

**УДК 338.48-32:640.4**

**Лоцман А.С.**  
студентка гр. МТЕз-412м  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
м. Запоріжжя, Україна  
*наук. кер. – д.п.н. проф. Віндюк А.В.*

## **ТУРИСТСЬКО-ЕКСКУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ЧАСТИНА СИСТЕМИ НАДАННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ**

Готельна послуга – це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основної та додаткової, вони надаються гостям під час розміщення та проживання в готелі. Основною послугою готельного господарства є обсяг послуг готелю (проживання харчування тощо), що включається до ціни номера і надається споживачеві згідно з укладеним договором.

Але, сучасне поняття та сприйняття готелю вже давно вийшло за межі простого виду «тимчасового житла», тепер готель є місцем в якому гість може отримати максимально повне задоволення своїх потреб під час перебування поза межами свого звичайного місця проживання. Кількість додаткових послуг, що надаються готельним підприємством може бути різною, на цей фактор безпосередньо впливає рівень якості готелю. Під поняттям «додаткових послуг» вважаються ті послуги, що не належать до основних послуг готелю, а замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором [1]. Готелі які не мають можливості самостійно надавати додаткові послуги заздалегідь укладають умову з іншими підприємствами та закладами культури.

У більшості споживачів готельних послуг можна виділити одну спільну потребу – потребу відвідати визначні туристичні місця та познайомитись з історією міста. І саме тому одним з основних та найбільш популярних компонентів додаткових послуг в готелі є туристсько-екскурсійне обслуговування. Екскурсійні послуги – це туристичні послуги, що забезпечують задоволення духовних, естетичних, інформаційних та інших пізнавальних потреб туристів або екскурсантів.

Перелік туристсько-екскурсійного обслуговування, що може надаватись в готелях:

- продаж квитків в театри, музей;
- бронювання місць на екскурсії;
- послуги гίδα-перекладача;
- продаж сувенірів та листівок.

Туристсько-екскурсійне обслуговування розглянемо на прикладі Запорізького обласного краєзнавчого музею. Адже музей для туристів це чудове місце, щоб познайомитись з історією міста, регіону та особливостями їх культури. В цьому випадку готель заздалегідь для своїх постояльців бронює квитки, тематичну екскурсію для групи (за потреби) та організовує транспортні послуги. Такий вид культурного відпочинку підійде для туристів будь якого віку. В музеї широкий вибір екскурсій на різну тематику, а також знаходяться наступні відділи:

- відділ природи де розповідається про геологію та палеонтологію краю, особливості місцевих степів, лісів, флору і фауну азовського моря та узбережжя;
- відділ історії краю в залах якого представлені виставки які розповідають про історію краю починаючи з кам'яної доби та закінчуючи початком XX ст., також там представлені виставки, що розповідають про історію козацтва та економічний розвиток краю;
- відділ новітньої історії представлений виставками які присвячені післявоєнній відбудові, будівництву Дніпрогесу, подіям на майдані, в зоні АТО та сучасним подіям на фронті [2].

Окрім постійних виставок та екскурсій в музеї проводяться культурно розважальні ігри, та тематичні екскурсії. Також співробітниками музею було розроблено дитячу гру «Я – музейник! Світ музейних професій». Під час гри кожна дитина зможе «приміряти» на себе роль екскурсовода, археолога, реставратора, зберігача тощо. Мета розробленої програми зацікавити новими професіями та зробити відвідини музею нетиповими та пізнавальними. Саме тому цей захід було розроблено та сплановано у формі гри.

Таким чином, всі послуги, що надаються музеєм туристи можуть придбати чи забронювати не виходячи з готелю. Додаткові послуги в готелях дозволяють

гостям не розгубитись в новому місті та отримати максимальне задоволення від подорожі. Досвід показує, що на екскурсійні послуги завжди є попит тому готельні підприємства мають їх розвивати та вдосконалювати шляхом співпраці з екскурсійними бюро, музеями та місцевими гідами. Така співпраця допоможе підвищити прибутковість готельного підприємства і покращити туристичний імідж міста.

### **Література:**

1. Чорненька Н.В. Організація туристичної діяльності: навчальний посібник. К.: Атіка, 2006. 264 с.
2. Запорізький обласний краєзнавчий музей. URL: <https://museum.zp.ua/>