

5. Marriott's Different Audiences. URL: <https://www.placer.ai/blog/marriotts-different-audiences> (дата звернення 24.03.2024)
6. Bürgenstock Resort Lake Lucerne. URL: <https://burgenstockresort.com/en> (дата звернення 24.03.2024)
7. Круїзна компанія Hurtigruten. URL: <https://www.cruisenorway.com> (дата звернення 24.03.2024)
8. Cottar's 1920 Safari Camp. URL: <https://cottars.com/1920s-camp/> (дата звернення 24.03.2024)
9. Partnership with SES to Give Princess Cruises First Access. URL: <https://www.ses.com/press-release/expanded-partnership-ses-give-princess-cruises-first-access-ground-breaking-o3b> (дата звернення 24.03.2024)
10. Hilton and IBM Pilot "Connie," The World's First Watson-Enabled Hotel Concierge. URL: <https://www.prnewswire.com/news-releases/hilton-and-ibm-pilot-connie-the-worlds-first-watson-enabled-hotel-concierge-300233140.html> (дата звернення 24.03.2024)

**Демидюк О. В.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Нездоймінов С. Г.**

## **СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ЕКСКУРСОВОДА**

Професія екскурсовода вимагає унікального поєднання глибоких знань, комунікативних навичок та харизми, які перетворюють звичайну екскурсію на захопливу розповідь, що запалює уяву відвідувачів. Науковці розглядають професійну майстерність екскурсовода з позицій виконання тих методичних рекомендацій, які забезпечують високу якість подання екскурсійного матеріалу. В той же час, робота екскурсовода має творчий характер, котрий значною мірою реалізується завдяки особистим рисам екскурсовода [1; 2; 3].

Екскурсоводи, що надають екскурсійні послуги, повинні володіти навичками, які наведено на рис. 1.

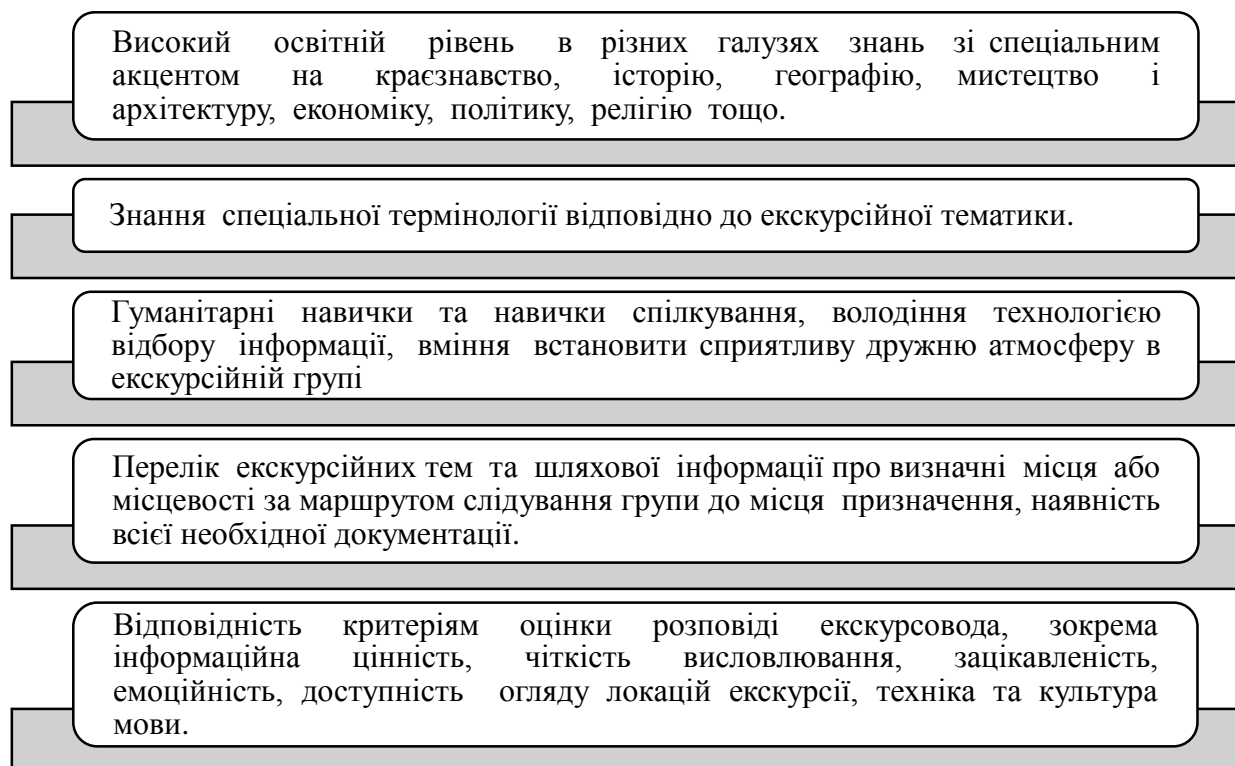


Рис. 1. Професійні навички екскурсоводів

Джерело: складено автором на основі [1; 2; 3; 4]

Аналіз наукових публікацій дозволяє узагальнити основні компетенції екскурсовода:

– Глибокі знання та самовдосконалення. Екскурсоводи повинні мати ґрунтовні знання у сферах історії, культури, мистецтва, архітектури, географії та інших відповідних тем, пов'язаних з атракціями чи місцевостями, які вони представляють. Постійне самовдосконалення через читання наукових праць, довідників, відвідування виставок та конференцій є критично важливим.

– Комунікативні навички. Ефективне спілкування є ключем до залучення аудиторії. Екскурсоводи повинні вміти чітко та захопливе передавати інформацію, враховувати різні методичні прийоми та потреби екскурсантів.

– Ораторські здібності. Вміння розповідати захопливі історії є основою успішної екскурсії. Навички публічних виступів, таких як артикуляція голосу, використання жестів та зоровий контакт, є критично важливими. Використання

описових деталей, метафор та відповідних прикладів допомагає зробити розповідь більш захопливою.

– Організаційні здібності. Планування, управління часом, забезпечення безпеки групи та вміння вирішувати проблеми є ключовими організаційними навичками для успішного керівництва екскурсантами. Екскурсоводи повинні вміти розробляти ефективні маршрути, дотримуватися розкладу та реагувати на непередбачувані ситуації.

– Міжособистісні навички. Екскурсоводи повинні вміти встановлювати позитивні стосунки з різноманітними відвідувачами, враховувати їхні потреби, бути тактовними, ввічливими та дипломатичними. Розуміння культурних відмінностей, емпатія та навички вирішення конфліктів є дуже важливими для забезпечення комфортного досвіду для всіх учасників екскурсії.

– Харизма та пристрасть. Невід'ємними якостями успішного екскурсовода є харизма, ентузіазм та пристрасть до своєї роботи. Здатність зачаровувати аудиторію через енергійну подачу матеріалу, використання гумору та захоплюючий тон розповіді перетворює екскурсію на неповторний досвід.

– Адаптивність та гнучкість. Здатність пристосовуватися до різних ситуацій, груп відвідувачів та непередбачуваних обставин є вкрай важливою для екскурсовода [4; 5; 6].

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що професійна майстерність екскурсовода ґрунтується на багатогранному наборі навичок і якостей, що в сукупності створюють його імідж. Організаційні здібності, міжособистісні навички та здатність адаптуватися до різних ситуацій забезпечують якісне та змістовне проведення екскурсій. Харизма, ентузіазм та пристрасть до своєї справи створюють атмосферу, яка приваблює споживачів екскурсійних послуг.

Крім того, вміння працювати з різними типами аудиторій, знання іноземних мов та впровадження інноваційних технологій дозволяють екскурсоводам залишатися на гребені хвилі в своїй професії та задовольняти мінливі потреби сучасних туристів. Сукупність цих ключових складових професійної майстерності перетворює екскурсовода на справжнього майстра

свої справи та є невід'ємною частиною забезпечення високої якості туристичних послуг.

### Список використаних джерел

1. Опря Б. О. (2022). Особливості екскурсійної майстерності екскурсовода. URL: <http://surl.li/saziu>
2. Галасюк С. С., Нездойминов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Херсон: Олді Плюс. 2019. 248.
3. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: навчальний посібник. (2022). URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0053098.pdf>
4. Бути професійним екскурсоводом. URL: <https://tourguideprofessionalassociation.com/being-a-professional-tour-guide/> (дата звернення: 28.03.2024)
5. Розвиток комунікативних навичок для екскурсоводів. URL: <https://www.globaltravelnews.com/developing-communication-skills-for-tour-guides/> (дата звернення: 28.03.2024)
6. Мистецтво оповідання історії для екскурсоводів. URL: <https://guidego.com/narrative-storytelling-tour-guides/> (дата звернення: 28.03.2024)

**Демчук М. В.**

Одеський національний економічний університет  
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

**Шикіна О. В.**

### МЕТОДИ ОЦІНКИ РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання оцінки якості обслуговування залишається актуальним не тільки в готельній галузі, а й сфері послуг загалом. У готельному бізнесі якість обслуговування відіграє вирішальну роль у залученні та задоволенні клієнтів. В сучасній практиці використовують різноманітні методи для оцінки якості обслуговування. На підприємствах готельного господарства застосовують такі