

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра спортивного туризму

Феленчак Ю.Б.

**Диференційований підхід до просування і збуту екскурсійного продукту та екскурсійного обслуговування**

Лекція з навчальної дисципліни

**„ЕКСКУРСОЛОГІЯ”**

Для студентів спеціальності 242 Туризм

(спеціалізація «Туризмознавство»)

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри

спортивного туризму

„31” серпня 2018 р. протокол № 1

Зав.каф \_\_\_\_\_ А.О.Кухтій

## **ДИФЕРЕНЦІЙОВАНИЙ ПІДХІД ДО ПРОСУВАННЯ І ЗБУТУ ЕКСКУРСІЙНОГО ПРОДУКТУ ТА ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. Сутність диференційованого підходу.
2. Застосування диференційованого підходу у сфері обслуговування.
3. Системний підхід до екскурсійного обслуговування різних категорій екскурсантів.

### **1. Сутність диференційованого підходу.**

Диференційований підхід дозволяє більш чітко виділити зміст екскурсії, визначити методи проведення екскурсії, що підвищує якість і ефективність екскурсії, дієвість її як форми освітньо-виховної, просвітницької діяльності.

Диференційований підхід до роботи з екскурсантами, кваліфікований розподіл їх на чітко визначені групи дозволяє вирішувати ряд важливих проблем:

- максимальне задоволення постійно зростаючих запитів та інтересів населення до екскурсії як засобу індивідуального та суспільного саморозвитку ;
- підвищення ефективності, якості, всієї екскурсійної роботи, яка є основою пізнавального туризму, як одного з найважливіших і найперспективніших напрямків розвитку внутрішнього туризму.
- розширення контингенту, збільшення кількості клієнтів (переважно корпоративних) за рахунок екскурсійного обслуговування працівників різних сфер діяльності та членів їх сімей;

Диференційоване обслуговування клієнтів потребує вивчення контингенту екскурсантів, ретельного формування екскурсійних груп, підвищення якості екскурсій, постійного збагачення і оновлення їх змісту, розробки нових тем екскурсій, залучення сучасних методик роботи з екскурсантами, підвищення майстерності екскурсоводів, пошук нових екскурсійних форм, використання технічних засобів тощо.

### **2. Застосування диференційованого підходу у сфері обслуговування**

Екскурсійні працівники мають справу з кількома видами угруповань екскурсантів.

Перший вид угруповання виділяється за ставленням цих людей до екскурсії як до виду туристсько-рекреаційних послуг, сталим інтересом до екскурсії як до форми збагачення знаннями, форми відпочинку. Цей вид угруповання охоплює три основні категорії екскурсантів.

Перша категорія - найбільш жадібні до знання (допитливі) люди, які хочуть знати буквально все, побачити якумога більше пам'яток історії та культури, дізнатися про все нове у науці, техніці, будівництві, мистецтві, архітектурі. Це тип "хочу все знати", найбільш активні учасники екскурсій. До цієї групи можна віднести (кого?) людей, що отримали якісну освіту і виховання, з високими культурними запитами різного віку, професії, роду занять, соціального статусу, студентів, школярів тощо. Для цих людей екскурсія необхідна, обов'язкова, так само як книга, лекція, театр.

Саме заради цієї групи екскурсійна робота розвивається не лише вшир,

але й вглиб.

Друга категорія - люди, які мають широке коло знань та проявляють певний інтерес до однієї галузі. Наприклад, до літератури чи мистецтва. Вони ставлять за мету поповнити свої знання чи уточнити свою точку зору з проблеми чи теми, яка їх цікавить. Цим можна пояснити ретельний вибір ними теми майбутньої екскурсії. Це тип "уточніть мою точку зору".

Таких екскурсантів, на відміну від першої категорії, цікавитиме, не екскурсія взагалі як форма використання свого культурного дозвілля, а лише екскурсія на певну тему. Він обирає екскурсію як вид занять, що збагатить його потрібними знаннями.

Робота з ними потребує першу чергу розширення екскурсійної тематики.

Третя категорія - люди, які намагаються заповнити своє дозвілля, по можливості, цікавими видовищами, без чітко визначеної мети. Вони йдуть на екскурсії щоб заповнити свій час, навіть тому, що їй нема чого робити ( в курортних зонах). На початку екскурсії вони звичайно мають невиразну уяву про сутність заходу, у якому вирішили взяти участь. Однак під час екскурсії у групі відбувається розшарування.

Частина екскурсантів захоплюється розповіддю екскурсовода, починає цікавитись об'єктами показу, стає активними учасниками екскурсії. Інші виявляють ввічливу зацікавленість чи не приховують свого байдужого ставлення. Частина екскурсантів, яких віднесено до третьої категорії, у майбутньому поповнять групи першої та другої.

Цей досить умовний поділ екскурсантів на категорії важливий для екскурсійної діяльності, але не вирішує остаточно проблеми диференціації екскурсантів, тому, що в кожній екскурсійній групі майже завжди присутні екскурсанти усіх трьох зазначених категорій. Здійснюючи диференційований підхід, як правило, виходять з того, що вплив екскурсовода розрахований не на індивідуалів, а на групу у 25-40 чол.

Екскурсійна група - така сукупність людей, які при соціальній єдності не схожі, не однакові між собою, а екскурсія повинна бути зрозумілою та цікавою для всіх.

Особливо це необхідно під час роботи зі збірними групами, кількість яких найбільш чисельна - це люди, які прагнуть познайомитись з містом, в яке вони на незначний час потрапили. Їх поведінка стереотипна - екскурсія для них - зручний засіб інформації, не більше. Від окремих фактів та статистики їх необхідно повернути до "відкриття міста", його цілісного сприйняття, його неповторності серед інших міст, зацікавити, торкнутися почуттів.

Прагнення забезпечити однорідність аудиторії примусило екскурсійних працівників шукати інші, більш реальні види угруповань екскурсантів.

Другий вид угруповання. Тут поділ екскурсантів на групи відбувається за такими ознаками:

- за віком (діти, молодь, люди середнього віку, пенсіонери).

- за родом занять екскурсантів: професії – працівники виробничої сфери (якої конкретно – металургія, легка промисловість), соціальної сфери педагогі,

медики), службовці, студенти (якої спеціальності) тощо. Під час проведення екскурсій для подібних груп необхідно враховувати професійні інтереси кожної з них.

- за характером суспільної діяльності людей (керівники, бізнесмени, освітньо-просвітницька сфера, сільське господарство тощо)

- за видом аматорських занять, яким люди віддають години свого культурного дозвілля (тепер низький рівень екскурсійної діяльності - аматори більше знають ніж, екскурсоводи)

- за місцем формування екскурсійної групи та туристичними цілями (місцеві жителі, іногородні, іноземні). !!! – подумати самим на семінар і іспит.

Третій вид угруповання. До цього виду відносимо екскурсії, які проводяться для груп, що відрізняються загальноосвітнім рівнем розвитку учасників, їх професійною підготовкою. Врахування цих умов надає можливість проводити екскурсії більш глибокі за змістом, є основою для викладу матеріалу різного ступеня складності.

Головна відміна екскурсій у цьому виді угруповання екскурсантів - це зміст. Прикладом може бути проведення екскурсій на одну архітектурну тему для різних груп, їх можна виділити вісім-десять. Вони відрізняються одна від одної рівнем підготовки: школярі V-VI класів, одинадцятикласники, робітники, студенти гуманітарного вузу, інженери, педагоги, студенти архітектурного вузу, архітектори тощо. Для всіх груп тема одна "Архітектура нашого міста". І хоча розповідь про одне й те ж, об'єкти показу ті ж самі, для кожної з виділених груп ця екскурсія повинна проводитись по-різному. У міру зростання знань у аудиторії, зростає складність екскурсії, іншим стає показ екскурсійних об'єктів, проводиться більш глибокий аналіз матеріалу, ускладнюються методичні прийоми, які використовує екскурсовод (прийоми підбираються для кожної аудиторії).

З урахуванням рівня підготовки аудиторії слід створювати кілька варіантів екскурсій. Це вимагає постійної серйозної роботи екскурсовода над удосконаленням своєї екскурсії.

Проблема відповідності особистості екскурсовода темі екскурсії, яку він проводить, пошук нових форм: екскурсія-спектакль, екскурсія-діалог, екскурсія - ділова гра тощо.

- робота екскурсовода з різними категоріями екскурсантів вимагає від нього розробки найбільш ефективних прийомів диференційованої типології екскурсійних груп.

Саме виходячи з останніх двох видів угруповань екскурсантів на Україні в 1970-80-і роки набула широкого розповсюдження практика системних форм екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення. Тобто диференційований підхід є базою для використання системного підходу.

Створення будь-якого продукту має на меті його пропозицію і реалізацію на ринку. Отже, чітке усвідомлення того, для якого споживача призначений екскурсійний продукт, яким чином він дійде до споживача, як відбуватиметься процес споживання екскурсійних послуг, є важливим підґрунтям управління

екскурсійним підприємством. При цьому управлінський вплив має спрямовуватися як на внутрішнє, так і на зовнішнє (ринкове) середовище функціонування підприємства.

Сучасним інструментом реалізації такого підходу в менеджменті екскурсійної діяльності в ринкових умовах слід вважати диференційований підхід до просування і збуту екскурсійного продукту та екскурсійного обслуговування.

Спрямування діяльності підприємства з надання екскурсійних послуг на те, що створений екскурсійний продукт дійшов до свого споживача, вимагає пошуку ефективних методів збільшення реалізації (продажу) такого продукту. Конкретний вибір із сукупності таких заходів просування, рекламні кампанії; активізація зв'язків з громадськими організаціями; промоушн (спеціальні кампанії заохочення: знижки, безкоштовні подарунки); демонстрації та виставки; проведення конкурсів з привабливими преміями; тимчасові знижки цін тощо — диференціюється в залежності від того, кому адресується екскурсійний продукт і який саме продукт обирається для пропозиції конкретній категорії споживачів (клієнтів).

Збут— важлива складова маркетингу. Коли ми говоримо про маркетинг в цілому, увага концентрується на споживачеві продукту або послуг. Якщо ж визначати завдання збуту, то виникає потреба органічно поєднати ті вимоги, які висувуються споживачами з потребами підприємства, яке для успіху на ринку має функціонувати прибутково, реалізувати (продати, збути) той продукт, який створено даним підприємством. Отже, керівництво має адекватно обрати форму організації збуту:

- централізовано-національну (або й інтернаціональну);
- по регіонах;
- по сегментах ринку;
- диференційовано в залежності від наявного і перспективного асортименту екскурсійного продукту. Така диференціація ґрунтується на регулярному оновленні картотеки клієнтури, розвідці нових ринків, знайомстві з потенційними клієнтами (наприклад за стратегією «бліц-збут») тощо.

Саме врахування інтересів і запитів різних груп населення при організації їх обслуговування на маршруті конкретної екскурсії диференційовано визначає форму, набір методів і прийомів проведення екскурсії, які будуть адекватно сприйматися клієнтами. При цьому врахування вимагають:

- вікові ознаки екскурсантів (діти, молодь, люди похилого віку, пенсіонери);
- професійні та любительські інтереси клієнтів,
- загальноосвітня підготовка слухачів тощо.

Основою здійснення такого диференційованого підходу до просування і збуту екскурсійного продукту та екскурсійного обслуговування виступає аналіз маркетингового середовища.

### **3. Системний підхід до екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення**

В основі системного підходу до екскурсійної діяльності є вимога наявності системи у використанні екскурсійної тематики та організації обслуговування

Використання системного підходу в екскурсійній справі і сьогодні стає актуальним, тому що постійно забезпечує розширення контингенту екскурсантів, дозволяє максимально використовувати екскурсійну тематику та націлювало екскурсійні установи на розробку нових екскурсій, необхідних для підготовки спеціальних екскурсійних програм та циклів. (сьогодні це вже цікаво не тільки в просвітницько-пропагандистських цілях, але бізнесових.

Системний підхід забезпечує:

- чітку систему взаємодії організаторів екскурсій з відповідними особами в навчальних закладах, на підприємствах та установах. Наявність графіків обслуговування, баз даних робить екскурсійну роботу системною і ефективною.

- методичне забезпечення зазначеної роботи: створення варіантів та підготовка нових екскурсій для конкретних категорій та груп населення.

Треба впроваджувати систему в екскурсійному обслуговуванні студентської молоді. Екскурсійна організація разом з ВНЗ, технікумом, ПТУ розробляє план екскурсійного обслуговування студентів на весь період навчання. Організацією цієї роботи займалися колись туристично-екскурсійні клуби навчальних закладів. - громадські організації студентів. ВНЗ (технікумі, ПТУ), а також фінансував її. - у кошторисах були кошти на спортивно-масову та оздоровчу роботу.

Для кожної з груп було розроблено спеціальні цикли екскурсій, з ними працювали організатори.

В організації системи роботи з індивідуалами з числа місцевого населення можливе створення екскурсійних тематичних циклів-абонементів. Наприклад: "Архітектура Києва" (від стародавньої до сучасної), "Київ літературний", "Дорога до храму" (історико-релігієзнавчий). Але це можливо лише в містах, які мають широкі екскурсійні можливості, таких як Київ, Львів, Одеса, Севастополь.

Говорячи про системні форми екскурсійного обслуговування, не можна обійти увагою роботу зі школярами, як найбільш організованими групами. Адже шкільні екскурсії історично були першими - на їх підвалинах закладалася методика екскурсійної справи.

Саме для школярів в Україні комплексні програми екскурсійного обслуговування являють собою специфічну форму конкретизації системності.

Україна як член Всесвітньої туристичної організації, країна яка має значні туристичні ресурси, планує значний розвиток її як туристичної країни на базі розвитку внутрішнього туризму повинна на засадах системного підходу вихованню підростаючого покоління і формувати потребу до екскурсійного

туризму. У кожній цивілізованій країні, як зазначено в Гаазькій декларації по туризму, прийнятій Міжпарламентською спілкою і Всесвітньою туристичною організацією (1989 р.), "по мірі створення туристичної інфраструктури абсолютною необхідністю стає розвиток на національному рівні загальної туристичної освіти для населення в цілому, і зокрема в школах".

"Підготовка до туризму повинна поєднуватися з підготовкою громадянина до виконання свого громадського обов'язку. Підготовка до туристичної практики могла б з успіхом стати частиною процесу навчання молоді: введення туризму до навчальних програм є важливим елементом освіти та виховання".<sup>1</sup>

Виходячи з цих положень, у світлі національного та культурного відродження України, враховуючи, що розвиток вітчизняного туризму та екскурсій повинен активно сприяти розбудові державності і демократизації суспільства, духовному розвитку народу і особливо молоді, Державним комітетом України по туризму спільно з Міністерством освіти України в 1994 р. була прийнята спільна постанова "Про створення комплексних програм екскурсійного обслуговування школярів".

Суть її полягає в тому, що, виходячи з завдань Державної національної програми "Освіта" ("Україна ХХІ століття"), туристично-екскурсійні організації разом з органами народної освіти, навчальними закладами в роботі з учнівською молоддю повинні направити свої зусилля на створення комплексних програм екскурсійного обслуговування школярів, які б стали невід'ємним наочним доповненням при вивченні базових навчальних предметів: історії, літератури, природничих наук, народознавства, а також виховної роботи в усіх школах. Поки що це тільки один тиждень в травні для молодших і середніх школярів – екскурсійний тиждень)

Основна мета створення комплексних програм - засобами екскурсій на місцевому матеріалі знайомити учнів з історичним минулим нашої країни, досягненнями національної культури, природою, традиціями і звичаями свого народу, а також національними культурами інших народів, які проживають на території України.

Завдання екскурсійних програм - допомагати педагогам у наданні учням додаткових знань про свій рідний край для використання їх на уроках і в позакласній роботі, тим самим забезпечуючи і освітнє, і пізнавальне, і виховне значення екскурсій, виховувати екскурсанта, навчаючи сприймати і розуміти екскурсію.

Мова екскурсій повинна практично надавати учням навички культури мовлення, збагачувати словниковий запас, створювати належне мовне середовище, як засіб залучення до рідної культури.

Створення комплексних програм включає три етапи:

1 етап- складання програми. До неї слід включати 2-3 різноманітні за тематикою екскурсії для кожного класу від першого до одинадцятого. Це екскурсії історико-краєзнавчі, літературно-мистецтвознавчі, природничі тощо.

При цьому використовуються усі види екскурсій - міські, виробничі, музейні, позаміські (меншою мірою).

Комплекс екскурсій для школярів, ідучи у розвитку кожного тематичного напрямку від нижчого ступеня до вищого, з урахуванням кожного рівня загальної середньої освіти -початкової, основної, повної і вікових особливостей розширює пізнання учнів про район, місто, область, а потім і Україну.

Переходячи з одного класу до наступного, діти залучаються до екскурсійного сприйняття пам'яток історії краю, знайомляться а людьми - творцями матеріальних і духовних цінностей.

Отримані знання та враження сприятимуть їх підготовці до самостійної практичної діяльності, формуванню світоглядної свідомості, ідей, поглядів, ідеалів, традицій, звичаїв, інших соціально значущих надбань вітчизняної і світової культури.

2 етап.Розробка екскурсій, написання текстів, методичних розробок, підготовка екскурсоводів за названою тематикою.

3 етап.Відпрацювання організаційних засад у реалізації програми, складеної по роках навчання.

Отже, в основу розробки і впровадження комплексних програм екскурсійного обслуговування школярів покладено основні принципи навчання: системність, спадковість, послідовність і безперервність.

Приділяючи увагу родинному вихованню ("яка сім'я, такий і я"), практикувати проведення екскурсійних сімейних свят у вихідні дні, під час різдвяних та весняних (великодніх) канікул.

Використання екскурсій у навчально-виховному процесі повинно сприяти активізації пізнавальної діяльності школярів, розвитку їх творчих здібностей.

Тому ця робота не повинна обмежуватись тільки саме екскурсією, а у співпраці зі школою продовжуватись при написанні творів, проведенні конкурсів малюнків, тематичних виховних годин, складанні літопису та ін.

Комплексна програма - це певна система в організації екскурсійної діяльності. Адже у внутрішньому туризмі закладено важливі засоби формування національної свідомості, любові до рідної землі, забезпечення духовної єдності поколінь, прищеплення шанобливого ставлення до культури, звичаїв, традицій усіх народів, які населяють Україну. Тобто все те, що "дає змогу людині пізнати свою країну, готуючи її таким чином до відкриття всесвіту", - як зазначалось на Всесвітній нараді по туризму в м. Акапулько (1982 р.).

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. В.В.Абрамов, М.М.Покогодна. Проблеми удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України – // Коммунальное хозяйство городов. Научно-технический сборник. Вып. 75. Сер.:Экономические науки. – К.: «Техніка», 2007. – С. 203-211. – [http://tourlib.net/statti\\_ukr/abramov.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/abramov.htm)



2. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство. – К., 2007. – 464 с.
3. Каролоп О.О. Організація екскурсійної діяльності. – К.: Вид. центр КНЕУ, 2002. – 45 с.
4. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Дмитрук О.О. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту – [http://bses.in.ua/journals/2018/28\\_1\\_2018/37.pdf](http://bses.in.ua/journals/2018/28_1_2018/37.pdf)

**Допоміжна:**

1. Екскурсійна діяльність в питаннях і відповідях // Новини туристичного бізнесу. – 2006. – №14 (64). – С.10-11.
2. <https://studopedia.org/10-122117.html>