

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **Давиденко І.В.**

“\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2020 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою «Туризм»

*(назва освітньої програми)*

на тему: **«Розробка заходів просування екскурсійних послуг  
туристичного підприємства» ( на прикладі ТОВ « Селезньов Тур»)**

**Виконавець:**

студент ФМЕ

Дімова Олена Володимирівна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу

Бедрадіна Ганна Костянтинівна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Одеса 2020**

## ЗМІСТ

	стор.
<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ЕКСКУРСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ЯК ОДИН ЗІ СКЛАДНИКІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ</b> .....	6
1.1. Державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні.....	6
1.2. Особливості організації екскурсійних послуг.....	13
1.3. Методика проектування та просування екскурсій.....	20
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «СЕЛЕЗНЬОВ ТУР»</b> .....	30
2.1. Характеристика туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур».....	30
2.2. Аналіз економічної діяльності туристичного підприємства.....	39
2.3. Надання екскурсійних послуг туристичним підприємством ТОВ «Селезньов Тур».....	48
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ЗАХОДІВ ПРОСУВАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «СЕЛЕЗНЬОВ ТУР»</b> .....	59
3.1. Шляхи просування екскурсійних послуг туристичного підприємства.....	59
3.2. Пропозиції щодо створення нових екскурсійних маршрутів на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов тур».....	67
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	71
<b>Список використаних джерел</b> .....	74
<b>Додатки</b> .....	80

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Сучасний ринок туристичних послуг поєднує в собі великий спектр культурно-розважальних послуг. Так, одним з найбільш поширених видів послуг як в українському, так і зарубіжному туризмі є екскурсійне обслуговування.

Однією з основних цілей розвитку туризму України є розробка і реалізація заходів щодо розвитку екскурсійного туризму. При цьому пильну увагу необхідно приділяти розробці нових туристично-екскурсійних маршрутів, що відображають красу і велич України. Адже екскурсійна діяльність є однією з основних складових туристичного продукту. Тому, сучасний туристський ринок вимагає нового підходу до організації екскурсійної діяльності, із застосуванням інноваційних технологій.

Екскурсійна діяльність, продуктивно розкриваючи культурний ресурс різноманітних екскурсійних об'єктів, забезпечує самореалізацію людини, сприяє розвитку соціально-активної, культурно-освіченої, морально здорової особистості.

**Метою дослідження** є розробка заходів просування екскурсійних послуг туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур».

**Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:**

- розкрити питання державного регулювання екскурсійної діяльності в Україні;
- визначити особливості організації екскурсійних послуг та методику проектування екскурсій;
- надати характеристику туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- проаналізувати економічну діяльність туристичного підприємства;
- визначити умови надання екскурсійних послуг туристичним підприємством ТОВ «Селезньов Тур»;

- запропонувати шляхи просування екскурсійних послуг туристичного підприємства;
- розробити пропозиції щодо створення нових екскурсійних маршрутів на туристичному підприємстві.

**Об'єктом дослідження** є процес просування екскурсійних послуг.

**Предметом** є сфера екскурсійних послуг у складі туристичного продукту.

**Методи дослідження.** Методологічною основою дослідження є логічно-діалектичні методи наукового пізнання, статистично-економічні, а також спеціальні методи, зокрема логічного узагальнення, системного аналізу; графічний (для наочного представлення статистичних даних); табличний та групування (при аналізі виробничої діяльності підприємства); конструктивний та експериментальний, статистично-економічний (оцінка результатів запропонованих заходів).

**Теоретичну та методологічну основу дослідження** становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених а саме: Бедрадіної Г.К., Михайлюк О. Л., Галасюк С.С., Герасименко В.Г., Давиденко І. В., Кузнєцова Н.М., Герд В. А., Нейздомінова С.Г, Гаврилук С.П., та ін., законодавчі та нормативні акти України, методики Всесвітньої туристичної організації, інструктивні матеріали, що регламентують діяльність суб'єктів господарювання, довідково-інформаційні видання, дані бухгалтерської, статистичної та внутрішньогосподарської звітності туристичних підприємств.

Окремі результати дослідження були представлені у тезах на тему «Державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні» та опубліковані у збірнику матеріалів Міжнародної науково - практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 2. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 459 с.

**Структура і обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (44 найменувань), 12

додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 71 сторінка комп'ютерного тексту. Робота містить 17 таблиць, 15 рисунків.

## ВИСНОВКИ

Екскурсійна діяльність – важливий напрям роботи туристичних підприємств. Багато організацій поєднують дві або три функціональні ролі із організації обслуговування екскурсантів.

В основі успіху турфірм лежить правильна організація управління, або менеджмент. Окрім того, правильно розроблена і реалізована схема маркетингової роботи дозволить фірмам домагатися хороших результатів у своїй діяльності, отримання прибутку на основі найбільш повного задоволення різних груп екскурсантів у туристично-екскурсійних послугах високої якості і з мінімальними витратами.

Створення екскурсії – складний процес, що вимагає від організатора екскурсійної справи великих творчих зусиль.

Дана практика на підприємстві ТОВ «Селезньов тур» дозволила при дослідженні екскурсійної діяльності розширити і поглибити вже наявні знання і розвинути до неї інтерес, дозволяючи тим самим визначити для себе правильність вибору даної професії.

У першому розділі бакалаврської роботи було визначено, що екскурсійна діяльність є одним із важливих складників туристичної сфери. Розкрито державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні, визначено та охарактеризовано особливості екскурсійних послуг та методика проектування та просування екскурсій.

У другому розділі було надано аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур», з якого простежується тенденція до незначного підвищення рівня продажів турпродуктів всередині країни, та збільшення попиту на екскурсійне обслуговування. Було наведено характеристику підприємства та визначено надання екскурсійних послуг туристичним підприємством ТОВ «Селезньов тур».

У третьому розділі бакалаврської роботи було розроблено заходи просування екскурсійних послуг на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов тур». Вивчено та створено нову екскурсійну програму під назвою «Чорноморськ, минуле і сьогодення». Було проведено калькуляцію, маршрут екскурсії, всі важливі документи.

Було розраховано відсоток доходів від надавання послуг та вартість екскурсії на одну особу.

Основними пропонованими засобами просування були:

- компанії – партнери Одеси та Чорноморську, туроператори та турагенти, з якими укладався б договір, згідно якого 10% від доходів відходили б до них, інші 10% залишались на рахунку ТОВ «Селезньов тур», за надаємих екскурсантів;
- договір з туристичними центрами Одеси та Чорноморську, які також, за відсоток надавали нам екскурсантів;
- договір з готелями та санаторіями Одеси та Чорноморську, які надавали би інформацію щодо нашого пропонованого туру на своїх рецепціях, жителям та гостям міста;
- реклама в соціальних мережах: Facebook, Instagram та ін;
- каталоги та брошури;
- вулична реклама: стаціонарна і транзитна (плакати, щити, реклама на транспорті);
- флаєра, які інформують про екскурсію та можливі знижки;
- реклама в торговій точці: реклама на вітрині павільйону або на стінах, сувеніри і плакати в офісах турфірм-партнерів.

Можна зробити, що створення і просування екскурсії, це дуже важка та кропотлива праця, яка не може залишатися осторонь. Саме від того, як буде розроблятися та просуватися та чи інша екскурсія, залежить рівень попиту та доходів підприємства, яке надає ці послуги.

Аналізуючи дослідження щодо екскурсійної діяльності, було доведено, що екскурсійна діяльність на туристичному підприємстві це перспективний напрямок, який треба підтримувати, розвивати та просувати.



## Список використаних джерел

1. Про внесення змін до Закону України "Про туризм" [Електронний ресурс]: Закон України, удосконалення державної політики у сфері туризму від 20.04.2018 № 8317. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1282-15>.
2. Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснень туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу [Електронний ресурс] : Наказ Держтурадміністрації України від 24.09.2004 р. № 42. - Ст. 326. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04>.
3. Абрамов В. В. Проблеми удосконалень системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України / В. В. Абрамов, М. М. Покоłodна // Комунальне господарство міст. - 2006. - № 75. - С. 203-211.
4. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг. Загальне положення: ГОСТ 28681.1-95 – [Чинний від 1997-01-01]. Держстандарт України, 1997. – 11 с. – (Національний стандарт України).
5. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристичні послуги. Загальне положення: ГОСТ 28681.2-95 – [Чинний від 1997-01-01]. Держстандарт України, 1997. – 11 с. – (Національний стандарт України).
6. Положення про Державне агентство розвитку туризму України [Електронний ресурс]: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. № 1162 – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF>.
7. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник / С. С. Галасюк – Одеса : Астропринт, 2011. – 234 с.

8. Про туризм [Електронний ресурс]: Стаття 21 Закону України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.

9. ДСТУ EN 15565:2016 ( EN 1555:2008, IDT) Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів.

10. Закон України Про внесення змін до Закону України "Про туризм" Із змінами, внесеними згідно із Законом N 222-VIII ( 222-19 ) від 02.03.2015, ВВР, 2015, N 23, ст.158.

11. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів та екскурсантів ГОСТ 28681.3-95. – [Чинний від 1997-01-01]. – ДЕРЖСТАНДАРТ України, 1997. – 14 с. – (Національний стандарт України).

12. Нездоймінов С.Г. Організація екскурсійних послуг: навчально-методичний посібник / С. Г. Нездоймінов – Одеса: Астропринт, 2011. – 216 с.

13. Герд, В.А. Екскурсійна справа: практичний посібник / В.А. Герд; ред. С.В. Герд. – Москва ; Ленінград : Держ. видання, 1928. – 121 с.

14. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. Посібник / О. Д. Король – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. – 144 с.

15. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник С.С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов - К.: Центр учбової літератури, 2013

16. Галасюк С. С. Проблемні питання організації діяльності фахівців туристичного супроводу в Україні / С. С. Галасюк // Глобальні та національні проблеми економіки: електронне наукове фахове видання. Вип. 7. – Миколаїв: МНУ ім. В. О. Сухомлинського, 2015

17. Нездоймінов С. Г. Сучасні проблеми підготовки екскурсіводів в сфері рекреації та туризму України / С. Г. Нездоймінов // Цифрова типографія, - 2013

18. Туристичний оператор ТОВ «Селезньов тур» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.svstour.com/>.

19. Статистична звітність ТОВ «Селезньов Тур».

20. «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо вдосконалення адміністрування податків, усунення технічних та логічних неузгодженостей у податковому законодавстві» [Електронний ресурс]: законопроект № 1210-1, зареєстровано у Верховній Раді 19 вересня. – Режим доступу: <http://www.visnuk.com.ua/uk/news/100014436-zmini-do-pku-v-radu-vnesli-sche-odin-zakonoproekt>.

21. Туристична діяльність в Україні у 2017 році [Електронний ресурс]: статистичний збірник. Дані використані з форми державного статистичного спостереження №1 – туризм «Звіт про туристичну діяльність». М. Київ 2018 р. – Режим доступу: [http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat\\_u/2018/zb/05/zb\\_td\\_2017.pdf](http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2018/zb/05/zb_td_2017.pdf).

22. Бедрадіна Г.К., Нездоймінов С.Г. Сфера розваг - важлива складова у підвищенні ефективності туристичного бізнесу / Г.К. Бедрадіна, С.Г. Нездоймінов // : збірник наукових праць VI Міжнародної науково-практичної конференції (м. Святогірськ, 29 вересня - 1 жовтня 2006 р.) - 2006. - С.113-115.

23. Герасименко В. Г, Бедрадіна Г.К., Павлоцький В. Я. Актуальні проблеми розвитку економіки в контексті глобальних викликів / В. Г. Герасименко, Г.К Бедрадіна, В. Я. Павлоцький // : матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 45-річчю факультету міжнародної економіки (19-20 вересня 2013 р.) - 2013. - С.254-256 .

24. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: Навч. Посібн / В. Г. Герасименко, С. С . Галасюк – Одеса : Атлант, 2014.

25. Бедрадіна Г. К. Методика аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві / Г. К. Бедрадіна, В. Г. Герасименко // Экономика Крыма. - 2010. - №1 (30). - С. 178-183.

26. Гаврилюк С.П. Конкуентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: Навч. посіб. / С.П. Гаврилюк – К.: Київ. Нац.торг.-екон.ун-т, 2006. – 180с.

27. «Про затвердження Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу» [Електронний ресурс]: зареєстровано в Міністерстві юстиції України 20 жовтня 2004 р. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1344-04>.

28. «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо скорочення кількості документів дозвільного характеру» [Електронний ресурс]: п. 27 Закону України від 25.04.2014 р. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1193-18>.

29. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов – Одеса: «Центр учбової літератури».

30. Бедрадіна Г.К Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону / Г.К. Бедрадіна // : монографія за заг. ред. В.Г. Герасименка. - Одеса : ОНЕУ, 2016. - С. 123-141.

31. Бедрадіна Г.К Туристичний бізнес: світові тенденції та національні пріоритети / Г.К. Бедрадіна // : матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 27 жовтня 2017 р.) - 2017. - С. 23-24.

32. Давиденко І.В. Культурний туризм як сучасний напрямок використання та збереження історико-культурної спадщини Одеського регіону // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – Випуск 2 (08). – Частина 2. – С. 49 – 53.

33. Бедрадіна Г.К Ефективне управління економікою: інформаційні технології, маркетинг, бізнес / Г.К. Бедрадіна // : матеріали VIII Міжнародної

науково-практичної конференції (м. Черкаси, 8 грудня 2015 р.) - 2015. - С. 203-207.

34. Кузнєцова Н. М., Нездоймінов С. Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: монографія / Н. М Кузнєцова., С. Г. Нездоймінов - Одеса: Астропринт, 2013.

35. Герасименко В. Г, Бедрадіна Г.К Актуальні питання управління сталим розвитком у сучасному суспільстві: проблеми та перспективи // В. Г. Герасименко, Г.К Бедрадіна : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Кременчук, 30-31 жовтня, 2014 р.) - 2014. - С. 237-240.

36. Моргунов А.В., Социальные проблемы развития индустрии туризма, / А.В. Моргунов, - М.: Мир современной науки, № 1 (35)' 2016. - С 29-31.

37. Моргунов А.В., Управление гостиничным продуктом. / А.В. Моргунов, - М.: Научный журнал, № 5 (48)' 2015. - С 267-268.

38. Барбарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг: навч. посіб. / В.К. Барбарицька, О.Ю. Малиновська. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.

39. Григор'єва Я.В. Кластери як чинник активізації туристичної діяльності // Актуальні проблеми економіки. - 2012. - №7. - С.73-79.

40. Михайлюк, О. Л., Давиденко, І. В. Механізми і перспективи функціонування туристичних кластерів в Одеській області // Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць (ISSN 2313-4569); за ред.: М. І. Зверькова (голов. ред.) та ін. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2018. № 3 (67). С. 44–52.

41. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності : підручник / М. М. Покоłodна ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 180 с.

42. Скобельцина А. С. Економіка і управління в сфері послуг. / А.С. Скобельцина, - Проблеми сучасної економіки, N 1 (29), 2013

43. Ємельянов Б.В. Екскурсознавство. / Б.В. Ємельянов, - М: Радянський спорт, 2007. - 216 с.

44. Музичка Є. О. Управління збутовою діяльністю туристичних підприємств: автореф. ... канд. екон. наук 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами екон. діяльності). Київ, 2015. 25 с.