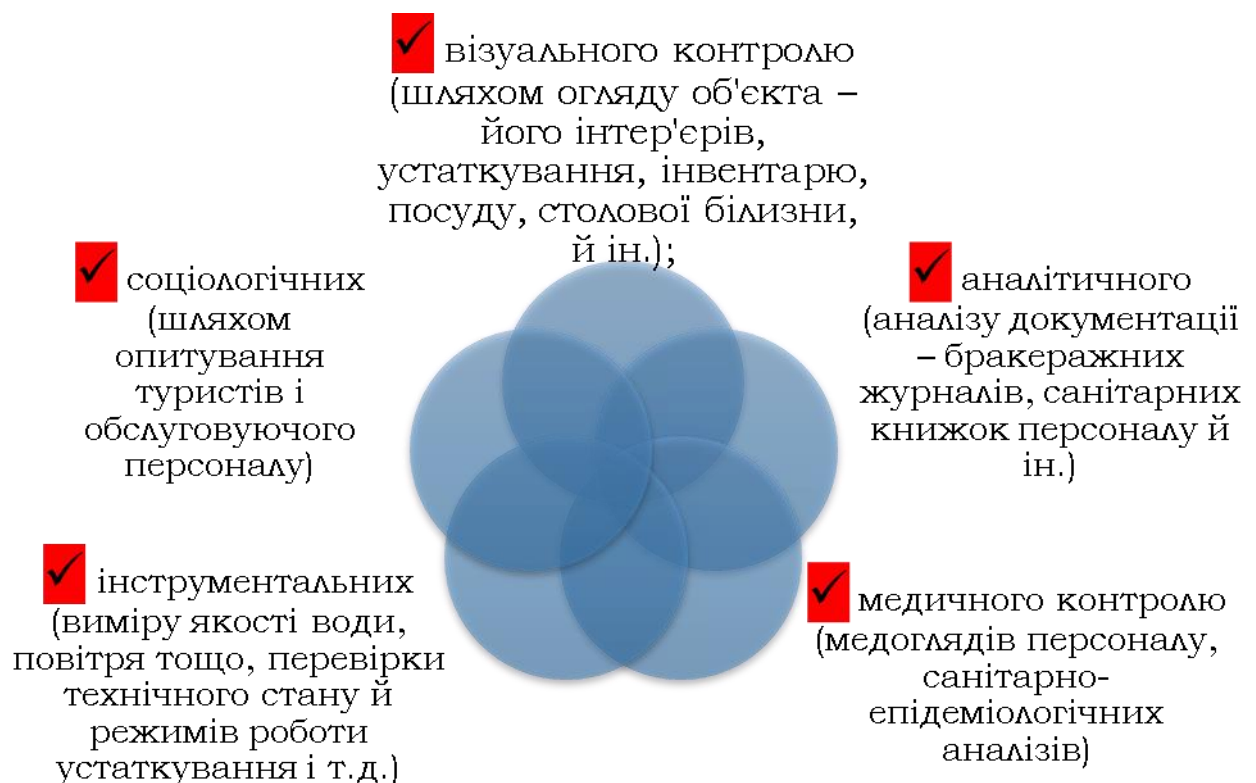


Рис.1.6. Методи контролю якості послуг і обслуговування заклада харчування.

Розглянемо особливості надання екскурсійних послуг іноземним туристам. В організації екскурсійного туру беруть участь туроператори, а також представники секторів харчування, транспортних перевезень, розміщення, екскурсійних послуг та ін. Ми пропонуємо, окрім знання іноземних мов, екскурсоводам враховувати як особливості поведінки так і традиції іноземних гостей. Це знаходить відображення в формуванні пропозиції екскурсій, змісту портфеля екскурсовода та індивідуального тексту екскурсій.

Явищем, характерним для сучасного туризму, стала поява і розвиток різних нових видів екскурсійних турів, що проводяться завдяки розвитку таких видів туризму, як еногастрономічний, релігійний, сільський, екологічний, та ін. і які користуються популярністю у іноземних гостей. Такі екскурсійні тури базуються на принципах: дрібномасштабності; дружнього ставлення до природи; спрямованості на її охорону та збереження; підтриманні добробуту місцевого населення; турбота про інтереси туристів.

Еногастрономічний туризм – вид туризму, подорож з метою ознайомлення з кухнею певної дестинації, особливостями виробництва і технологією приготування та дегустацією національних страв і напоїв, а також з кулінарними традиціями народів світу. Гастрономічна сфера генерує процеси глобалізації, сприяє розвитку зв'язків між різними народами і розвиток місцевої економіки, створює робочі місця. Гастрономія – один з найважливіших елементів знайомства з іноземною, регіональною культурою і побутом, а, отже, невід'ємний елемент сфери туризму. В рамках еногастрономічних турів проводяться дуже цікаві екскурсії, які допомагають ще краще ознайомитись з місцевим колоритом, неповторністю даного регіону.

Тури для гурманів, цінителів вишуканих страв різних народів світу з'явилися в останні десятиліття минулого століття, хоча, перші шанувальники подібних страв відомі ще з давніх часів. Однак еногастрономічний туризм як самостійний напрям туристичної діяльності з'явився зовсім недавно. Сам

термін гастрономічний (або ще називають кулінарний) туризм, який сьогодні використовують в багатьох країнах, ввів в обіг професор університету в Огайо Лусі Лонг. Цільова аудиторія еногастрономічного туризму включає в себе:

-туристів-гурманів;

- туристів, які використовують кулінарний туризм з метою навчання та отримання професійних навиків (кухарі, сомельє, ресторатори, дегустатори);

- представників тур. фірм, які подорожують з метою вивчення даного напрямку туризму;

- туристи, які бажають заглибитися в культуру країни за допомогою національної кухні.

Іноземні туристи з великим інтересом ставляться до еногастрономічних турів в Україні і в Одеському регіоні зокрема і з задоволенням приймають в них участь.

Також одним із популярних екскурсійних турів є релігійний. Релігійні тури розраховані, як мінімум, на три дні з відвідуванням святих місць: культових споруд, цілющих джерел, місць, пов'язаних з діяльністю відомих релігійних діячів, архітектурних пам'яток минулого тощо. В Україні це місця, що відносяться до таких релігій: православної, католицької, іудейської, ісламу. Існує два різновиди релігійного туризму: паломницький туризм та релігійний

туризм екскурсійно-пізнавальної спрямованості. У деяких випадках організовуються спеціалізовані тури, у яких поєднуються прочани й екскурсанти. Сутність паломництва, полягає в поклонінні святим місцям. У релігійному туризмі екскурсійно-пізнавальної спрямованості основною формою подачі матеріалу є екскурсія, а для його розвитку велике значення мають екскурсійні ресурси (пам'ятники культової архітектури і скульптури; релігійні свята, традиції, звичаї, обряди; виставки, музеї при монастирях) і інформаційні ресурси (дані Інтернету, літературних і художніх творів, наукова інформація, народний епос, міфи, перекази). Зробити їх доступними

для іноземних туристів - завдання організаторів цих поїздок. Це досягається шляхом використання рідної мови іноземців при проведенні екскурсій, розповідей про цікаві пам'ятки, традиції та обряди, порівняння з обрядами, звичаями та традиціями вихідців з інших країн [14].

На задоволення пізнавальних інтересів туристів спрямовані екскурсійні послуги. До них відносяться розробка і впровадження програм екскурсійного обслуговування, організація і проведення екскурсій. У рамках пізнавальних турів релігійної спрямованості передбачається відвідування релігійних центрів, у яких туристи-екскурсанти зможуть побачити релігійні об'єкти - діючі культові і пам'ятні, побувати в музеях і на виставках. Туристи можуть відвідувати богослужіння, брати участь у хресних ходах, медитаціях, інших релігійних заходах. Варто мати на увазі, що туристи-екскурсанти, у тому числі, представники інших релігій, можуть потрапити не на всі заходи. Організатори пізнавальних турів релігійної спрямованості повинні пам'ятати, що підготовка їх проведення повинна включати ознайомлення туристів з правилами поведінки під час відвідування храмів. Часто своєю некоректною, іноді не усвідомлюваною поведінкою в храмі та зовнішнім виглядом туристи викликають невдоволення або й обурення вірян, яке може перерости у відкритий конфлікт. Обов'язок організатора поїздки - попередити екскурсантів про особливості поведінки та вимоги до зовнішнього вигляду в храмах різних конфесій. Іноземним туристам варто видати пам'ятки, надруковані їх рідною мовою щодо дій при перебуванні в храмі, можливості участі у релігійних обрядах, вимог до зовнішнього вигляду чоловіків та жінок.

В Україні, в тому числі в Одеській області популярними стають подорожі у сільську місцевість, які реалізуються формі сільського туризму. Сільський туризм - це стаціонарний відпочинковий вид туризму, зосереджений на сільських територіях, який передбачає використання місцевих рекреаційних ресурсів. Екскурсійні тури в сільську місцевість можуть поєднуватися наступні заняття: пішохідні прогулянки, пікніки,

збиральництво, рибальство, огляд визначних пам'яток, відвідування історичних і культурних місць та фестивалів, кінний спорт, участь у традиційних ремеслах і обрядах, задоволення гастрономічних потреб.

Потенційними іноземними споживачами вітчизняного турпродукту в сільському туризмі можуть бути представники української діаспори, котрі хочуть удосконалити власні навички володіння мовою предків, приторкнутися до витоків власного народу, а також мешканці великих міст, котрих приваблює українська екзотика.

Однією з найпоширеніших форм сільського туризму є агрорекреаційний туризм. Агрорекреаційний туризм - це відпочинковий вид туризму, зосереджений на сільських територіях, який передбачає використання сільського (фермерського) господарства з метою рекреації, освіти чи активного залучення до традиційних форм господарювання. В Європі особливою популярністю серед туристів користуються екоагросадиби, які знаходяться у чистому середовищі і пропонують екологічно чистий продукт. В Україні теж запроваджується практика екологічного маркування сільських садиб. Такі садиби мають відповідати наступним критеріям [15]:

1. Сільськогосподарська діяльність власника садиби, фермера має відбуватися відповідною до екологічних критеріїв.
2. Харчування туристів має відбуватися з використанням екологічно чистих продуктів.
3. Повинні використовуватися екологічні технології збереження та очистки води, утилізації сміття, системи енергозбереження.
4. Усі будівлі садиби повинні бути збудованими з екологічних матеріалів, а садиба має гармоніювати з навколишнім ландшафтом.
5. Туристи повинні мати можливість контакту з природою та отримання знань з охорони навколишнього середовища.

Формуванням турпродукту в сільському туризмі здебільшого займаються господарі агроосель. Відповідно до власних уподобань і можливостей, окрім основних послуг, до яких відносяться розміщення,

харчування та перевезення, вони можуть організовувати екскурсії, залучати туристів до участі в народних обрядах і дійствах, а також сільськогосподарських роботах, навчати народним промислам тощо. Проте, при організації обслуговування іноземних туристів господарі агроосель можуть зіткнутися з певними труднощами. Основна з них пов'язана з мовними проблемами. Якщо українському господареві неважко порозумітися з гостями з Росії, Білорусії, Польщі, Болгарії, то спілкування з німцями, італійцями, англійцями, шведами без перекладача видається більш проблематичним. Інша проблема пов'язана з поширенням за кордоном інформації про послуги, що надаються господарями, та місцевість, де відбувається обслуговування, організація рекламної компанії. Реклама в зарубіжних ЗМІ занадто дорога для українських господарів. До того ж, в Україні досі немає єдиних чітко сформульованих вимог до стандартів послуг в сільському туризмі та не проведена категоризація сільських садиб, що дало б іноземцям змогу більш чітко розуміти, який рівень сервісу на нього очікує в чужій країні [15].

Зустріч іноземних гостей теж вимагає більш відповідального ставлення. Задача господарів - виправдати очікування туристів і навіть перевершити їх, вразити гостинністю та щирим ставленням. При поселенні гостей ми рекомендуємо враховувати високі стандарти, до яких вони звикли, але й не забувати про місцевий колорит. Водночас, господарі повинні пам'ятати, що як приймаюча сторона вони несуть відповідальність за своєчасне оформлення документів на право їх перебування на території і виїзд з України після закінчення визначеного терміну їх перебування.

Конкретна туристична та анімаційна програма повинна враховувати уподобання іноземних гостей, бути інформативною і змістовною, різноманітною і передбачати різні варіанти. Господар повинен володіти або знати, де дістати усе необхідне для задоволення рекреаційних запитів гостей. При організації харчування іноземців необхідно з розумінням ставитися до їх

харчових звичок, уподобань, коректно за бажанням туристів знайомити з особливостями національної кухні.

Ще одним популярним з видів в'їзного туризму, який розвивається в Одеській області є екотуризм. Екотуризм - це пізнавальний і відпочинковий вид туризму, зосереджений на природних (мало змінених людиною) територіях. Або це подорожі в місця з відносно недоторканою природою, які не ведуть до порушення цілісності екосистем, з метою одержати уявлення про природні та культурно-етнографічні особливості цієї території, що створює такі економічні умови, коли охорона природи стає вигідною місцевому населенню. В екскурсійну програму екотурів може входити дослідження живої природи (спостереження за життям тварин, рослин, збирання колекцій та гербаріїв), екскурсії до цікавих природних об'єктів, збирання грибів, ягід, лікарських трав, рибальство, волонтерська діяльність по догляду за територією та її благоустрою, купання в природних водоймах тощо. Організаторам таких турів треба мати на увазі, що такі тури або індивідуальні, або дрібномасштабні (максимальна кількість туристів в групі - 10-12 осіб).

Туристів повинні супроводжувати гід, перекладач, лікар та кухар. Тури відбуваються на спеціально обладнаних екотрасах, які мають місця для стоянок з туалетами, літніми душами, урнами для сміття, запасом дров, джерелами питної води, інформаційними табло і т.ін. В екотурах виключаються великі фізичні навантаження та небезпечні фактори. Слід продумати і анімаційну програму таких турів. Вона може включати різноманітні конкурси, свята, тематичні вечори. Велика увага приділяється екологічній освіті та вихованню туристів.

Дуже важливо, щоб всі туристичні послуги, які надаються іноземним туристам відповідали міжнародним стандартам якості, сприяли залученню більшої кількості гостей, враховували особливості іноземців, їх культуру, ментальність, традиції, смаки, погляди.

Висновок до 1 розділу.

Екскурсії є важливим засобом вивчення історії країни або місцевості, героїчного минулого її народу, традицій, розвитку культури і мистецтва. Отримуючи знання з історії, мистецтва, архітектури, літератури, економіки, спілкуючись з природним і культурним надбанням людства, а також між собою, екскурсанти розширюють свій кругозір. Досить часто екскурсії конкретизують знання екскурсантів, дозволяють їм побачити і відчувати те, про що вони знали з літератури, фільмів, шкільних програм, лекцій. Екскурсія дає можливість одержати значний обсяг інформації, формує різні засоби розумової діяльності, вона виступає специфічною формою спілкування (комунікацій).

На сучасному етапі розвитку міжнародного екскурсійного туризму в Україні головним завданням держави є приваблення різних груп туристів до країни, зацікавлення їх різноманітною культурною спадщиною українського народу та заохочення екскурсантів до дослідження багатой української історії.

Створення великої кількості різноманітних тематичних екскурсій на території Одеської області створить сприятливі умови для подальшого розвитку міжнародного туризму в регіоні, приверне більшу кількість іноземних туристів, які зможуть багато дізнатися про культурну спадщину українського народу, особливості і унікальність нашого регіону.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Особливість Одеського регіону.

Одеська область утворена 27 лютого 1932 року. До її складу входять 7 адміністративних районів, 19 міст, 91 об'єднана територіальна громада, 33 селища та 1123 сільських населених пунктів. Населення області становить 2370,134 тис. осіб. Адміністративний центр регіону – Одеса – одне з найбільших міст України, важливий транспортний, індустріальний, науковий, культурний і курортний центр з населенням 1015,80 тис. осіб (станом на 01.01.2021) [14].

Одеська область – найбільша за площею область України і займає територію Північно-Західного Причорномор'я від гирла Дунаю до Тилігульського лиману (довжина морської берегової лінії в межах області перевищує 300 км). Усього в межах області пролягають 1362 кілометри державного кордону. Площа Одеської області складає 5,5 % території України (33,3 тис. кв. км).

Північна частина області розташована в лісостеповій, а південна – в степовій зоні. У ґрунтовому покриві переважають звичайні та південні чорноземи. Клімат вологий, помірно континентальний. У цілому клімат поєднує риси континентального і морського. Зима м'яка, малосніжна і нестійка; середня температура від -2°C до -5°C . Для весни характерні похмура погода, тумани. Літо переважно спекотне, сухе; середня температура від 21°C до 23°C , максимальна до $36\text{--}39^{\circ}\text{C}$ (в останні роки і більше). Осінь тривала, тепліше весни, в основному хмарна. Середньорічна температура коливається від $8,2^{\circ}\text{C}$ на півночі до $10,8^{\circ}\text{C}$ на півдні області. Загальна сума опадів 340–470 мм на рік, головним чином випадають влітку

(часто у вигляді злив). Число годин сонячного сяйва приблизно 2200 на рік [14].

Чорне море та лікувальні грязі Куяльницького лиману створюють винятково високий рекреаційний потенціал Одещини. У пониззі великих річок (Дунай, Дністер) і лиманів, на морських узбережжях розташовані цінні й унікальні природні комплекси, водні угіддя, екосистеми, що мають національне і міжнародне значення.

Одеська область є частиною морського фасаду України. Вона розташована на перетині найважливіших міжнародних водних шляхів: Дунайський водний шлях після завершення будівництва в 1992 році каналу Дунай–Майн–Рейн є найкоротшим виходом із країн Європи в Чорне море, далі – у Закавказзя, Середню Азію, на Близький Схід. Ріка Дністер зв'язує регіон з Молдовою, а Дніпро – з Центральною Україною і Білоруссю, а після завершення реконструкції Дніпровсько-Бузького і Дніпровсько-Неманського каналів – з Польщею і країнами Балтії. Це важливий чинник для використання водних шляхів в туристичній сфері Одеської області.



Рис.2.1. Карта Одеської області

Територія Одеси обживалася з часів появи грецьких поселень (VI ст. до н.е.) у північному Причорномор'ї. У другій половині XIV ст., коли ці землі потрапили під контроль Великого князівства Литовського, на морському узбережжі виник порт Качибей, що після захоплення турками згадується як Хаджибей. Наприкінці XVIII ст. тут почалося будівництво фортеці, а після указу Катерини II (1794 р.) - нового міста. Найбільш інтенсивно забудова Одеси здійснювалася, коли його градоначальником був нащадок знаменитого кардинала - Д. де Рішельє.

Однією з перших будівель міста став палац Потоцьких - найбагатшого польського роду (нині Художній музей). У XIX ст. створюється архітектурна візитна картка Одеси - ансамбль будинків і споруд Приморського бульвару, що тягнеться вздовж узбережжя. Серед будівель бульвару особливу архітектурну цінність становлять готелі "Лондонський" і "Петербурзький", палаци княгині Нарішкіної (нині палац культури моряків) і графа Воронцова, перша одеська біржа (нині міська рада). Центром архітектурного ансамблю бульвару є пам'ятник Д. де Рішельє, від якого до моря спускаються грандіозні Потьомкінські сходи. Біля їх підніжжя знаходиться будівля Морського вокзалу. Біля яхт-клубу на честь заступника моряків, рибалок і мандрівників вже в наш час звели стильний портовий Свято-Миколаївський храм. На початку XXI ст. в композицію комплексу споруд вписався готель "Одеса". За Приморським бульваром починаються міські квартали, на шляху до яких розміщено будівлі колишнього Англійського клубу (нині - Музей морського флоту України) і археологічного музею [15].

2.2. Аналіз стану туризму та екскурсійної діяльності в Одеській області.

Одеська область – один із провідних регіонів України в туристичній сфері. Особливість географічного розташування, розвинута транспортна мережа, багаті природно-кліматичні умови, наявність пам'яток природи,

архітектури, історії та культури створюють сприятливі передумови для формування туристичної галузі. Однак туристична галузь в Одеській області залишається недостатньо розвиненою як за сервісом, так і за станом інфраструктури. Індикатором недостатньої конкурентоспроможності послуг туристичної сфери можна вважати «провал» круїзного туризму у 2015р., коли Одеський порт відвідали всього 13 круїзних лайнерів із 25 заявлених (наприклад, у 2013 р. обсяг відвідування склали 106 лайнерів)[15].

Важливо визначити заходи, за допомогою яких можна підняти туристичну привабливість Одеського регіону саме для іноземних туристів. Географічна структура зовнішніх туристів показала, що не зважаючи на політичний конфлікт (так було до 2014р.) найбільше зовнішніх туристів приїжджає з Російської Федерації. Разом із Молдовою, Росія забезпечує 30% іноземних туристів в Одеській області. Однак за ним слідував суттєвий спад. В останні роки кількість туристів в Одеській області збільшується, після того як досягла свого мінімуму в 2014 році – 43382 особи. Такий спад був спричинений здебільшого зовнішніми факторами, такими як політична нестабільність в країні, військовий конфлікт, девальвація національної валюти, світова фінансова нестабільність та ін.

Структура туристичних потоків в Одеську область значно змінювалась на протязі ХХІ століття. На початку (до 2004 року) в структурі туристичних потоків значно переважали внутрішні туристи. Але з 2004 року кількість внутрішніх туристів різко впала і головну роль в структурі стали відігравати саме іноземні туристи. Однак, до останніх років частка їх невпинно спадала і зараз займає найменший відсоток у структурі туристичних потоків Одеського регіону.

Місцева влада регіону приділяє туризму все більше уваги, тому що цей вид діяльності для Одещини є стратегічним. Одеський регіон має всі передумови для формування сучасних туристичних послуг, збільшення нових туристичних потоків, забезпечення доступності відпочинку для різних категорій населення, у тому числі і для іноземних туристів. І велике значення

має інвестиційна політика, яка забезпечує розвиток економіки регіону, залучає як внутрішні, так і іноземні інвестиції, є джерелом робочих місць.

Одеська область може запропонувати туристам широкий вибір екскурсійних послуг, пляжний, оздоровчий, винно-гастрономічний та інші види туризму, безліч цікавих розважальних заходів, різноманіття історичних пам'яток тощо. Але, на жаль, досі повністю не розкрито весь потенціал цього насправді багатого туристичного регіону. Таким чином, у туристичному секторі Одеського регіону накопичилася низка проблем, які потребують вирішення. Необхідне узгодження організації та розвитку сучасного туризму із сучасними принципами планування території для збереження різноманіття і цілісності туристичних ресурсів, їх раціонального використання, охорони культурної спадщини та довкілля розвитку туризму.

Одним із показників розвитку туризму в окремо взятій області може слугувати обсяг туристичного потоку, що кількісно відображує фактичне перебування туристів на даній території. Одним зі способів підрахувати кількість туристів на певній території є аналіз даних, наданих мобільними операторами. Так, наприклад, у 2016 р. за допомогою мобільного оператора «Київстар» департамент «Агентство з питань інвестицій та розвитку» Одеської обласної державної адміністрації підвів підсумки туристичного року. Для формування підсумкового звіту національний телеком-оператор «Київстар» надав статистичні дані щодо кількості туристів із різних регіонів України та із закордонних країн, а також за сезонністю. Дані були такими: у 2016 р. в мережі «Київстар» в Одеській області було зареєстровано понад 3,3 млн. абонентів, із них близько 2,6 млн. приїхали з 23 областей України та понад 0,7 млн. були абонентами закордонних мереж зі 114 країн світу. ТОП областей України, жителі яких приїжджали в Одеську область у 2016 р.: Київська ~ 25%, Миколаївська ~ 12%, Вінницька ~ 11%, Дніпропетровська ~ 6%, Кіровоградська і Львівська ~ 5%. ТОП країн, з яких приїжджали туристи: РФ ~ 16%, Молдова ~ 11%, Білорусь ~ 4%, США, Ізраїль і Німеччина ~ 2%. Що стосується сезонності, то найбільш популярним був серпень: у цьому

місяці було зафіксовано понад 600 тис. українських (не враховуючи жителів Одеської області) та понад 110 тис. іноземних абонентів. Найменш привабливим для туристів став грудень: у цей період було зафіксовано лише близько 80 тис. українських і 40 тис. іноземних абонентів [17].

В Одеській області розвиваються різні види туризму, які допомагають туристам як вітчизняним, так і іноземним, якісно відпочити, оздоровитись, ознайомитись з різними культурними і історичними об'єктами:

1. **Пляжний туризм.** Піщані пляжі морського та лиманного походження довжиною понад 300 км м. Одеса, Комінтернівський, Овідіопольський, Білгород-Дністровський, Татарбунарський та Кілійський райони;
2. **Лікувальнооздоровчий туризм.** Лікувальні грязі, ропи лиманного походження, мінеральні води, наявність спеціалізованих закладів розміщення (санаторії, профілакторії, пансіонати тощо) Куяльницький лиман, м. Одеса, Іллічівськ та Южне, Білгород-Дністровський та Овідіопольський райони.
3. **Спортивний туризм.** Сталактитові печери, велика кількість водойм (море, річки, озера), висоти, що підходять для заняття мотобайкінгом, наявність велодоріжок м. Вилкове, м. Одеса (Жевахова гора, Одінцовська печера), Кодимський та Котовський райони (Подольська височина).
4. **Культурнопізнавальний туризм.** Історичні пам'ятки світового значення, архітектурні пам'ятки, скульптури та статуї, велика кількість музеїв різного напрямку, урочища та ландшафти заповідного типу м. Одеса, Білгород-Дністровський, Кілія, Болград, Ізмаїл, с. Нова та Стара Некрасівка.
5. **Винногастрономічний туризм.** Наявність великих винзаводів, сироварні, виготовлення домашнього сиру на фермах, різноманіття закладів харчування, винногастрономічні фестивалі с. Шабо (винзавод «Шабо», Європейська сироварня), м. Одеса, Кілійський район (Козяча ферма), м. Вилкове, с. Криничне («Колоніст»).

6. Екологічний туризм. Території природно-заповідного фонду, екологічні господарства, ферми, садиби тощо Кілійський район (Козяча ферма), господарство Фрумушика-Нова, м. Татарбунари, Роздільнянський район («Тихі острови», природний комплекс «Рідна природа»), Савранський ліс.
7. Етнографічний туризм. Пам'ятки архітектури, музейні експозиції, архівні матеріали, мальовничі природні місця для ознайомлення з місцевою культурою та історією с. Усатово (Козацьке кладовище), с. Нерубайське (Великий етнографічний музей), Цвинтар Сотникової Січі.

На території Одеської області діє 46 туристичних маршрутів. За даними Стратегії розвитку Одеської області, в регіоні розроблено та діють 19 нових маршрутів (7 екологічних, 5 гастрономічних, 5 релігійних, 2 розважальних). Найбільші туристичні потоки прямують по таких відомих маршрутах туристичної Одещини: Байдарки на Турунчуку; Бессарабська садиба «У Меланії»; Дністровська Амазонія; Ранчо дядюшки Бо; Таємне життя Сиверина Потоцького; Долина роз; «Як козаки за сіллю ходили...»; «По хвилях Бессарабії»; Чумацькими шляхами; Шабо та Акерман; Етнопарк «Нью Васюки»; Фрумушика-Нова; Дунайська дельта та багатьох інших яскравих атракціях.

Туристично-екскурсійний потенціал області також визначений численними пам'ятками різних часів з відомими історико-культурними заповідниками, пам'ятниками та музеями. Це відомі у світі Одеський національний академічний театр опери та балету, знамениті Потьомкінські сходи, місто Вилкове, фортеця XII–XV ст. в місті Білгороді-Дністровському, розкопки античних міст Тіри і Ніконії, пам'ятники культової архітектури в містах Одесі, Ізмаїлі, Рені, Кілії та багато іншого [18].

Біля 4500 пам'яток культурної спадщини та 12 міст області занесені до Списку історичних населених місць України. Понад 100 об'єктів культурної спадщини мають статус пам'яток національного значення. Вони створили імідж для Одещини, як відомого, популярного, самобутнього місця, дуже

привабливого для вітчизняних і іноземних туристів. 16 вересня 2019 року Центром всесвітньої спадщини ЮНЕСКО офіційно підтверджено включення об'єкта «Тіра – Білгород (Аккерман) – на шляху від Чорного до Балтійського морів» до Попереднього списку ЮНЕСКО. Фахівці досліджують вулиці та пам'ятники історичного центру Одеси, щоб скласти попередній список нових об'єктів світової культурної спадщини ЮНЕСКО. В історико-архітектурному плані міста Одеси уточнюють місце знаходження пам'яток архітектури та позначають вулиці, які мають шанс увійти до списку світової культурної спадщини. Промарковано 306 охоронних зон пам'яток усіх видів та категорій. З них – 44 комплексні охоронні зони, 19 підзон регулювання забудови, 7 підзон охорони ландшафту та 6 охорони археологічного культурного покриття. Зараз все це оформляється до списку для прив'язки до конкретних пам'яток. Здійснюється опис кордонів відповідно до маркування. Зазначимо, ці зони лише внесли до проекту – офіційно поки що їх не існує.

Центральну частину Одеси було включено до попереднього списку спадщини ЮНЕСКО ще у 2009 році. Загалом, до списку всесвітньої спадщини ЮНЕСКО в Україні віднесено 7 об'єктів, а це 0,6 % від загальної кількості всіх пам'яток світової культурної спадщини. На тлі повномасштабної війни в Україні, яку було розпочато Російською Федерацією 24 лютого 2022 року, Міністр культури Італії Даріо Франческіні, відвідуючи Одесу, закликав включити її до списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Про це він заявив після розмови з мером Одеси Геннадієм Трухановим. «Чудове місто, глибоко пов'язане з Італією протягом всієї його історії, тепер ризикує бути знищеним. Дійте зараз, щоб визнати історичну частину Одеси світовою спадщиною ЮНЕСКО», – написав міністр у Twitter. Нагадаємо, раніше мер міста просив максимально прискорити процедуру формування заявки в ЮНЕСКО.

Історичний центр Одеси на сьогодні вже включений до списку Всесвітньої спадщини. Організація може надавати охоронні гарантії пам'яткам культури й захищати історичний центр міста від бойових дій.



Рис. 2.2. Туристичні об'єкти в центрі м.Одеси.

Наразі Одеса рятує пам'ятки архітектури самотійно – в соцмережах показані світлини, як одесити виклали понад тисячу мішків з піском навколо пам'ятника Дюку де Рішельє, аби вберегти символ міста на Приморському бульварі від руйнувань та біля Одеського театру опери та балету.

Історико-культурний потенціал Одеського регіону може задовольнити всебічні запити вітчизняних і іноземних туристів завдяки численним пам'яткам різних часів. Тут зосереджені пам'ятки епохи палеоліту і неоліту, античної культури, культури скіфів і сарматів, інших стародавніх народів. Одещина пережила період турецького панування, прискорене заселення і бурхливий розвиток економіки і культури протягом XIX ст. Відомо, що в VII–V ст. до нашої ери на Дунаї та Дністрі були закладені і вибудовувалися античні давньогрецькі міста. Це, зокрема, підтверджують розкопки античних міст Тіри і Ніконії, залишки яких сьогодні включені до реєстру видатних пам'яток археології України. В I і III столітті нашої ери південні райони Одещини входили до складу Римської імперії. До теперішнього часу

збереглися в Придунав'ї залишки величезної земляної споруди – Троянів вал [20].

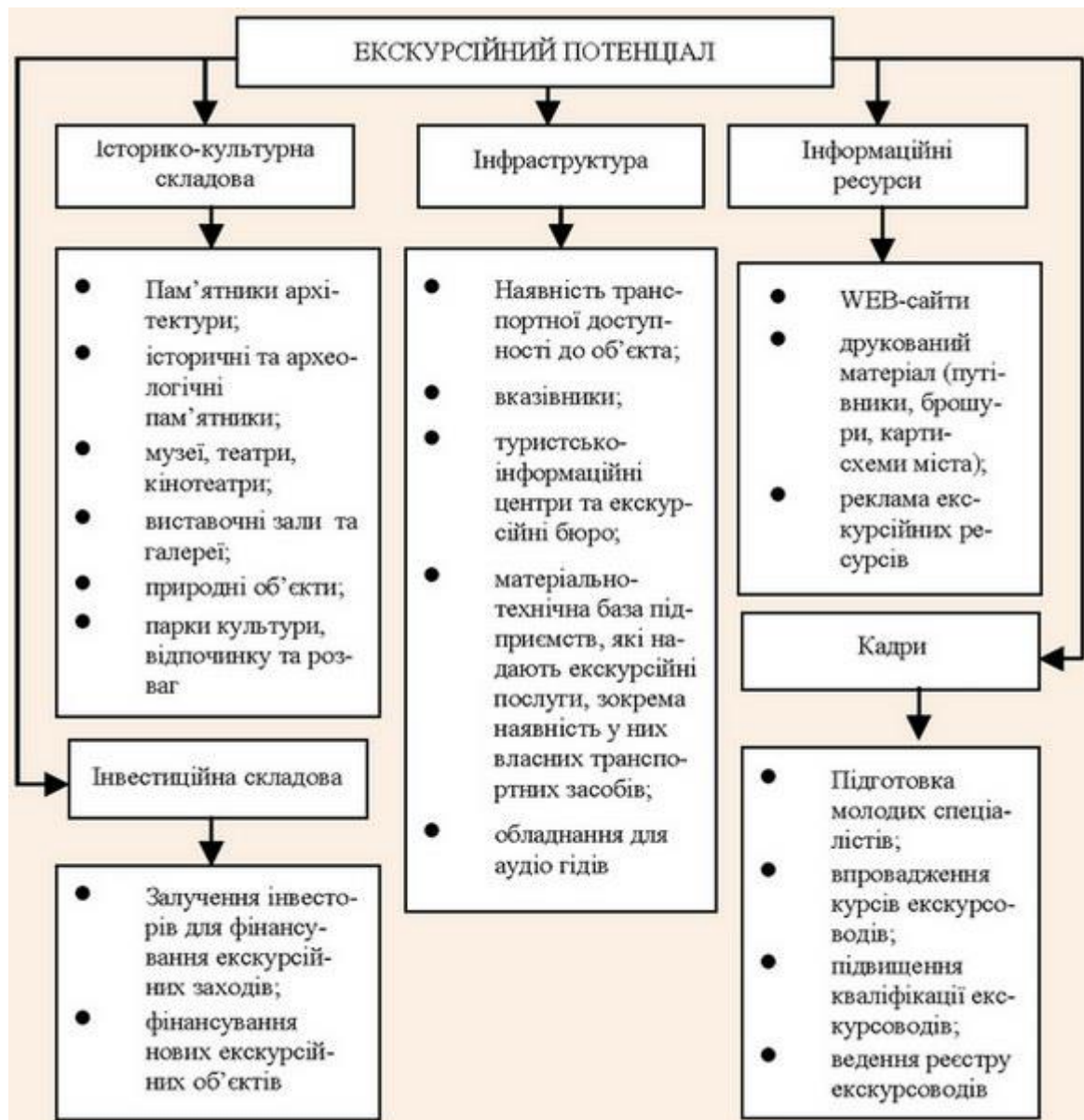


Рис.2.3. Екскурсійний потенціал Одеської області [20].

За кількістю об'єктів історико-культурної спадщини, Одеська область посідає друге місце в Україні після Львівської області. Міста Одеса, Ананьєв, Балта, Білгород-Дністровський, Болград, Ізмаїл, Кілія, Вилкове, Кодима, Овідіополь, Рені, смт Велика Михайлівка включені до списку історичних міст України. Одеса – центральне місто області. Вона розташована на місці стародавнього татарського поселення Хаджибей, яке вперше письмово згадується в 1415 році, хоча перші поселення на місці міста виникли більше 5

тис. років тому. Заснування міста-порту почалося за указом Катерини II в 1794 році. Уже на початку XIX ст. Одеський порт вийшов на третє місце після Петербурга і Риги. Численні архітектурні споруди Одеси визнані яскравими прикладами містобудування та культури. Культурні комплекси 59 будівель і споруд центральної частини міста включені в пам'ятки містобудування і архітектури національного значення. Найбільш виразним архітектурним ансамблем є Приморський бульвар, де зосереджені найвідоміші архітектурні споруди, побудовані за проектами видатних вітчизняних і зарубіжних архітекторів (будинок графа Завадовського – нині готель «Петербурзька»; будівля Старої біржі – нині центр міської адміністрації; палац генерал-губернатора графа Воронцова, палац Шидловського, готель «Лондонська» і ін.).

Окрасою і неперевершеним шедевром архітектури є знамениті Потьомкінські сходи. Князь Воронцов подарував своїй дружині Єлизаветі сходи, що обійшлися йому в 800 тис.рублів. Автором проекту був архітектор Ф. Боффо, який ретельно розробив пропорції споруди, що радує око декількома оптичними ефектами. Спочатку сходи були дерев'яними, потім 200 сходинок виклали із трієстського пісковика. Майже через 100 років його замінили гранітом, а майданчики заасфальтували. Нині споруда складається з 192 сходинок і 10 майданчиків. За радянських часів сходи були перейменовані на честь повстання на броненосці «Потьомкін» в 1905 році, а до революції називалися Рішельєвськими – тому що на початку споруди стоїть пам'ятник герцогу Дюку де Рішельє.

Пам'ятник Дюку, або, вірніше, пам'ятник Арману Емманюелю дю Плессі, герцогу де Рішельє – це ще одна визначна пам'ятка Одеси і перший монумент, відкритий в цьому місті. Він був створений в 1828 році і являє собою бронзову фігуру в повний зріст. Герцог де Рішельє, який став першим градоначальником Одеси, перетворив її на справжню перлину біля моря, створивши тут один з найбільших торгових портів. За часів його керування Одеса почала активно забудовуватися, з'явився перший Одеський оперний

театр, друкарня, були відкриті комерційне училище та інститут шляхетних дівчат. Герцог де Рішельє залишався незмінним градоначальником Одеси протягом одинадцяти років. За цей час населення міста досягло 35 тисяч 60 чоловік. Однак коли у Франції до влади знову прийшли Бурбони, він повернувся на батьківщину, де став прем'єр-міністром. Помер герцог у віці 56 років у Франції. Коли звістка про його смерть досягла Одеси, всі жителі Південної Пальміри були вражені настільки раптовою кончиною найшановнішої в місті людини. І тоді Олександр-Луї Андре де Ланжерон, тодішній градоначальник Одеси і великий друг герцога закликав жителів зібрати пожертви на будівництво пам'ятника. Ескіз пам'ятника розробляв видатний скульптор того часу Іван Мартос, який зобразив герцога в повний зріст, немов він крокує по Одесі. Багато часу минуло з тих пір, багато змінилося в Одесі, проте пам'ятник Дюку до сих пір залишається улюбленим місцем зустрічей для одеситів і візитною карткою міста [21].

Одним з найкрасивіших споруд світу вважається будівля Одеського Національного академічного театру опери та балету, зведеного за проектом архітекторів Ф.Фельнера і Г.Гельмана. У ньому виступали відомі співаки: Федір Шаляпін, Енріко Карузо, Леонід Собінов, танцювала Айседора Дункан. У 1920 - х роках був заснований Український музично-драматичний театр ім. В. Василька. Російський драматичний театр ім. А. Іванова, що був заснований 1874 року і є найстарішим на півдні України. Тут виступали такі видатні особистості, як Сара Бернар, Елеонора Дузе, а також українські майстри – Панас Саксаганський, Марія Заньковецька, Марко Кропивницький тощо.

Наймолодшим з одеських театрів є Академічний театр музичної комедії ім. М. Водяного, який було переведено до Одеси зі Львова. Також у місті працює «Залізний цирк», що був заснований 1894 року. Особливе місце в культурному житті міста займає філармонія, яка спочатку була біржею. За час існування на сцені філармонії виступали видатні музичні особистості:

Володимир Висоцький, Давид Ойстрах, Леонід Утьосов, Дмитро Шостакович.

В Одесі працює близько тридцяти музеїв. Серед найвідоміших: археологічний – найстаріший в Україні; художній – один з найбільш розвинених художніх музеїв в Україні, що має у своїх фондах майже усі види художнього мистецтва: живопис, скульптуру, декоративне мистецтво, графіку і містить витвори російських та українських майстрів іконопису від XVI ст. до сучасності, нараховуючи понад 10 тисяч оригінальних робіт; музей Західного та Східного мистецтва – один з найкращих в Україні; військово-історичний музей, музей оборони Одеси, історико-краєзнавчий музей, музей морського флоту, музей якорів, музей кіно, футболу. Також діють декілька будинків-музеїв та музеїв, присвячених особам: Олександра Пушкіна, Костянтина Паустовського, Миколи Реріха, Володимира Філатова. За останні роки до старих музеїв додалися також більш сучасні та цікаві музеї, що також мають попит у жителів міста та туристів: музей нумізматики, музей воскових фігур, музей коньячної справи Шустова тощо [21].

2.3. Перспективи розвитку туристичної галузі в Одеській області

Розвиток туризму для Одеського регіону є стратегічним видом діяльності. Люди (представники місцевого населення, туристи з інших областей України, іноземні гості) мають вибір і можливість споживати доступні туристичні послуги, оскільки це впливає на розвиток особистості, її творчих здібностей, підвищення культурного рівня людини, поліпшення якості життя. Відмінними особливостями регіону є розвинена транспортна інфраструктура; широкі транзитні можливості; високий потенціал індустріального сектора; розвинений аграрний сектор; перспективний туристичний комплекс; значний науково-освітній потенціал. Одеський регіон вирізняється вигідним транспортно-географічним положенням, що зумовило провідну роль транспорту у його розвитку. Швидке, вчасне, надійне і

безпечне перевезення вантажів та пасажирів має життєво важливе значення для розвитку туристичної галузі та економічного зростання регіону.

Для розвитку туристичної галузі мають велике значення такі фактори: природно-ресурсний потенціал; економіко-географічне положення; трудові ресурси (кваліфіковані кадри); інноваційний прогрес; споживчий попит; внутрішня та зовнішня конкуренція; інвестиції; державна підтримка галузі.

В останній час відбувається швидка цифровізація туризму у всьому світі і в тому числі в Одеській області : створюються веб-сайти туристичних організацій, вивчаються потреби туристів, відбувається збір та аналіз статистики в режимі реального часу за допомогою технологій Інтернету; створюються віртуальні тури, відбувається 3D-моделювання, облаштовуються веб-камерами туристичні об'єкти, впроваджуються QR-коди, RFID-мітки, використовуються системи безготівкових розрахунків; впроваджуються програми лояльності та електронних карток туриста; створюються туристичні мобільні додатки (з картами маршрутів, аудіогідами, геолокацією); запроваджуються електронні квитки на туристичних об'єктах і в закладах дозвілля; відбувається цифровізація музеїв (електронні різномовні каталоги, віртуальної та доповненої реальностей, аудіогіди та електронні гіди).

Одеська область має дуже гарні перспективи у розвитку туристичної галузі і екскурсійного туризму зокрема. На території міста і області розташовані більше 4500 пам'яток культурної спадщини, які презентують період від античності до XX ст. Найбільшою є концентрація архітектурних пам'яток в центральній частині Одеси. Академічний театр опери та балету, Потьомкінські сходи, ансамбль Приморського бульвару, Воронцовський та Шахський палаци, палаци Абаза та Гагаріних є дуже популярними туристичними об'єктами. Найбільш визначною архітектурною пам'яткою на території області є комплекс Акерманської фортеці (XIV -XVI ст.) в м. Білгород - Дністровський. Не менш цікавими є й культові споруди -пам'ятки такі як Мала мечеть в Ізмаїлі, унікальні для південної України дерев'яні

храми в Балтському та Кодимському районі, середньовічні Вірменська та Грецька церкви в Білгород - Дністровському та Миколаївська церква в Кілії [31].

В області реалізуються великі мистецькі проекти, які стали вже традиційними, зокрема, Юморина, Одеський Міжнародний кінофестиваль; Міжнародний книжковий фестиваль «Зелена хвиля»; мистецький марафон «Ніч в філармонії»; міжнародний джазовий фестиваль «OdessaJazzFest» та ін. Великий спектр різноманітних видів туризму, які розвинені на території Одеської області, зокрема, пляжного, оздоровчого, винно -гастрономічного, спортивного, культурно - пізнавального, екологічного, етнографічного, релігійного, зможуть задовольнити смак будь якого туриста, як вітчизняного, так і іноземного.

Оцінку поточної й майбутньої перспективи регіонального розвитку туристичної галузі можна здійснити за допомогою SWOT–аналізу. Цей метод полягає у нотуванні всіх сильних і слабких сторін туристичної діяльності та визначенні шансів і загроз в його розвитку. Аналіз сильних і слабких сторін туристичної діяльності має на меті визначити його позицію на конкурентному ринку. Він дає можливість ідентифікувати основні переваги, а також виявляє його можливі недоліки, які можуть становити загрозу розвитку і бути слабким місцем щодо конкурентноспроможності. У результаті виявлення сильних і слабких сторін регіонального розвитку туризму в Одеській області ми отримаємо відповіді на те, що потрібно зробити, аби вдосконалити туристичну галузь, використовуючи її переваги; як усунути слабкі місця або зменшити силу їхнього впливу.

Треба враховувати, що можливості і загрози розвитку туристичної галузі і всіх її аспектів стосуються і зовнішніх факторів. До них, зокрема, відносяться:

- суспільні та політичні чинники;
- інвестиційна діяльність, інфляція, державна підтримка;
- попит, пропозиція, конкуренція, ціни, доходи.

Знання можливостей і загроз дає можливість здійснювати дії, які допомагають використати перші й протидіяти другим.

SWOT–аналіз розвитку туристичної галузі в Одеській області

Сильні сторони (внутрішні чинники)

1. Вигідне економіко-географічне положення. Одеська область – приморський і прикордонний регіон України, розташований на крайньому південному заході країни. По території області проходять державні кордони України з Румунією і Молдовою.

2. Достатньо розвинута та розгалужена інфраструктура, з високою пропускнуою спроможністю, наявність засобів для перевезення великогабаритних і масових вантажів.

3. Високий рекреаційно-туристичний потенціал регіону, обумовлений унікальними природнокліматичними умовами та особливістю економіко-географічного розташування області.

4. Розвинута мережа природоохоронних територій. Природно-заповідний фонд Одеської області представлений 125 територіями та об'єктами (з них 18 – загальнодержавного значення, 107 – місцевого). Дунайський біосферний заповідник, Дунайські і Дністровські плавні, ландшафтний парк «Тилігульський», ботанічний сад Одеського національного університету ім. І.І.Мечникова – дуже популярні об'єкти.

5. Велика кількість санаторно-курортних і оздоровчих закладів. В Одеській області налічується 321 санаторно-курортний та оздоровчий заклад, які можуть прийняти понад 40 000 туристів та 317 дитячих закладів оздоровлення і відпочинку.

6. Інвестиційна привабливість регіону.

7. Значний культурний потенціал. В області діє 25 установ обласного підпорядкування: 6 театральновидовищних закладів, 3 обласні бібліотеки, 5 центрів національних культур, 7 музеїв, 3 навчальні заклади культури і мистецтв, а також 6 закладів національного значення [32].

8. Великий спектр різноманітних видів туризму: пляжного, оздоровчого, винно-гастрономічного, спортивного, культурно-пізнавального, екологічного, етнографічного, релігійного, сільського, екскурсійного та ін.

Слабкі сторони (внутрішні чинники)

1. Незадовільний екологічний стан навколишнього природного середовища, обумовлений забрудненням узбережжя Чорного моря, лиманів та річок. Наявність несанкціонованих звалищ та недостатньо ефективна робота відповідних служб за доглядом територій.

2. Занепад морського та річкового круїзного туризму. Зокрема, приведення до руйнування та недієздатності причалів на відомих пляжах міста – Золотий Берег, Чорноморка, Ланжерон тощо.

3. Руйнування та банкрутство санаторно-курортних закладів, зменшення існуючої бази закладів відповідного спрямування.

4. Незадовільна туристична та загальна інфраструктура Одеського регіону, а Також велика протяжність області зумовлює недостатній розвиток туристичної сфери.

5. Наявність «тенізації» туристичної галузі і як результат – недостатній обсяг фінансових ресурсів у місцевому бюджеті для інвестування у перебудову та модернізацію регіонального туристично-рекреаційного комплексу.

6. Незадовільний стан відомих музеїв, пам'яток архітектури, необхідність ремонту і реконструкції центральної частини міста.

7. Зменшення частки іноземного туристичного потоку і скорочення тривалості перебування іноземних туристів в Одеському регіоні.

8. Невідповідність ціни та якості послуг, які надаються підприємствами індустрії туризму. В деяких випадках ціни значно завищені у

порівнянні із закордонними аналогічними закладами, а сервіс не відповідає заявленому.

9. Недостатність кваліфікованих кадрів та низький рівень екологічної освіти та культури.

Можливості (зовнішні чинники)

1. Розширення перспектив виходу на міжнародні ринки, пов'язане, перш за все, з потенційною можливістю отримання статусу кандидата у Європейський Союз.

2. Підвищення конкурентоздатності за рахунок обміну досвідом в сфері надання послуг і створення якісного туристичного продукту.

3. Підвищення інвестиційної привабливості рекреаційно-туристичної сфери за рахунок попиту на різні види рекреаційної та туристичної діяльності.

4. Залучення Одеського регіону у проведенні культурно-мистецьких та спортивних заходів європейського та світового рівнів.

5. Модернізація та реконструкція основних фондів туристичної галузі.

6. Включення центральної частини міста Одеси до списку Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО.

7. Наближення до європейських та світових стандартів туристичної сфери Одеської області.

Загрози (зовнішні чинники)

1. Бойові дії в Україні, постійна потенційна загроза руйнування регіону.

2. Карантинні обмеження, які відійшли на другий план, але не зникли, пов'язані із пандемією COVID-19.

3. Незадовільна екологічна ситуація в регіоні, пов'язана із забрудненням повітря за рахунок, перш за все, великої кількості автотранспортних засобів, відсутність ефективної транспортної мережі в

місті, поганим станом автошляхів та якістю пального; проблема з питною водою; розміщенням та утилізацією твердих побутових відходів тощо.

4. Висока конкуренція з аналогічними закордонними підприємствами туристичної сфери в наслідок пропозицій більш якісного сервісу при однаковій вартості пропонованого туристичного продукту.

5. Нестабільна світова фінансова ситуація.

6. Корупційні загрози.

7. Недостатня підтримка з боку держави в підтримці галузі, стимулювання регіонального розвитку, інформаційному забезпеченні та наданню пільг [33].

В Одеському регіоні для туристів, як вітчизняних, так і іноземних пропонують різноманітні цікаві екскурсії, як наприклад:

- Дельта Дунаю та Вилково-українська Венеція;
- Аккерманська фортеця у Білгород-Дністровському Одеської області;
- Савранський ліс (м.Саврань, Одеська область);
- Замок Курісів та маєток Кузнецова;
- Шабо-дегустація вин;
- Джерело Іоанна Сочавського Нового – паломницькі святі місця Бессарабського краю;
- Краєзнавчий музей у Білгород-Дністровському поряд із курортом Затока;
- Європейська сироварня с.Шабо, Білгород-Дністровський район;
- Свято-Георгіївський Болгарський храм у м.Білгород-Дністровський;
- Центр зеленого туризму «Фрумушика-Нова» в Тарутинському районі Одеської області.
- Еногастрономічні тури в Одеському регіоні.

Так як еногастрономічний туризм в Одеській області розвивається швидкими темпами і приваблює багато іноземних туристів є сенс зупинитись на ньому більш детально. У гастрономічному туризмі існують різні види турів, залежно від виду конкретного продукту або напою, які сформувалися

за побажаннями туристів. Для Одеського регіону більш характерним є винний і сирний вид гастрономічного туру, а такі, як пивний, шоколадний, чайний, кавовий зустрічаються набагато рідше. В Одеському регіоні для іноземних туристів можуть запропонувати такі види турів:

- ресторанний тур - подорож, яка складається з відвідування найвідоміших та популярних ресторанів, які відрізняються високою якістю, ексклюзивністю кухні, національним спрямуванням;

- тур сільською місцевістю - тимчасове перебування туристів у сільській місцевості з метою дегустації її кухні та продуктів, які виробляють у даному регіоні, а може також включати в себе сільськогосподарські роботи;

- тур з гастрономічною тематикою (виставки, ярмарки, шоу тощо), наприклад в Одеському регіоні - це Фестивалі «борщу», «сала» «молодого вина» «Бесарабські автентичні страви» та ін.;

- освітній тур, метою якого є навчання в спеціальних закладах кулінарного профілю, відвідування курсів та майстер-класів;

- комбінований тур - поєднує риси попередніх гастрономічних турів.

Гастрономічний туризм має специфічні риси, а саме: - умови для розвитку кулінарного туризму мають абсолютно всі країни, що є унікальною відмінною рисою даного виду туризму; - не носить характер сезонного відпочинку, для будь-якого часу року можна підібрати відповідний тур;- тією чи іншою мірою є складовим елементом всіх турів.

Організація гастрономічних турів сприяє відродженню національних кулінарних традицій будь-якої країни. Харчування займає важливу роль у житті людей, виконує не лише функцію відновлення сил людини, а й виступає як спосіб відпочинку, розваг, пізнання країни. У ЄС порахували: середній чек звичайного туриста дорівнює €50, а середній чек туриста саме гастрономічного маршруту – €200.

В різних країнах, в різних регіонах існують свої програми кулінарних заходів. Такі заходи існують і в Одеському регіоні. Можна порівняти і зрозуміти, що кожний регіон кожної країни є унікальний і неповторний.

Наприклад, в Італії існує: свято підсмаженого на вертелі молочного поросяти в Іссонь, свято дичини у Сен-Нікола, ярмарок Exposition du Jambon de Bosses, присвячений сиров'яленій шинці; свято чорного хліба в Перлоце. Випечений у дров'яній печі хліб подають з підсмаженим на решітці м'ясом, асорті з ковбас і м'ясних виробів, полентою з козлятиною і сирами. В Олломоні проходять свято, на якому готують різноманітні страви з м'яса осла. В Вальпелліне проводиться свято традиційної страви - селянського супу з хліба і сиру фонтіна (нарізані скибочками хліб і сир шарами викладають на деко, пропитують бульйоном і готують у печі).

У Японії туристам пропонують під керівництвом кулінарного гіда купити продукти для суші, які потім будуть приготовлені у присутності туриста кращими кухарями. В країнах Середземномор'я дуже популярні Дороги оливкової олії. Виробництво олії в Греції, Італії, Іспанії – не лише важлива складова економіки, а ще й дуже цікавить туристів.

І в Україні так як і в інших країнах світу, офіційно з'явився і дуже добре себе почуває еногастрономічний туризм. В Одеському регіоні особливу роль у ньому грають невеликі локальні виробники з продукцією свого регіону та душевним прийомом гостей. Зараз такі поїздки стали офіційним, сертифікованим, з інформаційною підтримкою в ЗМІ, з піаром за кордоном, з вказівниками (навіть біг-бордами на трасах!), з піклуванням про харчову безпеку туристів та з масштабними, далекосяжними планами. Прикладом такого гастрономічного маршруту в Одеській області є: «Дорога вина і смаку Української Бессарабії». Цей маршрут об'єднує 22 учасника та 36 об'єктів винного та гастрономічного туризму Одеської області. Він презентує культурні особливості народів, які тут проживають: українського, болгарського, молдавського, гагаузського та липованського. Загальна протяжність маршруту – близько 900 кілометрів. Більшість локацій працює протягом всього року. Серед них:

-Сімейна виноробня «Колоніст», яка створена родиною Плачкових у 2005 році для виробництва вин преміум-класу. Назва походить від болгарських

колоністів, які заселили цю територію у XIX столітті і нащадком яких і є власники виноробні. Виробляють близько 280 тисяч пляшок вина на рік, серед них сухі, ігристі, напівсолодкі та солодкі. Тут можна ознайомитися з традиціями місцевості та продегустувати вино, а під час фестивалю молодого вина приєднатися до процесу збору врожаю.



Рис. 2.4. Дороги вина та смаку Української Бессарабії [34].

-Центр культури вина «Шабо» – єдиний в Україні комплекс із виробництва вина, що має дім ігристих вин та центр культури вина. Туристам проводять екскурсії та показують технологію виробництва вин, коньяків, бренді і виноградної горілки та організовують дегустації.

-Комплекс відпочинку «Фрумушика-Нова» пропонує продукцію вівцеферми та виробляє вина, має етнографічний музей під відкритим небом, сучасний готельний корпус. Гордість комплексу – статуя чабана, яка занесена в Книгу рекордів Гіннеса як найвища в світі гранітна статуя чабана (17,94 м).

-Бринзарня «Куба-далеко» розташована на території Дунайського біосферного заповідника. Має власну козину ферму та бринзарню. Для туристів влаштовують дегустації.

-Екоферма «Равлики Бессарабії» – єдина в Бессарабії ферма з вирощування равликів середземноморської породи *Helix aspersa* Muller. Для туристів проводять екскурсії, під час яких показують процес вирощування равликів та проводять дегустації. Також є зона відпочинку, можна спробувати традиційні липованські страви.

-Винний підвал *Vinaria* створений родиною виноробів Польшаков. Пригощають вином власного виробництва та знайомлять із традиційною бессарабською кухнею в історичній будівлі зі старовинним декором [34].

З появою гастрономічних маршрутів у регіоні виграє одразу багато-хто:

1. туристи приємно проводять час та знайомляться з унікальними особливостями місцевості, про які раніше, можливо, і не здогадувалися;

2. виробники продукції (вина, бринзи, м'ясних делікатесів і т.д.) збільшують продаж;

3. Поблизу маршрутів розвивається інфраструктура;

4. Відкриваються сільські садиби;

5. З'являється потреба в послугах перевізників, екскурсоводів, виробників сувенірів, рекламодавців.

У гастрономічних подорожах можна дізнатися про повсякденне життя, історію та культуру регіону часом більше, ніж в класичних екскурсійних поїздках. Слід зазначити, що Одеський регіон має потенціал для розвитку у себе гастрономічного туризму, адже в ньому своя неповторна національна кухня, свої традиції гостинності. Все це можна запропонувати іноземним туристам, які з задоволенням ознайомляться з кулінарними традиціями Одеського регіону, з укладами матеріальної культури народу, елементами його фольклору, традиційними способами виробництва продуктів харчування і напоїв, доторкнуться до його історичного минулого.

Дуже важливо, що гастрономічний туризм здатний продовжити туристичний сезон в Одеському регіоні, він працює цілий рік, а не тільки в курортний сезон як у випадку з морським відпочинком. І треба враховувати, що в нашому сучасному світі дуже багато проблем: глобалізм все вбиває, людей привчили до фастфуду, все знищує національну кухню. І якщо є шанс зберегти нашу автентичність, унікальність і неповторність, треба цим шансом скористатись.

Розглядаючи перспективи розвитку туристичної галузі в Одеській області можна сказати, що наша область має дуже великі шанси для подальшого розвитку. Регіон насичений значним спектром туристичних послуг, великою кількістю атракцій різного спрямування, які б могли задовольнити смаки будь якого туриста, як вітчизняного, так і іноземного. Туристична галузь в Одеському регіоні має всі ознаки своєї орієнтації як на внутрішній, так і на зовнішній ринок.

Висновок до 2 розділу

Одеська область володіє всіма передумовами для формування конкурентоспроможної, інвестиційно привабливої туристичної галузі, що може забезпечити збільшення нових туристичних потоків, та спроможна відповідати європейським та світовим стандартам в сфері надання туристичних послуг.

Одеський регіон має ряд переваг у порівнянні із іншими регіонами країни. Насамперед, це вигідне економіко-географічне положення, великий природно-ресурсний потенціал, унікальні історичні і культурні об'єкти. Проведений аналіз сильних і слабких сторін, шансів та загроз в туристичній галузі Одеського регіону за допомогою SWOT- аналізу дозволив визначити основні переваги і недоліки, які потенційно становлять загрозу його подальшого розвитку. Це дозволило отримати відповіді на те, які заходи потрібно запровадити, щоб використати переваги та як усунути слабкі місця

або зменшити силу їхнього впливу. Наразі, туристична галузь стикнулася із новими викликами, які вона зазнає і, можливо, в найближчому часі ще буде зазнавати та долати. Це насамперед військова агресія Російської федерації проти України. Умови війни вимагають нового підходу до вирішення нагальних проблем, що стоять перед нашим регіоном.

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАННЯ СКЛАДОВИХ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

3.1. Реалізація вподобань туристів методом опитування для просування екскурсійних турів в Одеській області.

В Одеському регіоні різноманітні туристичні послуги надають більш 300 туристичних фірм, якими розроблені та реалізовані понад 100 туристсько-екскурсійних маршрутів. Велике значення має тематика екскурсій, а також зміст та мотивації їх проведення, які власно і визначають вид туристичної діяльності. Більшість туристсько-екскурсійних маршрутів розраховані не тільки на вітчизняного, але і на іноземного туриста.

Основними напрямками розвитку туристичної діяльності Одеської області є:

- екологічний туризм або «зелений туризм»- це ліси і рівнини, прісні та солоні озера, лимани, морське узбережжя та безкрайні степи;
- розважально-відпочинковий – це різного типу розваги для людей різного віку та особистих переваг;
- сільський туризм – це маленькі чудові хатинки, різні народні фестивалі, відвідування цікавих міст і заводів в яких зберігають традиції свого народу;
- культурно-історичний – це всі пам'ятки архітектури, які розкинуті по всій області і з'явилися в різні часи, також музеї з різними напрямками та церкви,

які своїми куполами яскраво блистять на сонці.

В науковій роботі було проведено дослідження методом опитування за допомогою форми, складеної у додатку Google. В опитанні прийняло участь 5200 респондентів віком від 18 до 70 років. Опитування проводилось переважно серед жителів Одеської області.

Аналіз гендерності учасників опитування показав, що в опитуванні прийняло участь 84,9 % жінок і 15,1 % чоловіків (рис. 3.1.).

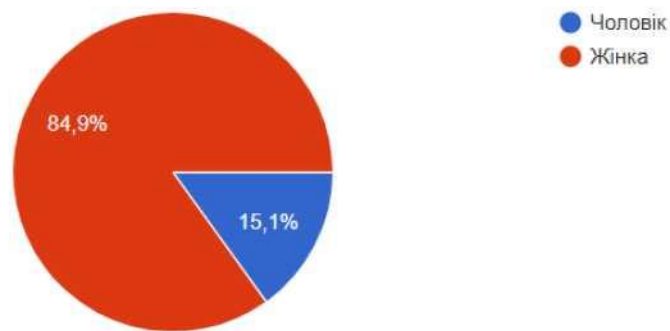


Рис. 3.1. Результати гендерного розподілу учасників опитування

На питання «Чи подобається вам подорожувати?» 96,2 % респондентів відповіло позитивно і лише 3,8 % дали негативну відповідь. Це свідчить про зацікавленість людей до подорожей і свідчить про можливість розвитку туристичних напрямків (рис. 3.2.).

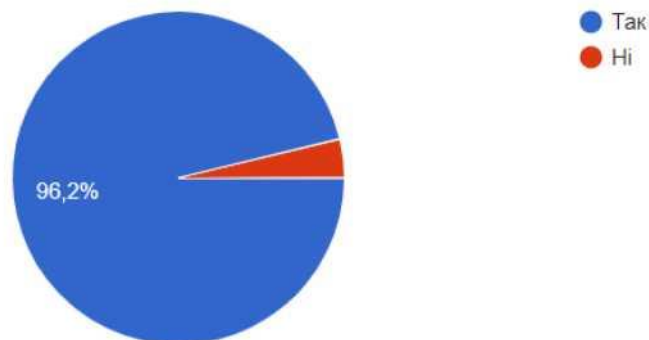


Рис. 3.2. Аналіз бажання респондентів подорожувати

Метою опитування виступало також виявлення гастрономічних вподобань респондентів при формуванні екскурсійних турів. Адже дуже

часто, практично завжди, екскурсійні тури поєднуються з прийняттям їжі в різних закладах харчування. На запитання «Ви віддаєте перевагу європейській кухні чи місцевій?» - 67,9 % респондентів віддало перевагу місцевій кухні, а 32,1 % респондентів відповіли, що віддають перевагу європейській кухні. Це мотивує популяризувати місцеву кухню досліджуваного регіону і імплементувати її як складову екскурсійного туру, що розробляється, як для вітчизняних, так і іноземних туристів, адже знайомство з національною кухнею для іноземних гостей, це можливість ще краще пізнати унікальність, неповторність нашого регіону.



Ви віддаєте перевагу європейській кухні чи місцевій?

Рис. 3.3. Аналіз гастрономічних вподобань споживачів

На питання «Чи цікаво вам пізнавати нові туристичні напрямки Одеської області?» 90,6 % респондентів дали позитивну відповідь і лише 9,4 % - не зацікавлені в такій пропозиції. Позитивний результат мотивує на створення нового екскурсійного туру, свідчить про готовність туристів подорожувати. (рис. 3.4).

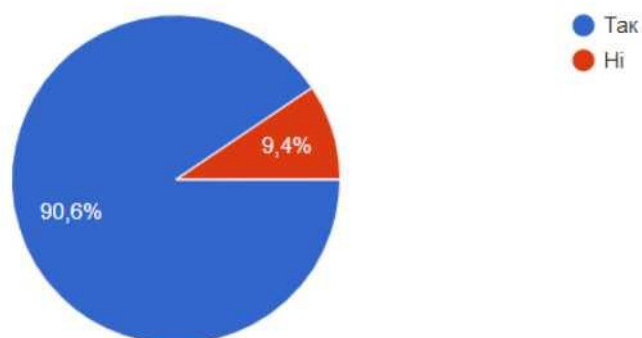


Рис. 3.4. Результати опитування респондентів про інтерес до нових туристичних напрямків Одеської області

Рис. 3.5. Результати опитування респондентів щодо бажання подорожувати в Одеській області.

Цілком відомо про недосконалу туристичну інфраструктуру Одеського регіону, особливо це стосується якості доріг міжміського і сільського сполучення. Перед тим, як формувати новий екскурсійний тур в Одеській області, важливо виявити готовність і бажання долати шлях з інфраструктурою доріг низької якості для отримання нових, незабутніх, позитивних вражень від нового екскурсійного туру. Результати опитування показали позитивну відповідь 75,5 %, а 24,5 % - не бажають виходити із зони комфорту, це свідчить про доцільність розвитку нових екскурсійних маршрутів, не дивлячись на перепони. Результати представлено на діаграмі рис. 3.5.

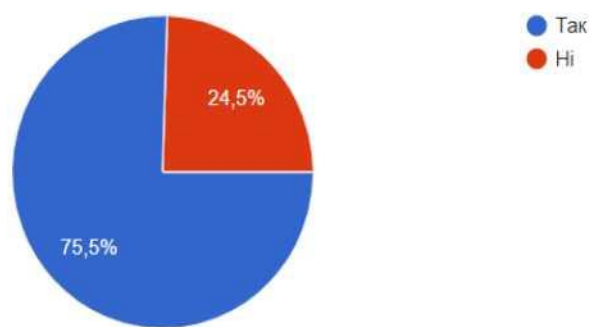


Рис.3.5. Результати опитування щодо готовності долати шлях з інфраструктурою доріг низької якості задля отримання позитивних вражень від нового екскурсійного туру.

Оскільки в розробці екскурсійного туру планується використання елементів подієвого туризму, важливо виявити зацікавленість потенційної аудиторії в готовності приймати участь в різних цікавих заходах на маршруті туру. На питання «Чи хотіли б ви стати учасником святкувань, квестів,

ярмарок, фестивалів під час екскурсій?» 75,5 % респондентів дали позитивну відповідь, і лише 24,5 % респондентів не бажають цього. При формуванні і компануванні нових екскурсійних турів слід врахувати цей показник для його популяризації. Результати представлено на рис. 3.6.

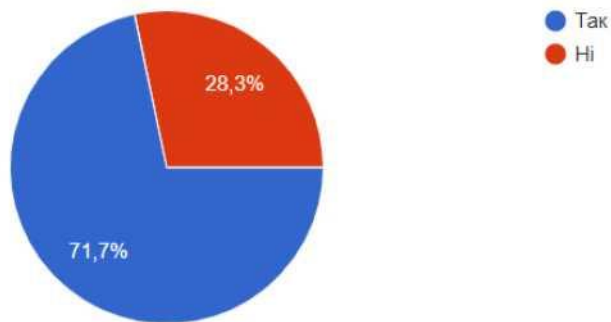


Рис. 3.6. Результати опитування респондентів про доцільність організації святкувань, квестів, ярмарок, фестивалів під час екскурсій.

Результати опитування свідчать про позитивно налаштований настрій потенційних туристів і мотивують на створення нових екскурсійних маршрутів в Одеській області.

3.2. Впровадження потенційних можливостей етнопарку «Нью-Васюки» для супроводу нових екскурсій іноземним туристам.

Етнопарк - це тематичні парки, засновані на традиціях та культурі безлічі етнічних груп, це різновид музею під відкритим небом. Етнопарк дає уявлення про культури та географічні райони різних країн світу.

Існують місця, де кожна людина може доторкнутися до величі природи, познайомитись з культурою та традиціями місцевого регіону, особливостями національної кухні, неповторним тваринним світом, дивовижними мистецькими творами, відпочити, оздоровитись, відчути незабутні емоції.

Екопарк Нью-Васюки облаштований у стилі знаменитого роману Ільфа та Петрова “12 стільців”. Територія етнопарку прикрашена скульптурами

героїв роману, завдяки чому кожен відвідувач гарантовано зануриться в атмосферу твору. Дуже багато предметів побуту, знарядь праці минулих років. Екопарк знаходиться всього в декількох кілометрах від Одеси, біля селища міського типу Велика Долина Одеської області. Це острівцеь етнокультурної спадщини, який дуже популярний у місцевих жителів і гостей Одеського регіону, в тому числі іноземних. В екопарку проводиться велика кількість цікавих екскурсій, які стосуються тваринного і рослинного світу, самобутності місцевого населення, національних українських страв і напоїв, особливостей приготування їжі [26]. В етнопарку «Нью-Васюки» відвідувачів чекають:

- цікаві екскурсії
- басейни для дітей та дорослих
- водяні гірки
- подушки-батути
- підвісні мости
- музей Мототехніки
- екоферма
- село ремісників
- банний хутір
- єдиний в Україні лабіринт з рапанів
- ресторан-музей та міні-готель
- динозаврячий каньйон і ще багато незвичайного.

У суботу та неділю на гостей парку чекає пінне шоу та настільки цікаві дитячі анімації, що навіть дорослі приймають участь у конкурсах. В екопарку існує велика кількість дуже цікавих локацій, які не залишать нікого байдужим:

Контактний зоопарк

У контактному зоопарку представлені найрізноманітніші домашні та дикі мешканці природи. В окремих, спеціально обладнаних місцях можна зустріти різні види мавп, осликів, птахів і гризунів, а також таких екзотичних

тварин як страуси. А в «Бабусиному подвір'ї» можна зануритися у стародавній світ домашнього господарства. Тут мешкають різні домашні тварини: пухнасті кролики, доброзичливі козенята, поважні гуси та голосисті півні. Колекція тварин постійно розширюється і поповнюється.

Найважливіше завдання контактного зоопарку – організація освітньої та пізнавальної роботи для відвідувачів. Професійні екскурсоводи розкажуть багато цікавих фактів про різні види тварин, познайомлять з біологічними особливостями вихованців. Під час екскурсії відвідувачі не тільки дізнаються багато нової інформації, але й спілкуються з тваринами. Відвідувачі торкаються і годують їх, що викликає море емоцій і захоплення у різних вікових груп.

Кожен, за бажанням, зможе провести цілий день в тісному контакті з природою і милими різноманітними “пухнастиками”. Серед співробітників парку завжди присутні ветеринари, тому всі тварини здорові, доглянуті, щеплені та правильно нагодовані. Велика площа і відмінна система вентиляції дозволяє постійно підтримувати в зоопарку свіже повітря. Всі вольєри завжди прибрані й чисті. Годування здійснюється виключно кормом, який надають співробітники контактного зоопарку.

Науково доведено, що спілкування з природою покращує не тільки самопочуття, але й здоров'я. Тварини можуть вилікувати від різних хвороб, будь то звичайна застуда або захворювання опорно-рухового апарату, налагодити емоційний стан [27].



Рис.3.7. Контактний зоопарк в еко-парку «Нью-Васюки»

Будиночок з бджолами

Ще одна локація, на якій знайомство з дивовижним світом природи продовжується – пасіка діда Василя та будиночок з бджолами. Тут у відвідувачів етно-парку є можливість пізнати цікаве та незвичайне заняття, яке має назву «сон на вуликах». Ця процедура представляє з себе комбінацію медитації та ароматерапії. Апібудиночок побудований таким чином, що лікувальні вулики з великою кількістю бджіл (їх може бути до 50 000) розташовані під лежанками. При цьому, бджоли не мають змоги залітати до будиночка, в якому знаходиться людина, але без проблем вилітають назовні через спеціально облаштовані льотки.

Страусина ферма

Розташоване у спеціальній екологічно чистій зоні страусине подвір'я пропонує всім зануритися у світ захоплюючих, пізнавальних та оздоровчих заходів. Пізнавальна частина програми ознайомить із способом життя африканського страуса, особливостям його адаптації, утримання та розведення у кліматичних умовах України. Відвідувачі можуть дізнатись про

всі стадії народження та розвитку цих екзотичних птахів, починаючи з процесу інкубації яєць; географічні, історичні та культурно-соціологічні аспекти життя цього виду. Дуже цікаво дізнатись все про найбільших птахів у світі: як поведуться у природі ці унікальні створення; від чого залежить їх забарвлення і розмір; чому вони не здатні літати та не піддаються дресируванню. Можна погодувати їх, а якщо пощастить, то й побачити унікальні танці, виконані з особливою граціозністю.

Розважальна частина програми подарує незабутні фото та відео записи на тлі птахів, перегляд цікавих фільмів по тематиці розведення та історії африканських страусів. Оздоровча частина програми допоможе відпочити на спеціально обладнаній території, де завжди свіже повітря. Спробувати спеціальне харчування в затишному ресторані, де кожен відвідувач зможе насолодитися стравами зі страусиного м'яса і страусиних яєць, які позитивно впливають на організм людини. Гості можуть придбати різні сувенірні вироби зі страусиних яєць і страусиного пір'я. Також можна замовити художньо оформлені складні сувенірні вироби, такі як розпис або художнє різьблення по шкаралупі страусиного яйця. Для зменшення стресу тварин та щоб уникнути отримання травм, на території страусиного подвір'я забороняється шуміти та голосно розмовляти, бігати та відлучатися від групи, одягатися у надто яскравий одяг, проходити за огорожу, приводити з собою тварин [28].

Село ремісників

Є можливість “зануритися” у ремесло, відвідавши «Місто майстрів», яке включає в себе різні розважально-пізнавальні напрямки, завдяки чому кожен із відвідувачів може знайти для себе щось цікаве та дізнатися про щось нове.

Село складається з різних будівель, кожна з яких виконана відповідно до національних традицій народів, які проживають в Одеському регіоні.

В селі ремісників проводяться різні майстер-класи: гончарство, складування, свічні вироби, миловаріння, плетіння віночків, аквагрим,

слайми, розпис хною, картинки з кольорового піску, розпис гіпсових фігур, ковальство, розпис пряників.

1.Кузня. У кузні можна не тільки поспостерігати за роботою майстра, а й самим спробувати викувати цвях чи підкову на щастя. Ковалі поділяться своїми секретами та методами створення шедеврів. Можна переконатися, наскільки ця професія не тільки важка, але й захоплююча. Також в кузні можна придбати різні вироби ковані з заліза.

2.Гончарна майстерня. В гончарній майстерні будь-який бажаючий зможе пройти майстер-клас з ліплення й розпису глиняних виробів, а також самостійно попрацювати на гончарному верстаті, що представляє собою унікальний досвід в наш час. Також можна придбати різні унікальні вироби з глини, які тепло та приємно урізноманітнюють будь-який інтер'єр.

3.Свічна майстерня. Свічка – була та залишається символом затишку і комфорту. Крім того, свічка – незмінний атрибут романтики та свята. Свічки, зроблені своїми руками – чудовий подарунок, який несе своєму одержувачу не тільки естетичну насолоду, а й практичну користь. На майстер-класі можна виготовити свічки шляхом заливання свічкової маси в різноманітні форми, зробити різьблені свічки або парафінові ручки.

4.Миловарня. Миловаріння своїми руками – це захоплююче заняття, яке допомагає відволіктися від турбот, проявити свою креативність, отримати задоволення від самого процесу творіння та, найголовніше, створити ароматне, запашне і незвичайне мило, яке стане не тільки оригінальним і красивим, але також дуже корисним подарунком будь-якій людині. У миловарінні можна втілити свої найсміливіші творчі фантазії.

5.Художня майстерня. Ще одним з захоплюючих та цікавих занять, з яким можна ознайомитися на майстер-класі «Картини з кольорового піску». Він розрахований на дітей, практично будь-якого віку й, навіть, на дорослих. За допомогою спеціальної основи та кольорового піску можна створити незвичайну «пісочну» картину. Це чудова прикраса для дитячої кімнати, офісу, будинку, яка створена своїми руками. Сам процес створення картини

розвиває творчий смак, нестандартне мислення, малу моторику кінцівок та координацію рухів.

6.Винокурня. Колись, цей складний технологічний процес, на ряду з секретними хімічними формулами, передавався з покоління в покоління. В наш час, майстер-клас дає можливість ознайомитися з роботою винокурні на власному досвіді. З вами щедро поділяться досвідом, майстерними секретами та різними способами створення алкогольних напоїв.

Атракціони

В етнопарку “Нью-Васюки” стає все цікавіше. Атракціони, як для дітей, так і для дорослих - створені для того, щоб кожен відвідувач незалежно від віку зміг повністю насолодитися відпочинком, відчувати радість і веселощі. Дорослі відчують себе знову в дитинстві, а діти зможуть ознайомитися з іграми, які свого часу, так захоплювали їх батьків. Величезні гойдалки, батуту, які піднесуть будь-кого до небес, квести і турніри, загадкові лабіринти, стрілецькі тири та багато іншого. Ви забудете про час і не захочете зупинятися. Адже “спустившись в кролячу нору” так хочеться дізнатися, що далі...



Рис.3.8. Лабіринти в екопарку «Нью-Васюки»

Зона барбекю

Майстерність і фантазії кулінарів у приготуванні різних видів смачних страв невичерпні. Можна спробувати себе – поекспериментувати з рецептами, додати в процес веселощів і радості, запросити друзів, з якими приємно провести час, і барбекю-вечірка запам'ятається надовго! На території є всі інструменти для відмінного барбекю: решітки, мангали, шампура, вугілля і розпалювачі, які можна взяти в оренду. А якщо щось не виходить і знадобиться допомога, то співробітники екопарку готові розібратися з усіма проблемами, що виникли.

Зона барбекю представлена великою територією для спілкування – альтанкою, в якій можна комфортно проводити час в очікування частування. Зони альтанки мають різні розміри, в залежності від кількості осіб. Поруч знаходиться жарильна піч, у якій можна приготувати апетитну їжу або просто погрітися...

Ресторан-музей «12 стільців»

Ресторан-музей «12 стільців» - це місце, яке однаково добре підходить для сімейного обіду, конфіденційних ділових переговорів, урочистостей будь-якого рівня і душевного спілкування з друзями. Основна частина меню – делікатесні страви з м'яса та яєць страуса, наприклад, карпачо, паштет, салати, омлет, гарячі страви та навіть пельмені. Дитяче меню складається з комбінації найбільш корисних продуктів, які надають максимальну користь ніжному організму. Тут проводиться кулінарне шоу «теппаньякі».

Теппаньякі - стиль приготування їжі, який полягає в тому, що кухар готує продукти на широкій залізній сковороді - теппані, поруч з обідаючими людьми, після чого гаряча страва з теппану одразу потрапляє в тарілки. Ресторан "12 стільців" пропонує два вида меню на теппані та майстер-клас з приготування страусинового яйця [29].

Меню№1

Локшина удон з овочами і телятиною – 300гр.

Овочі на теппані – 200гр.

Філе качки з соусом теріякі і грінками – 60гр.

Панкейки з джемом і морозивом 100/50

Меню розраховани на 8 осіб і подається з келихом червоного вина і негазованою водою. Ціна 3000 грн.

Меню №2

Рис з овочами і морепродуктами – 300гр.

Овочі на теппані – 200гр.

Смажені креветки і філе лосося – 50/50гр.

Меню розраховано на 8 осіб і подається з келихом білого вина і негазованою водою. Ціна 4000 грн.

МАЙСТЕР КЛАСС З ПРИГОТУВАННЯ СТРАУСИНОГО ЯЙЦЯ

- Одне страусине яйце вміщує 25-30 курячих.
- Зберігаються страусині яйця близько трьох місяців.
- Має корисні властивості.

Ціна 1200 грн. Скорлупа страусинового яйця залишається гостям як сувенір.

Мастер класс розрахований до 20 чоловік [29].

Ресторан-музей складається з просторого залу, фое та дитячої кімнати. У ресторані розташовані столики як для великих компаній, так і для затишних посиденьок. Основні продукти, які використовуються при приготуванні страв, зроблені на власній екофермі з використанням натуральних кормів. У залі ресторану просторий танцпол для веселих бенкетів і корпоративів. У вихідні дні, можна випити натуральний чай з липи, ромашки, шипшини і м'яти з великого старовинного самовара, який виготовляється традиційним сільським способом на дровах и ялинових шишках.



Рис.3.9. Ресторан-музей «12 стільців»

Всі продукти, які використовуються в ресторані є екологічно чистими і корисними для здоров'я. Додаткові продукти для ресторану купуються тільки у перевірених місцевих фермерів.

Місцевий готель.

- Всього номерів: 5
- Площа: 10 м²
- Місткість: 1 - 2 особи
- Ціна: 1800 грн./доба
- Час заїзду 14:00, час виїзду о 12:00.

ПРАЙС-ЛИСТ НА 2023 РІК В ЕТНО-ПАРК «НЬЮ-ВАСЮКИ»

ВХІДНІ КВИТКИ ДО ПАРКУ:

ДЛЯ ДОРΟΣЛИХ - 250 ГРН.

ДЛЯ ДІТЕЙ - 200 ГРН. (ДІТИ З 6 ДО 14 РОКІВ)

Дітям до 6 і дорослим після 70 вхід вільний (за наявності посвідчення особи)

ПОВНИЙ ВХІДНИЙ КВИТОК З БАСЕЙНОМ:

ДЛЯ ДОРΟΣЛИХ - 500 ГРН.

ДЛЯ ДІТЕЙ - 450 ГРН.

Діти від 0 до 14-ти років проходять на територію Акваленду та Pool-zone лише у супроводі дорослого з придбаним "повним квитком".

ВАРТІСТЬ ОРЕНДИ АЛЬТАНКИ:

НА 12 ОСІБ - 500 ГРН

НА 24 ОСОБИ - 800 ГРН

НА 40-70 ОСІБ - 1200 ГРН

МАЙСТЕР-КЛАСИ:

150 ГРН - Гончарство, складувство, свічні вироби, миловаріння, плетіння віночків, аквагрим, слайми, розпис хною, картинки з кольорового піску, розпис гіпсових фігур, ковальство, розпис пряників.

БЕЗКОШТОВНІ ПОСЛУГИ:

0 ГРН - Лабіринт дитячий двоповерховий, лабіринт із рапанів, дитячі майданчики, велика жовта горка та багато іншого.

ПОСЛУГА ЕКСКУРСОВОДА ДЛЯ ГРУПИ З 10 ДО 25 ОСІБ:

300 ГРН – 40ХВ. за попереднім записом

КОМПЛЕКСНІ ОБІДИ: (ДЛЯ ГРУП ВІД 18 ОСІБ)

- 250 ГРН. / 1 ОСОБА.

(Курячий суп з локшиною, курячий шашлик, картопля фрі, салат зі свіжої капусти, компот)

-200 ГРН. / 1 ОСОБА.

(Курячий шашлик, картопля фрі, салат зі свіжої капусти, компот)

МІНІ-ГОТЕЛЬ:

1800 ГРН. / ДОБА - 2-х місний номер + безкоштовний сніданок в ресторані "12 стільців"

2800 ГРН. / ДОБА - 4-х місний номер + безкоштовний сніданок в ресторані "12 стільців"

БАНЯ НА ДРОВАХ:

10000 ГРН / ДОБА- Проживання в котеджі з банею на дровах з басейном за одну добу (з проживанням до 10 осіб)

13000 ГРН. / ДОБА З ФІТОЧАНАМИ - Проживання в котеджі з банею на дровах з фіточанами та басейном за одну добу (з проживанням до 10 осіб).

1000 ГРН/ 1 ПАРНА ГОДИНА -Мінімальне замовлення - 3 години, на 10 осіб.

2000 ГРН / 1 ПАРНА ГОДИНА З ФІТО ЧАНАМИ - Мінімальне замовлення - 3 години, на 10 осіб [29].

Маючи такі чудові потенційні можливості етнопарк «Нью-Васюки» може запропонувати іноземним туристам програму відпочинку з цікавими екскурсіями, які стосуються тваринного і рослинного світу, самобутності місцевого населення, національних українських страв і напоїв, особливостей приготування їжі; познайомити з національними ремеслами, такими як: гончарство, складувство, виробництво свічок, миловаріння, плетіння віночків, розпис гіпсових фігур, ковальство, розпис пряників. Іноземні гості можуть самі взяти участь у процесі творіння різних виробів своїми руками під керівництвом майстрів, відвідати атракціони, завітати в зоопарк, на страусину ферму, смачно поїсти в ресторані-музеї, при бажанні залишитись на ніч в міні-готелі, зробити фото серед природних пейзажів, розважитись в басейні, насолодитись відпочинком і отримати незабутні враження.

Протягом відпочинку в етнопарку «Нью-Васюки» іноземних туристів може супроводжувати ще і професійний ено-гастро гід, рекомендована організація майстер-класів з приготування різних страв та ено-гастрономічна дегустація продуктів, страв та напоїв.

Висновки до розділу 3

На сьогоднішній день все більше людей починають цікавитись туристичною галуззю і екскурсійними послугами зокрема, що являє собою позитивну тенденцію. Адже екскурсії розширюють кругозір, формують інтереси, є культурним видом дозвілля, що стає модним в наш час. Приваблення іноземних туристів в Одеський регіон, надання їм професійного і якісного екскурсійного обслуговування завдання дуже важливе і щоб його виконати потрібно багато зусиль, наполегливості і бажання зробити Одеський регіон «Екскурсійним центром України».

ВИСНОВКИ

Екскурсія – цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень. Для розвитку екскурсійної діяльності в Одеському регіоні, для приваблення іноземних туристів, незважаючи на всі складнощі нашого життя, і перш за все військову агресію Російської Федерації проти України, потрібно покращувати інфраструктуру Одеського регіону, реконструювати пам'ятки історії та культури, належно за ними доглядати, проводити ефективну маркетингову політику.

1. В роботі розглянуті види екскурсій і роль екскурсовода в підвищенні ефективності екскурсійних послуг.

2. Розкрито організаційні особливості екскурсійних маршрутів і особливість диференційного підходу до екскурсійного обслуговування.

3. Проаналізовано маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування.

4. Була досліджена особливість екскурсійного обслуговування саме іноземних туристів.

5. Було наведено характеристику туристичного потенціалу Одеської області, проаналізовано основні туристичні об'єкти регіону, розглянуто екскурсійний потенціал, історію регіону.

6. Охарактеризовано етно-туристичний комплекс «Нью-Васюки», як приклад вдалого і цікавого екскурсійного об'єкта, як для вітчизняного, так і іноземного туриста.

7. Виявлено потенційні можливості етнопарку «Нью-Васюки» для організації супроводу нових екскурсій іноземним туристам.

8. За результатами роботи було проведено маркетингові дослідження методом опитування, які показали доцільність розробки екскурсійних турів чи самостійних екскурсій різної направленості в Одеській області.

9. Проаналізовані екскурсійні можливості в рамках гастрономічного маршруту «Дорога вини та смаку Української Бессарабії».

10.Замовлення екскурсії з послугою екскурсовода в етнопарку «Нью-Васюки» коштує 300грн. - 40хв. для груп з 10 до 25 осіб (за попереднім записом). Індивідуальні екскурсії і екскурсії іноземним туристам коштують дорожче (за домовленістю).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Богатирьова Г. А., Ніколайчук О. А., Романуха О. М. Організація туристичної діяльності: методика та практика: навч. посіб. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. - 159 с.
2. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн. 2-ге вид., допов. і доопрац. Херсон: Олді-Плюс, 2018. - 247 с.
3. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95>
4. Кіптенко В. К., Малиновська О. Ю. Організація екскурсійних послуг: підручник. Херсон : Олді-Плюс, 2018. - 516 с.
5. Лиман С. І., Парфіненко А. Ю., Посохо І. С. Історія туризму: навч. посібн. Суми : Університетська книга, 2018. - 371 с.
6. Білоусов О. М., Лугінін О. Є., Морозова О. С., Соколова Л. В. Менеджмент туристичної галузі: підручник. Херсон : Гельветика, 2017.- 579 с.
7. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017.- 180 с.
8. Алексеєнко Л. М., Божук Т. І., Брич В. Я. Організація туризму: підручник / за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. - 447с.
9. Семенов В. Ф., Дишкантюк О. В., Олійник В. Д. Туристичне країнознавство: навч. посіб. 2-ге вид., доповнене та виправлене, стереотипне / за ред. В. Ф. Семенова. Херсон : Грінь Д. С., 2017. - 391 с.
10. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: економічний вектор. *Ефективна економіка*. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com>
11. Слатвінська Л.А. Організація екскурсійної діяльності: навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини - Умань: Візаві, 2022-205с.

12.Рябова Т. А. Стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні [Електронний ресурс] / Т. А. Рябова // Ефективна економіка. - 2018. - № 4. - Режим доступу: <http://ir.stu.cn.ua/handle/123456789/16247?show=full>

13.Винний та гастрономічний туризм: глобальні тренди та локальні практики: монографія [Текст] / [колектив авторів] за наук. ред. Д. І. Басюк. - Вінниця: ПП «ТД «Едельвейс і К», 2017, - 316 с. [8-16с.]

14.Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія [Електронний ресурс]/ за заг. ред. В. Г. Герасименко. — Одеса: ОНЕУ, 2016. — 262 с. - Режим доступу: <http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle>

15.Екологічний паспорт регіону за 2018 рік [Електронний ресурс] // Департамент екології та природних ресурсів Одеської обласної державної адміністрації - Режим доступу: <http://ecology.odessa.gov.ua/zvti/>

16.Базюк Д. Збірник матеріалів за результатами IV науково- практичної конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України: проблеми і перспективи» [Текст] Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2016. - 230 с. - С.121-123.

17.Високий турсезон 2019: рекорди і новинки Українських регіонів [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://zruchno.travel/Publications/Entry/4725?lang=ua>

18. В Одеській області розробили перший туристичний каталог [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://tsn.ua/tourism/v-odeskoyi-oblasti-rozrobili-pershiy-katalog-turistichnih-ob-yektiv-1297929.html>

19. Мотузенко О.О., Липова М.О. Еногастрономічний туризм як засіб підтримки національного виробника на прикладі Одеської області [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/

20. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168->

21. Устименко Л. М., Булгакова Н. В. Основи туризмознавства: практикум. Київ : Ліра-К, 2018. -79 с.

22. Національна туристична організація України. URL:
<http://www.ntoukraine.org/>
23. Асоціація індустрії гостинності України: URL:
<https://aigu.org.ua/analitika/>
24. ГО «Всеукраїнська асоціація гідів». URL: <https://uaguides.com/>
25. Українська асоціація туристичних агенцій.
URL: <https://uata.com.ua/>
26. Етнопарк Нью-Васюки <https://www.tourhub.top/ru/eko-etno-otdyh/new-wasiuki-etnoprak/>
27. Етнопарк Нью-Васюки
https://www.facebook.com/jetnoprak/?locale=ru_RU
28. Етнопарк Нью-Васюки <https://new-vasyuki.com.ua/>
29. Етно-парк Нью-Васюки <https://moemisto.ua/od/park-rozvag-nyu-vasyuki-270485.html>
30. Мітюк О.К. Інформаційне забезпечення турпродукту України в мережі Інтернет / Оксана Мітюк // Географія в інформаційному суспільстві: зб. наук. пр. – К.: ВГЛ Обрії, 2018. – Т. IV. – С. 167-169.
31. Рекреаційно-туристичний потенціал Одеської області: структура, сучасний стан та перспективи використання.
<http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/9447>
32. Програма розвитку туризму та курортів в Одеській області на 2021-2023 роки <https://uvp.od.gov.ua/wp-content/uploads/2020/10/Programa.pdf>
33. Аналіз стану та перспективи розвитку Одеського туристичного регіону.
<https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/07/Gutovska-N.-G..pdf>
34. Дорога вина та смаку. [https://omore.city/articles/144326/scho-proponue-](https://omore.city/articles/144326/scho-proponue-doroga-vina-ta-smaku-ukrainskoi-bessarabii) doroga-vina-ta-smaku-ukrainskoi-bessarabii

ДОДАТКИ

Додаток А



Етно-парк «Нью-Васюки»

Додаток Б



Ресторан-музей «12 стільців»

Додаток В



Міні-готель «Гостинний двір»

Додаток Г



Село ремісників



Етнопарк «Нью-Васюки»

Додаток Е



Страусина ферма в екопарку «Нью-Васюки»

Перевірка тексту на плагіат

Кваліфікаційна робота магістра Ролінської В.М.

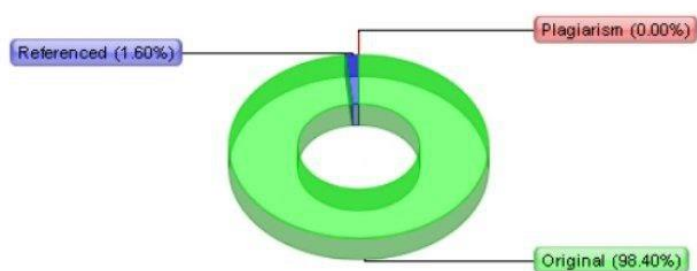
Тема: «Особливість екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області»

Засіб перевірки: Plagiarism Detector

Унікальність по фразам > 30%

Унікальність по словам > 30%

Оригінальність – 98,4 %



? Графік розподілу:



Керівники: _____ Ірина КРУПІЦА

_____ Федір ТРИШИН

Здобувачка _____ Вікторія РОЛІНСЬКА

Особливості екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області

Здобувач вищої освіти Вікторія РОЛІНСЬКА
Спеціальність: 242 «Туризм»
Освітня програма: «Міжнародний туризм»
Керівники: к.е.н., доцент Ірина КРУПІЦА
к.т.н., доцент Федір ТРИШИН

Основне завдання даної кваліфікаційної дипломної роботи - дослідження особливостей екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.

Мета: впровадження потенційних можливостей туристичних об'єктів Одеської області для супроводу нових екскурсій іноземним туристам.

Завдання:

- розглянути основні поняття: екскурсія, види екскурсій, екскурсійний процес;
- дослідити роль і значення екскурсовода в екскурсійному обслуговуванні;
- розглянути значення маркетингу у сфері екскурсійного обслуговування;
- визначити особливості екскурсійного обслуговування іноземних туристів і в чому їх відмінність;
- розкрити туристичний потенціал Одеської області;
- проаналізувати розвиток екскурсійних маршрутів в Одеській області;
- дослідити потенційні можливості гастрономічного маршруту «Дорога вина і смаку Української Бессарабії», етнопарку «Нью-Васюки» для супроводу нових екскурсій;
- дослідження вподобань туристів для просування екскурсійного туризму;

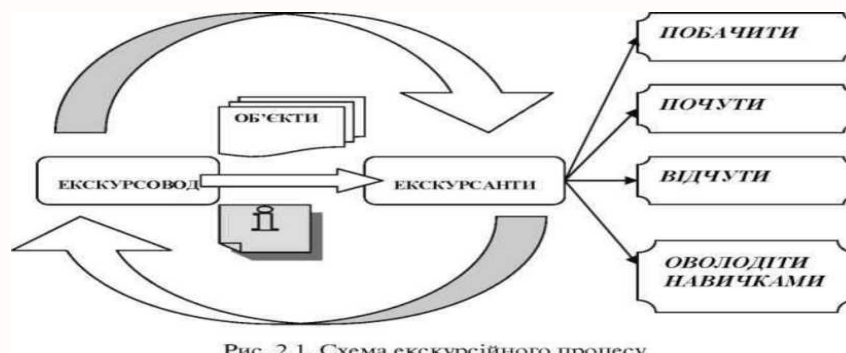
Об'єкт: стан і розвиток екскурсійного обслуговування іноземних туристів в Одеській області.

Предмет: туристичні об'єкти Одеської області.



У світі динамічними темпами розвивається спеціальний вид туризму – екскурсійний туризм – поїздки з пізнавальною метою за наперед визначеною програмою з різними обов'язковими і факультативними екскурсіями.

Екскурсія є важливим засобом вивчення історії рідного краю, залучення широких верств населення, а також іноземних туристів до пізнання історико-культурної спадщини, яку залишили нам попередні покоління. Інтерес українського населення, а також представників інших країн до української історії, історико-культурного надбання все більше зростає. Кожна екскурсія представляє особливий процес діяльності, суть якого обумовлена конкретними закономірностями (тематичність, цілеспрямованість, наочність, емоційність, активність).



будівлі й споруди, природні об'єкти.

3. Удосконалення транспортного обслуговування на екскурсійних маршрутах, використання екологічних видів транспорту (велосипеди, безмоторні водні види транспорту, сігвеї, гідроскутери тощо), тяглової сили тварин.

4. Розширення пропозицій екскурсій за тематикою, осучаснення та поглиблення існуючої класифікації екскурсій.

5. Розширення пропозицій екскурсій, на яких учасникам екскурсій надається можливість взяти участь у певних діях: обряд весілля, лозоплетіння, писанкарство, гончарство, художній розпис, традиційна кулінарія, костюмовані екскурсії, екскурсії-квести, екскурсії-презентації, екскурсії-концерти та ін.

6. Залучення нових категорій екскурсантів зокрема, це – екскурсійне обслуговування іноземних туристів.

7. Розробка циклів екскурсій за тематикою й змістом для різних вікових категорій із використанням різних форм проведення (пішохідні, транспортні, комбіновані).



Схема методики підготовки екскурсовода до нової екскурсії .



головні критерії диференціації екскурсійного обслуговування:

- соціально-демографічні й соціально-професійні (стать, вік, національність, рід діяльності);
- соціально-психологічні (спрямованість інтересів, традиції, мода, звички);
- особистісні характеристики (характер, темперамент тощо).

Екскурсовод - фахівець, під керівництвом якого відбувається процес пізнання навколишньої дійсності. Він повинен володіти такими характерними рисами: інтелектуальністю; індивідуальністю; відповідальністю; особистою підністю; активною життєвою позицією.

Індивідуальність екскурсовода формується в процесі освоєння ним екскурсознавчої майстерності, вироблення і вдосконалення індивідуальних особливостей: мови, жестів міміки, стилю викладу матеріалу, використання своїх улюблених прийомів і манери ведення екскурсії в цілому. Одне із завдань екскурсії - виробити у екскурсантів відношення до теми екскурсії, діяльності історичних осіб, подій, фактів, в цілому до матеріалу екскурсії і дати їй свою оцінку. Оцінка екскурсії - це висновки екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод.



Маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування.

Основною метою маркетингу в екскурсійній справі є цілеспрямований вплив на формування потреб, попиту, цін, сегментацію ринку, розвиток асортименту екскурсійних послуг, їх просування, рекламу і збут.

Класично цілі маркетингу туризму і відповідних сфер обслуговування поділяються на три складові:

- 1) збереження та захист традиційного ринку (клієнтури);
- 2) вихід, розширення діяльності і закріплення на новому ринку;
- 3) зменшення впливу сезонності.

Функції маркетингу в контексті надання екскурсійних послуг інтерпретуються як:

- 1) створення продукту та послуг (екскурсій) для подальшої пропозиції клієнтам;
- 2) просування екскурсійного продукту та послуг на ринку, реклама;
- 3) збут, організація прямих (персональних) продаж (заклучення договорів безпосередньо з клієнтами);
- 4) створення доходу.



Екскурсійне обслуговування іноземних туристів не можливо розглядати без надання їм і інших туристичних послуг, таких, як перевезення, розміщення, харчування, дозвілля та ін. До всіх послуг та процесів їх надання пред'являються чіткі вимоги.

Технологія надання послуг гостинності іноземним туристам не відрізняється від звичайної. Відмінностями може бути набір додаткових послуг, до яких додаються послуги перекладача або гίδα-перекладача. Проте, слід зауважити, що будь-яке підприємство розміщення, яке планує приймати туристів із закордону, повинне мати на увазі, що гості звикли до певного рівня комфорту.



Дуже важливо, щоб заклади харчування, які надають послуги іноземним туристам, відповідали міжнародним нормам і стандартам. А для цього необхідно проводити контроль якості послуг і обслуговування закладу харчування. Для цього використовують різні методи контролю:



Туристичний потенціал Одеської області

Одеська область утворена 27 лютого 1932 року. До її складу входять 7 адміністративних районів, 19 міст, 91 об'єднана територіальна громада, 33 селища та 1123 сільських населених пунктів. Населення області становить 2370,134 тис. осіб. Адміністративний центр регіону – Одеса – одне з найбільших міст України, важливий транспортний, індустріальний, науковий, культурний і курортний центр з населенням 1015,80 тис. осіб (станом на 01.01.2021р.)

На території Одеської області діє 46 туристичних маршрутів. За даними Стратегії розвитку Одеської області, в регіоні розроблено та діють 19 нових маршрутів (7 екологічних, 5 гастрономічних, 5 релігійних, 2 розважальних). Найбільші туристичні потоки прямують по таких відомих маршрутах туристичної Одещини: Байдарки на Турунчуку; Бессарабська садиба «У Меланії»; Дністровська Амазонія; Ранчо дядюшки Бо; Таємне життя Сиверина Потоцького; Долина роз; «Як козаки за сілью ходили...»; «По хвилях Бессарабії»; Чумацькими шляхами; Шабо та Акерман; Етнопарк «Нью Васюки»; Фрумушика-Нова; Дунайська дельта та багатьох інших яскравих атракціях.

За кількістю об'єктів історико-культурної спадщини, Одеська область посідає друге місце в Україні після Львівської області. Міста Одеса, Ананьєв, Балта, Білгород-Дністровський, Болград, Ізмаїл, Кілія, Вилкове, Кодима, Овідіополь, Рені, смт Велика Михайлівка включені до списку історичних міст України. Одеса – центральне місто області.



МАІСТЕР-КЛАСИ:	
150 ГРН	- Гончарство, склудуство, свічні вироби, миловаріння, плетіння віношків, аквагрим, слайми, розпис хню, картини з кольорового піску, розпис плоских фігур, ковальство, розпис праників
БЕЗКОШТОВНІ ПОСЛУГИ:	
0 ГРН	- Лабіринт дитячий двоповерховий, лабіринт із рапанів, дитячі майданчики, велика жовта горка та багато іншого.
ПОСЛУГА ЕКСКУРСОВОДА ДЛЯ ГРУПИ З 10 ДО 25 ОСІБ:	
300 ГРН – 40ХВ	за попереднім записом
КОМПЛЕКСНІ ОБІДИ: (ДЛЯ ГРУП ВІД 18 ОСІБ)	
- 250 ГРН / 1 ОСОБА	(Курячий суп з <u>пожшиною</u> , курячий <u>шашлик</u> , картопля <u>фрі</u> , салат зі <u>свіжої капусти</u> , компот)
-200 ГРН / 1 ОСОБА	(Курячий <u>шашлик</u> , картопля <u>фрі</u> , салат зі <u>свіжої капусти</u> , компот)
МІНІ-ГОТЕЛЬ:	
1800 ГРН / ДОБА	- 2-х місний номер + безкоштовний сніданок в ресторані "12 стільців"
2800 ГРН / ДОБА	- 4-х місний номер + безкоштовний сніданок в ресторані "12 стільців"
БАНЯ НА ДРОВАХ:	
10000 ГРН / ДОБА-	Проживання в <u>котеджі</u> з банею на дровах з <u>басейном</u> за одну <u>добу</u> (з прожив. до 10 осіб)
13000 ГРН / ДОБА	З ФІТОЧАНАМИ - Проживання в <u>котеджі</u> з банею на дровах з <u>фіточанами</u> та <u>басейном</u> за одну <u>добу</u> (з проживанням до 10 осіб).
1000 ГРН/ 1 ПАРНА ГОДИНА	-Мінімальне замовлення - 3 години, на 10 осіб.
2000 ГРН / 1 ПАРНА ГОДИНА	З ФІТО ЧАНАМИ - Мінімальне замовлення - 3 години, на 10 осіб.

12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
ВІСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	
Екскурсія — цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особистістю оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень. Для розвитку екскурсійної діяльності в Одеському регіоні, для приваблення іноземних туристів, незважаючи на всі складнощі нашого життя, і перш за все військову агресію Російської Федерації проти України, потрібно покращувати інфраструктуру Одеського регіону, реконструювати пам'ятки історії та культури, належно за ними доглядати, проводити ефективну маркетингову політику, намагатись зберегти надбання нашого покоління і наших предків. 1.В роботі розглянуті види екскурсій і роль екскурсовода в підвищенні ефективності екскурсійних послуг. 2.Розкрито організаційні особливості екскурсійних маршрутів і особливості диференційного підходу до екскурсійного обслуговування. 3.Проаналізовано маркетинг у сфері екскурсійного обслуговування. 4. Була досліджена особливості екскурсійного обслуговування саме іноземних туристів. 5. Було наведено характеристику туристичного потенціалу Одеської області, проаналізовано основні туристичні об'єкти регіону, розглянуто екскурсійний потенціал історії регіону. 6.Охарактеризовано етно-туристичний комплекс «Нью-Васюки», як приклад вдалого і цікавого екскурсійного об'єкта, як для вітчизняного, так і іноземного туриста. 7. Виявлено потенційні можливості етнопарку «Нью-Васюки» для організації супроводу нових екскурсій іноземним туристам. 8. За результатами роботи було проведено маркетингові дослідження, які показали доцільність розробки екскурсійних турів чи самостійних екскурсій різної надрозв'язності в Одеській області. 9.Проаналізовані екскурсійні можливості в рамках гастрономічного маршруту «Дорога вина та смаку Української Бессарабії». 10.Замовлення екскурсій з послугою екскурсовода в етнопарку «Нью-Васюки» коштує 300 грн / 40хв для груп з 10 до 25 осіб (за попереднім записом). Індивідуальні екскурсії і	