

## **МОДЕЛЮВАННЯ ГОТЕЛЬНОЇ ПОСЛУГИ «ЕКСКУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СУЧАСНОМУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ»**

**Серьогіна Ірина Юріївна**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки та методики технологічної освіти,  
Криворізький державний педагогічний університет,  
irinaseryogina73@gmail.com

У сучасних умовах розбудови вищої освіти постає питання використання у навчальному процесі інтерактивних технологій навчання, що дійсно сприяє формуванню і закріпленню професійних знань, умінь і навичок студентів та позитивно впливає на підготовку студентів до майбутньої професійної діяльності у сфері гостинності. Так, ми пропонуємо на практичних заняттях для студентів спеціальності «Професійна освіта (сфера обслуговування)» моделювання різних готельних послуг у процесі вивчення таких дисциплін: «Організація готельного господарства», «Виробниче навчання готельно-ресторанної справи», «Сервіс у готельно-ресторанному бізнесі», «Інфраструктура закладів готельно-ресторанного господарства» тощо.

Питання впровадження моделювання готельних послуг на практичних заняттях у навчально-пізнавальний процес вищої школи висвітлили у своїх наукових працях дослідники М. Г. Бойко, О. М. Головка, Х. Й. Роглев та ін.

Метою тез є розгляд особливостей використання моделювання готельної послуги «Екскурсійне обслуговування у сучасному готельно-ресторанному комплексі» на практичних заняттях у Криворізькому державному педагогічному університеті.

Як показує досвід останніх років, цікавість гостей готелю до екскурсійних програм значно збільшилась і вони стають більш затребуваними. Поряд із тим, зростають і вимоги до організації таких заходів, адже гості, які мають можливість мандрувати по Україні та за кордоном, стають більш вибагливими. Для збільшення своєї конкурентоспроможності та рівня задоволення гостей готелі мають постійно працювати над розширенням переліку додаткових послуг і організація екскурсійних програм може стати одним із факторів, який підвищить цікавість споживачів до закладів індустрії гостинності. Проте, ця послуга має відповідати сучасним вимогам і бути конкурентоспроможною, що викликає необхідність запровадження інноваційних екскурсійних послуг.

Інновації в екскурсійній діяльності можуть бути нові за тематикою і формою екскурсії, зокрема, анімаційні програми, інтегровані в екскурсійні маршрути, нові підходи до розробки і удосконалення екскурсій, нові методичні прийоми і технології, що використовуються екскурсородами. Інноваційними можуть бути як удосконалені класичні, так і нові екскурсії і послуги, що впроваджуються у практику. Екскурсійний продукт (екскурсію, екскурсійний тур) можна назвати інноваційним за умовою використання новітніх технологій, конструктивно нових прийомів і методів створення і запровадження. У розробці інноваційного екскурсійного продукту може приймати участь достатньо широке коло осіб:

маркетологи, спеціалісти з реклами, професійні екскурсоводи, спеціалісти від різних галузей науки і культурної діяльності [3].

За допомогою новітніх технологій в останній час розроблені віртуальні екскурсії різної тематики, екстремальні тури, квесттури, мультимедійні програми та інші нові форми екскурсійного продукту. Спеціалісти туристичного бізнесу відокремлюють кілька основних класифікаційних ознак інновацій у туристичній діяльності на сучасному етапі:

- походження ідеї (попит потенційних туристів, нові наукові і технічні відкриття);
- форма інновації (туристський продукт, туристські послуги, зміни в інфраструктурі гостинності);
- масштаб поширення (область, регіон, країна, континент, світова система);
- капіталоемність (велика, середня, незначна). Інноваційний процес у туризмі розвивається у відповідь на зміни, що відбуваються не лише на ринку туристичних послуг, але і в інших сферах життя суспільства.

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

До розробки та безпосередньо організації екскурсійної діяльності можуть бути залучені як персонал готелю, так і його партнери – туристичні фірми й представники музеїв, театрів, актори, які будуть залучені до костюмованих екскурсій.

План підготовки інноваційних екскурсійних програм до запровадження при закладах готельного господарства має містити наступні складові:

1. Організація круглого столу за участю всіх партнерів – турфірми, що організують екскурсії, клубу історичної реставрації, що виступає головним виконавцем, екскурсоводів, представника транспортного підприємства, організації, що займається костюмами з метою розробки і обговорення концепції (ідеї) майбутньої екскурсії.
2. Формування творчої групи із створення інноваційного проекту і розподіл функцій між її учасниками.
3. Створення програм і сценарію екскурсії по основних етапах (в ідеалі необхідно розробити кілька варіантів сценарію, що підходить до груп різного складу).
4. Визначення потенційного кола клієнтів (школярі, учні коледжів, вузів, дорослі корпоративні групи, родинні групи, іноземні туристи).
5. Складення бізнес-плану.
6. Підготовка театральної постановки (сценарій, режисура, актор-виконавці, костюми, реквізит, декорації, робочі перегляди і захист театралізованої програми перед комісією з членів творчої групи).

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

8. Складення договору на послуги з транспортним підприємством.

9. Проведення пробної екскурсії та презентація нового продукту на ринку туристичних послуг.

Серед основних принципів обслуговування дозвілля у готельно-туристичних комплексах можна назвати такі: індивідуальний підхід, комплексність в організації заходів, систематичність заходів та їх цілеспрямованість, свобода вибору та добровільність участі, театралізація, синтез усіх видів мистецтв.

Студенти на практичному занятті відпрацьовують усі етапи організації послуги «Екскурсійне обслуговування у сучасному готельно-ресторанному комплексі», презентують та захищають конкретні моделі, тематичні екскурсійні програми, сценарії, моделюють певні можливі ситуації та пропонують власні ідеї, конкретні теми екскурсій для дітей, підлітків, молодих людей та гостей різного віку. Наприкінці заняття підбиваються підсумки, обговорюються суперечливі ситуації при моделюванні готельної послуги та вихід із них, студенти разом з викладачем здійснюють само- та взаємооцінювання.

Можемо зробити висновок про те, що використання на практичних заняттях моделювання конкретних готельних послуг, створює умови для результативного формування і закріплення професійних знань, умінь і навичок студентів; сприяють розвитку вмінь орієнтуватися в новій ситуації, знаходити свої підходи до вирішення проблем, встановлювати ділові контакти з колективом; позитивно впливають на підготовку студентів до майбутньої професійної діяльності.

Аналіз результатів нашої роботи підтвердив доцільність використання моделювання готельних послуг на практичних заняттях з дисциплін: «Організація готельного господарства», «Виробниче навчання готельно-ресторанної справи», «Сервіс у готельно-ресторанному бізнесі», «Інфраструктура закладів готельно-ресторанного господарства» на факультеті дошкільної та технологічної освіти Криворізького державного педагогічного університету.

Перспективою подальших досліджень вбачаємо у розробці розвивальних тренінгів при вивченні окремих дисциплін для спеціальності «Професійна освіта (сфера обслуговування)» на факультеті дошкільної та технологічної освіти Криворізького державного педагогічного університету.

### **Список використаних джерел:**

1. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. Ун-т, 2010. 448 с.
2. Головка О. М. Організація готельного господарства. Виробнича санітарія і гігієна праці: навч. посіб. Київ. :Кондор, 2011. 410 с.
3. Федорченко В. К. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. Київ : Кондор, 2014. 166 с.