

https://doi.org/10.31516/2410-5333.059.09¹

УДК 338.483-32-44 (477-88) (045)

С. С. Ростовцев

кандидат наук з соціальних комунікацій, старший викладач кафедри туристичного бізнесу, Харківська державна академія культури, м. Харків, Україна

rostovtsev.sergey@gmail.com

https://orcid.org/0000-0003-4437-9190

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КВЕСТ-ЕКСКУРСІЙ ЯК ІННОВАЦІЙНОГО МЕТОДУ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

Екскурсійні послуги посідають важливе місце в туристичній галузі України, водночас поява інноваційних методів лише сприяє розвитку економіки держави. Квест-екскурсії відіграють неабияку роль у популяризації внутрішнього туризму, демонструючи значний потенціал розвитку. Проте нині спостерігаються дещо спорадичні спроби реалізації цього напрямку екскурсійної діяльності, що може призводити до виникнення помилок в організації і формування негативного ставлення до квест-екскурсій серед туристів. У статті означено теоретичні засади, покликані структурувати процес організації і запровадження квест-екскурсій, зокрема пропонується визначення цього поняття, наводиться порівняльний аналіз традиційної та квест-екскурсії і відзначаються основні принципи реалізації подібних екскурсій, які містять вимоги до локації проведення, змістовного наповнення квестів, варіації оформлення маршрутів, вимоги до завдань та супровідних матеріалів і консультування груп у процесі проходження маршрутів.

Ключові слова: *квест-екскурсія, туристичні послуги, екскурсійні послуги, інновації в екскурсіях, внутрішній туризм.*

S. Rostovtsev

Candidate of Sciences in Social Communications, Senior Lecturer of the Travel Business Department, Kharkiv State Academy of Culture, Kharkiv, Ukraine

THEORETICAL FUNDAMENTALS OF QUEST EXCURSIONS AS AN INNOVATIVE METHOD OF PROVIDING EXCURSION SERVICES

The aim of this article is to provide theoretical fundamentals of quest excursions as a means of domestic tourism development.

Methodology. The author has used systemic and comparative approaches as well as a problem and analytical analysis to examine the principles, focus areas and the research trends at the market of excursion services, in particular — quest excursions.

Results. The excursion services are an integral part of Ukrainian tourism industry, while the emergence of innovative methods only contributes to the development of the state economy. Quest excursions play an important role in terms of popularization domestic tourism, while demonstrating significant

1 This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

development potential. However, today there are some sporadic attempts to implement this area of excursion services, which can lead to errors in the organization and the formation of a negative attitude to quest excursions among tourists. This article offers theoretical principles that are designed to structure the process of organizing and implementing quest excursions. In particular, it offers a definition of this concept, provides a comparative analysis of traditional excursions and quest excursions and outlines the basic principles of such tours. It is noted that the main functions of the quest excursions include not only educational and informational, but also entertainment and animation functions. A comparative analysis has shown that the organization of quest excursions requires much more preparation, in contrast to traditional excursions. At the same time, the main difference is that during the quest excursions tourists receive information about excursion objects, sights, objects of an excursion route by themselves, in other words they become active participants of educational and entertaining process where the special role is given not only to information, but also to physical activities of the quest excursion. This paper also describes the main features of quest excursions organization which include such aspects: the requirements for the location, the content of quests, variants of routes organizing, requirements for tasks and quests, accompanying materials, advising tour groups in the process of excursion and the importance of analysis and optimization of quest excursions. The results of this study may become the basis for further researches, in particular for the development of guidelines for the organization and implementation of quest excursions.

Novelty. The author of this paper offers generalized principles of organization and implementation of quest excursions at the Ukrainian market, which can be the basis for further researches.

The practical significance. The proposed results of the study are important for ensuring a systematic approach to the development of quest excursions in Ukraine. In particular, the theoretical principles suggested in this paper can serve as a basis for further development of guidelines for the organization of quest excursions.

Keywords: *quest excursions, tourist services, excursion services, innovations in excursions, domestic tourism.*

Постановка проблеми. Запровадження карантинних заходів, пов'язаних із поширенням пандемії COVID-19 у світі, кардинально вплинуло на туристичну галузь і ставлення до подорожей загалом. Так, наявність значної кількості обмежень щодо відвідування зарубіжних країн зумовила пріоритизацію внутрішнього туризму в країнах світу, зокрема й в Україні. На важливості розвитку цього виду туризму наголошує також і Всесвітня туристична організація (UNWTO), зазначаючи, що саме внутрішні подорожі стануть головним фактором відновлення економіки в туристичному сегменті найближчим часом.

Водночас недостатня увага до розвитку внутрішнього туризму в Україні в попередні роки актуалізувала необхідність як удосконалення туристичної інфраструктури країни, так і запровадження інноваційних туристичних методів для залучення різних категорій населення й

задоволення зростаючого туристичного попиту. Таким чином, перед фахівцями туристичної галузі постає завдання вдосконалення туристичних напрямів, підвищення якості екскурсійних послуг і рівня обслуговування в закладах ресторанного та готельного господарства, оптимізації методів просування туристичних продуктів і послуг тощо. У межах цього дослідження увага приділятиметься розвитку екскурсійного напрямку діяльності в Україні в результаті залучення інноваційних методів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Запровадження інноваційних технологій в екскурсійній діяльності аналізувало немало вітчизняних науковців. Так, розглядаються проблеми використання інноваційних способів екскурсійної діяльності та форм проведення екскурсій як змістовного шляху гармонізації особистості (Сокол, Плиська, 2017). Водночас зазначається, що застосування віртуальних екскурсій спонукатиме до підвищення конкурентоздатності туристичних продуктів. Також увага науковців акцентується на комплексному підході до розробки інноваційних екскурсійних програм, із залученням експертних фокус-груп (Уменчук, Карпенко, 2017). Важливу роль у розвитку екскурсійних послуг відіграє також застосування інформаційних технологій (Зайцева, Гурова, Корнієнко, Кукліна та Журавльова, 2015).

Серед окремих інноваційних інструментів слід означити квест-екскурсію як потенційно перспективний напрям туристичної діяльності, утім такий, що нині не є достатньо вивченим — немало наукових праць присвячено окремим теоретичним питанням (Піскунова, 2019; Єрмошина, 2019; Гаврилова, 2017). Тому подальше дослідження означеної теми актуальне.

Мета статті — зважаючи на те, що квест-екскурсії є відносно новим явищем на туристичному ринку України і водночас вони мають значний потенціал подальшого розвитку, слід теоретично обґрунтувати цей вид діяльності. Зокрема, до основних завдань цього дослідження можна віднести уточнення поняттєвого апарату, визначення основних відмінностей між традиційними і квест-екскурсіями та формулювання основних принципів розробки й проведення останніх.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вимоги до туристичних послуг, які нині постійно зростають, визначають екскурсійні послуги не лише як спосіб організації дозвілля та освітніх заходів у міському або природному середовищі, а й як спосіб активно залучити туристів до екскурсійного маршруту, створивши умови, у яких слухач/споглядач перетворюється на учасника, котрий досліджує, аналізує та інтерпретує матеріал для вирішення покладених на нього завдань. Утім, така ситуація можлива лише за умов дослідження інноваційних методів і розробки шляхів їх реалізації.

Традиційна екскурсія — це форма пізнавальної та рекреаційної діяльності, яка спрямована передусім на показ і розповідь із застосуванням прийомів залучення уваги. Водночас інтерактивні екскурсії (квести, театральні перформанси, анімація тощо) мають немало відмінних ознак і специфічних характеристик. Так, квест-екскурсії реалізуються головню в пошуково-ігровій формі, забезпечуючи на рівні із пізнавальною функцією розважальну.

Аналіз наукових праць, зокрема й закордонних, показав, що існує декілька варіацій терміна «квест-екскурсія», серед яких: екскурсія із завданнями (task excursion), квест-тур (quest tour), екскурсійний квест (excursion-quest) тощо. Утім, зважаючи на наявність певної специфіки кожного з них, слід зазначити, що відмінності між ними незначні і йдеться про однакові явища. Таким чином, у межах дослідження вважаємо за доцільне використовувати поняття «квест-екскурсія» як таке, що використовується найчастіше і є найвичерпнішим за своїм змістом. Під терміном «квест-екскурсія» розумітимемо процес вивчення екскурсійних об'єктів та визначних пам'яток за допомогою ігрових завдань (вирішення головоломок і завдань) та сюжетної лінії в результаті розвитку нових навичок пошуку інформації й спілкування, і їх застосування в тій чи іншій ситуації.

До основних відмінних елементів квест-екскурсії можна віднести наступні:

- екскурсанти самостійно отримують інформацію про екскурсійні об'єкти, визначні пам'ятки, об'єкти екскурсійного маршруту, тобто турист стає активним учасником навчально-розважального процесу, де особлива роль відводиться не лише інформації, але й фізично активним заходам квест-екскурсії;
- наявність чіткої сюжетної лінії, що дозволяє екскурсантам стежити за перебігом подій, зберігаючи інтерес і бажання досягти кінцевої мети квест-екскурсії;
- основною метою є ознайомлення з історичними фактами, персонажами, екскурсійними об'єктами, попри те, що значна частина екскурсії відводиться на активне вирішення завдань, які ставляться перед туристами; утім основним завданням є отримання інформації про об'єкти екскурсійного маршруту.

Порівняльний аналіз двох основних напрямів реалізації екскурсійних послуг — традиційного (тематичні екскурсії, природно-історичні, спостережні тощо) та квест-екскурсії за різними спрямуваннями (традиційні, спортивні, фантастичні, інтелектуальні та ін.) — дозволив дійти висновку, що квест-екскурсія, пропонуючи високу інтерактивність для учасників, потребує водночас ретельної підготовки від організаторів. Результати аналізу представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Порівняльний аналіз традиційної та квест-екскурсії

Етапи	Традиційна екскурсія	Квест-екскурсія
Процес підготовки екскурсії	Розробка екскурсійного маршруту та супроводжувального тексту	Розробка екскурсійного маршруту, супроводжувального тексту та завдань для туристів
Організація екскурсії	Потреба в групі туристів та гіді	Окрім групи туристів та гіда, доволі часто потребуються допоміжний персонал, а також попередня підготовка маршруту (розробка аркушів із завданнями, маркування маршруту, розміщення умовних позначок тощо)
Процес екскурсії	Гід надає всю інформацію щодо екскурсії. Туристи перебувають у ролі глядачів та слухачів	Гід виконує функції менеджера, який видає завдання, і модератора квесту. Туристи самостійно отримують інформацію про екскурсійні об'єкти, користуючись власними знаннями чи за допомогою Інтернету. Туристи розподіляються на декілька команд, щоб виконати завдання квесту. Вони вирішують головоломки, досліджують місцевість, складають оптимальні маршрути та шукають оригінальні рішення. Після виконання одного завдання команда переходить до наступного. Переможцем стає команда, яка найшвидше виконала всі завдання і закінчила першою
Презентація матеріалів про екскурсійні об'єкти	Інформація про екскурсійні об'єкти надається виключно гідом	Матеріали про об'єкти туристичної привабливості екскурсанти отримують особисто
Бюджет екскурсії	Винагорода екскурсовода, витрати на транспорт тощо	Винагорода гіда, допоміжного персоналу, вартість витратних матеріалів на організацію квест-екскурсії

Окрему увагу слід приділити вимогам до туристичних об'єктів, які можуть застосовуватись у процесі організації квест-екскурсії. Так, до основних критеріїв можна віднести:

- наявність території, площа якої дозволяє проводити інтерактивну діяльність із залученням екскурсантів;
- доступність екскурсійних об'єктів, визначних пам'яток і визначних місць, які є достатньо інформативними й дозволяють сформувати ґрунтовні знання про історію, культуру та природу місць, де проводиться квест-екскурсія;

- тематика і сюжетна лінія квест-екскурсії обирається залежно від місця проведення квесту;
- розробка завдань, які стимулюють учасників до активної пізнавально-дослідницької діяльності;
- наявність чіткої структури виконання завдань, коли одне рішення дозволяє почати виконувати нове завдання, формуючи таким чином «схему квест-екскурсії»;
- наявність необхідної документації для квест-екскурсії: маршрут екскурсії, схема завдань і рішень, індивідуальний текст екскурсії та ін.;
- можливість контролювати процес проведення квест-екскурсії за допомогою GPS, месенджерів, онлайн-карт та ін.;
- наявність гіда та допоміжного персоналу, необхідного для квест-екскурсії.

Загалом можна виокремити два найпоширеніших типи квест-екскурсії: ті, що проводяться під керівництвом гіда та іншого допоміжного персоналу, і ті, які організуються за допомогою нових інформаційних технологій і не потребують безпосередньої участі організатора. Проте в обох випадках важливо забезпечити реалізацію не лише освітніх та інформаційних функцій, а й розважально-анімаційних.

Підготовка й організація квест-екскурсії передбачає дотримання наступних принципів на різних етапах.

1. Обрана локація та її розміри повинні відповідати спрямованості квест-екскурсії, її особливостям, специфіці, кількості маршрутів і тривалості їх проходження. Невелика площа обраного місця проведення квест-екскурсії може бути виправдана наявністю єдиного маршруту, достатньою кількістю об'єктів, які беруть участь у цьому маршруті, та якістю (складністю) розроблених завдань. Слід зазначити, що чим більша площа локації, тим більше можливостей виникає для створення квест-екскурсії, зокрема з точки зору кількості задіяних учасників. Відстань між пунктами квест-еккурсійного маршруту дозволяє реалізувати спортивну, анімаційну, ігрову та пошукову складові, водночас регулюючи часові межі квест-екскурсії.

2. Важливе значення відіграє інформаційна насиченість екскурсійних об'єктів, визначних пам'яток тощо, які розташовані в одній локації й пов'язані одним маршрутом і на основі яких здійснюється формування певних знань в учасників квест-екскурсії. Такі об'єкти умовно можна поділити на основні і супутні. Разом з основними елементами квест-екскурсії, які відзначаються найбільшим інформаційним навантаженням на екскурсантів, доцільно додавати також супутні елементи, метою яких є врізноманітнення завдань та вможливлення інтелектуального розвантаження між основними етапами квест-екскурсії. У цьому разі

слід пам'ятати, що кількість інформації, яку людина може ефективно сприймати і обробляти за певний проміжок часу, є обмеженою, тому важливо чітко класифікувати квест-екскурсії за їх спрямованістю (наприклад: інтелектуальні, спортивні, пізнавальні та ін.) й інформувати про це учасників.

3. Цікавою опцією проходження квест-екскурсії може бути наявність декількох варіантів проходження одного маршруту, проте в такому випадку слід дотримувати наступних рекомендацій:

- час проходження кожного маршруту має бути однаковим;
- складність і кількість завдань повинні бути збалансованими, зокрема допускаються наступні варіанти: а) однакова кількість і рівень складності завдань, б) різна кількість завдань, але однакова сукупна складність;
- залежно від ситуації, точки старту й фінішу для різних маршрутів можуть бути як однаковими, так і різними;
- просування по маршруту здійснюється в лінійній спрямованості, тобто вирішення одного завдання дозволяє перейти до наступного.

4. Завдання для квест-екскурсії повинні формуватися в логічній послідовності, зберігаючи взаємозв'язок з основною темою. У межах основних об'єктів маршруту завдання можуть охоплювати історичну та містобудівну роль пам'яток, архітектурні особливості, краєзнавчі аспекти тощо, що забезпечує пізнавальну спрямованість екскурсії. Окрім цього, значну увагу слід приділяти дотриманню категорії складності залежно від цільової аудиторії, інформаційного наповнення, інтерактивності, корисності та практичної спрямованості.

5. Значну роль у проведенні квест-екскурсії відіграє підготовка супровідних матеріалів, як-от: роздруковані карти та маршрути, завдання (рисунок, кросворди, головоломки, питання тощо), різноманітні матеріальні предмети, необхідні для проходження маршруту, призи тощо.

6. Одним із факторів успішної організації квест-екскурсії є підбір основного та допоміжного персоналу. Наявність кваліфікованих спеціалістів на всіх етапах підготовки, розробки, упровадження й проведення квест-екскурсії визначає якість кінцевого екскурсійного продукту. До основних умінь гідна можна віднести наступні: навички оцінки екскурсійних об'єктів для створення маршруту, знання з історії, краєзнавства, етнографії тощо, вміння користуватися інформаційними технологіями та високі комунікативні навички.

7. Невіддільною частиною квест-екскурсії є супровід груп у процесі проходження маршруту, зокрема можливість надати допомогу у вирішенні певних завдань. Необхідність у допомозі може виникати у зв'язку з особливостями групи, складністю завдань, у разі відхилення учасників

від маршруту тощо. Умови надання підказок обговорюються перед початком і можуть передбачати певні штрафи, як-от додаткові завдання, зменшення часу на проходження.

8. Процес та результати кожної квест-екскурсії повинні бути проаналізовані й враховані для подальшої оптимізації.

Висновки. Підсумовуючи слід зазначити, що квест-екскурсії як інноваційний метод надання екскурсійних послуг мають значний потенціал як з економічного погляду, так і з точки зору розвитку внутрішнього туризму в Україні. Водночас відсутність ґрунтовних теоретичних досліджень сповільнює розвиток квест-екскурсій на території України. У цьому дослідженні здійснено спробу надати основні теоретичні задачі щодо поняття «квест-екскурсія», які в подальшому можуть стати підґрунтям для розробки методичних рекомендацій з розробки та впровадження означеного виду діяльності.

Список посилань

- Гаврилова, О. В. (2017). Квест як проектна інтерактивна форма роботи при підготовці студентів туристичної галузі. *Молодий вчений*, 4,2, 19–24.
- Єрмошина, А. І. (2019). Квест-екскурсія як інноваційна форма дитячого та молодіжного туризму. *Наука — перші кроки*, Тези доповідей XIII регіональної студентської науково-технічної конференції, м. Маріуполь, 22–26 квітня 2019 р. (с. 177–178). Маріуполь: ДВНЗ «ПДТУ».
- Зайцева, В. М., Гурова, Д. Д., Корнієнко, О. М., Кукліна, Т. С., Журавльова, С. М. (2015). *Використання інноваційних технологій в галузі туризму: монографія*. Запоріжжя: Дике Поле.
- Піскунова, Ю. О. (2019). Квест-екскурсія як інноваційна форма екскурсійної діяльності. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*, Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Одеса, 10 квітня 2019 р. (с. 853–856). Одеса: ОНЕ.
- Сокол, Т. Г., Плиська, І. І. (2017). Інноваційні способи і форми екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України. *Вчені записки Університету «КРОК»*. Серія: «Економіка», 47, 165–170.
- Уменчук, Г. В., Карпенко, В. Д. (2017). Інновації в екскурсійному обслуговуванні при готелях. *Модернізація економіки в умовах зростання суспільної свідомості: туризм, людиномірність, партнерство, кооперація*, Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, м. Полтава, 14 грудня 2017 р. (с. 747–750). Полтава: ПУЕТ.

References

- Havrylova, O. V. (2017). Quest as project and interactive work in the studying students of tourism industry. *Molodyj vchenyj*, 4,2, 19–24. [In Ukrainian].
- Yermoshyna, A. I. (2019). Quest-excursion as an innovative form children's and youth tourism. *Nauka — pershi kroky*, Abstracts of the XIII Regional

-
- Student Scientific and Technical Conference, Mariupol, April 22–26, 2019. (p. 177–178). Mariupol: State higher educational institution «Pryazovsky State Technical University», 3. [In Ukrainian].
- Zaitseva, V. M., Hurova, D. D., Kornienko, O. M., Kuklina, T. S., Zhuravliova, S. M. (2015). *Use of innovative technologies in the field of tourism*. Zaporizhzhja: Dyke Pole. [In Ukrainian].
- Piskunova, Yu. O. (2019). Quest excursion as an innovative form of sightseeing. *Turystychnyj ta ghoteljno-restorannyj biznes: svitovyj dosvid ta perspektyvy rozvytku dlja Ukrainy*, Proceedings of the All-Ukrainian scientific-practical conference, Odessa, April 10, 2019. (p. 853–856). Odesa: ONEU. [In Ukrainian].
- Sokol, T. H., Plyska, I. I. (2017). Innovative ways and forms of excursion activity in the market of tourist services of Ukraine. *Vcheni zapysky Universytetu "KROK". Serija: "Ekonomika"*, 47, 165–170. [In Ukrainian].
- Umenchuk, H. V., Karpenko, V. D. (2017). Innovations in excursion service at hotels. Proceedings of the *Modernizacija ekonomiky v umovakh zrostantnja suspiljnoji svidomosti: turizm, ljudynomirnistj, partnerstvo, kooperacija*, Proceedings of the II All-Ukrainian Scientific and Practical Internet Conference, Poltava, December 14, 2017. (p. 747–750). Poltava: Poltava University of Economics and Trade. [In Ukrainian].

Надійшла до редколегії 04.02.2021