

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**

зі спеціальності 242 «Туризм»  
*(шифр та найменування спеціальності)*  
за освітньою програмою «Туризм»  
*(назва освітньої програми)*

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

**Виконавець**  
студентка Центру денної форми  
навчання  
Дімова Олена Володимирівна

**Науковий керівник**

к.е.н., доцент

/підпис/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**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.

**Мета дослідження:** розробка заходів просування екскурсійних послуг туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур».

**Об'єкт дослідження:** процес просування екскурсійних послуг.

**Предмет дослідження:** є сфера екскурсійних послуг у складі туристичного продукту.

**Для досягнення поставленої мети вирішуються наступні завдання:**

- розкрити питання державного регулювання екскурсійної діяльності в Україні;
- визначити особливості організації екскурсійних послуг та методик 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.

**Теоретичною і методологічною основою 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, Гаврилюк 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.

**Методи дослідження:** 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) та SWOT аналіз.

**Інформаційна база дослідження.** Законодавчі акти, монографічні дослідження, економічна, туристична та екскурсійна література, узагальнення, отримані під час проходження практики.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Екскурсійна діяльність, як один зі складників туристичної сфери»* розкрито організацію екскурсійної діяльності як пріоритетний напрямок індустрії туризму в Україні, який потребує чіткого державного регулювання. Враховуючи поступальні кроки в напрямку світової інтеграції, державне регулювання економіки туризму в Україні націлене на ефективну роботу в першу чергу в напрямку розвитку внутрішнього туризму та європейської інтеграції.

Охарактеризовано особливості організації екскурсійних послуг, історія розвитку екскурсійних турів, який почався в другій половині ХХ ст. Це біло пов'язано з економічними, транспортними та соціально-політичними тенденціями розвитку. Та виявлення методики проектування та просування екскурсій. Методика спрямована на те, щоб допомагати екскурсантам легше засвоїти зміст екскурсій. Одним з головних завдань методичних прийомів – це забезпечити найкращу дієвість екскурсійного методу повідомлень знань аудиторії. Належне використання методичних прийомів становить одну з основ професійної майстерності екскурсовода

У другому розділі *«Аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур»»* представлено загальну характеристику туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур» та його організаційної структури, зроблено аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства. Проведено графічний аналіз динаміки прибутку туристичного підприємства, оцінка обслуговування в екскурсійних турах ТОВ «Селезньов тур», та розроблено SWOT аналіз екскурсійної діяльності туристичного підприємства.

Підсумовуючи інформацію, що була отримана від туристичного оператора ТОВ «Селезньов тур» ми бачимо, що з початку свого шляху у екскурсійному напрямку не було великого напливу екскурсантів, тож було запропоновано нові шляхи розробки просування екскурсійних програм на підприємстві.

У третьому розділі *«Розробка заходів просування екскурсійних послуг на туристичному підприємстві «Селезньов тур»* аналізується та пропонується розроблення шляхів просування екскурсійних послуг туристичного підприємства, адже кожна туристична фірма, або екскурсійне бюро, заздалегідь вибирає форму звернення до майбутніх клієнтів, через рекламну кампанію або через співробітників засобів масової інформації. Через турагента, туристичні центри, рекламні брошури на рецепції в готелі, де залишаються туристи на ночівлю. Рекомендовано наступні методи просування екскурсійної програми: особисті (персональні) продажі, які здійснюються через турагента чи туристичні центри; пряма розсилка інформації; прямий маркетинг (нагадування по смс, поштова розсилка); стимулювання збуту - (знижки, конкурси та розіграші призів для покупців екскурсійних програм); пропаганда або організація паблік рилейшнз (організація культурних заходів, де поширюється розширена інформація про екскурсійні програми компанії).

Проаналізувавши організацію екскурсійної діяльності на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов тур» були зроблені висновки і розроблені пропозиції щодо удосконалення просування екскурсійної діяльності на даному підприємстві.

## 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 методику 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 надаваних 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.

## АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу Дімової Олени Володимирівни  
«Розробка заходів просування екскурсійних послуг туристичного  
підприємства» (на прикладі ТОВ «Селезньов Тур»)

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
 зі спеціальності 242 «Туризм»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2020 рік

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

**Об'єкт дослідження:** процес просування екскурсійних послуг.

**Предмет дослідження:** сфера екскурсійних послуг у складі туристичного продукту.

У першому розділі аналізуються державне регулювання екскурсійної діяльності в Україні, особливості організації екскурсійних послуг та методика проектування та просування екскурсій.

У другому розділі охарактеризовано туристичне підприємство ТОВ «Селезньов тур», зроблено аналіз фінансово-економічної та екскурсійної діяльності туристичного підприємства.

Третій розділ містить шляхи просування екскурсійних послуг туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур». Розробка заходів просування екскурсійних послуг на туристичному підприємстві, та розробка екскурсійної програми «Чорноморськ, минуле і сьогодення».

**Ключові слова:** туристичне підприємство, екскурсійна діяльність, просування.

## ANNOTATION

for the qualification work of Dimova Olena Vladimirovna

"Development of measures to promote excursion services of a tourist enterprise" (on  
the example of "Seleznev Tour" LTD) "

qualification work for a bachelor's degree in the specialty 242 "Tourism"

Odessa National Economic University

Odessa, 2020

Qualification work consists of introduction, three sections, conclusions, list of sources used, applications.

**Object of study:** the process of promoting excursion services.

**Subject of research:** sphere of excursion services as a part of a tourist product.

The first section analyzes the state regulation of excursion activities in Ukraine, the peculiarities of the organization of excursion services and the methodology of designing and promoting excursions.

The second section describes the tourist enterprise "Seleznev Tour" LTD, an analysis of financial, economic and excursion activities of the tourist enterprise.

The third section contains ways to promote the excursion services of the tourist enterprise "Seleznev Tour" LTD. Development of measures to promote excursion services at the tourist enterprise, and development of the excursion program "Chornomorsk, past and present".

**Keywords:** tourist enterprise, excursion activity, advancement.