

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавр

зі спеціальності 242 «Туризм»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

(назва бакалаврської програми)

на тему: **«ІННОВАЦІЙНІ ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕКСКУРСІЙ В
ТУРИЗМІ»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки

Мокра Тетяна Вндріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

Ст. викладач

Козловський Роман Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2022

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Швидкі зміни навколишнього конкурентного середовища викликають необхідність адаптуватися до потреб споживацького ринку й суспільства. В сучасних умовах жорсткої конкуренції в сфері туристичних послуг успіх компанії та її довгострокові перспективи розвитку й функціонування на ринку нерозривно пов'язані з запровадженням передових технологій НТП й використанням інновацій. Навіть у такій сфері як екскурсійна діяльність постійно з'являються інновації і їх використання може спричинити поштовх до розвитку.

Мета кваліфікаційної роботи є розробка екскурсії за інноваційною формою організації її проведення, а саме за схемою квесту.

Досягнення поставленої мети обумовило необхідність вирішення таких завдань:

- розкрити теоретичні основи екскурсійного обслуговування;
- розглянути організаційно-правове забезпечення екскурсійної діяльності;
- визначити особливості організації діяльності туристичного підприємства в сфері екскурсійних послуг;
- дослідити класифікацію інноваційних форм організації екскурсійної діяльності;
- дослідити розвиток квест-екскурсій як інноваційної форми організації екскурсій;
- провести аналіз видів існуючих квест ігор та правил гри в них;
- дослідити інноваційні тренди екскурсійного туризму в Україні;
- розробити квест-екскурсію «Сувенір із Одеси»;
- провести розрахунок ефективності впровадження квест-екскурсії.

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес впровадження інноваційних форм організації екскурсій в туризмі.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є науково-практичні питання впровадження інноваційних форм організації екскурсій в туризмі.

Методом дослідження роботи є діалектичний метод дослідження явищ та процесів у їхньому взаємозв'язку і розвитку. Для досягнення мети та розв'язання визначених завдань кваліфікаційної роботи використано такі загальнонаукові методи: абстрактно-логічний (для узагальнення теоретичних положень, формування висновків); системний аналіз (для проведення класифікації інноваційних форм організації екскурсій); графічний (для наочного представлення статистичних даних); конструктивний та експериментальний (оцінка економічної ефективності впровадження квест-екскурсії).

Інформаційна база дослідження. Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять наукові праці з названої проблеми вітчизняних та зарубіжних вчених, 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 готельного підприємств.

Не зважаючи на наявність публікацій, присвячених розвитку екскурсійної діяльності та його тенденціям, досить мало уваги приділено інноваційним формам організації екскурсійної діяльності.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання результатів дослідження для удосконалення діяльності підприємств туристичного спрямування.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (46 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 74 сторінок комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 65 сторінках. Робота містить 1 таблицю, 8 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи бакалавра опубліковано:

1. Мокра Т.А. Проблеми забудови пляжної зони Одеси // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. Т. 3. Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 529 с. С. 329-331.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Науково-теоретичні основи екскурсійного обслуговування» було розглянуто сутність поняття екскурсійна справа, етапи її становлення, структуру основної одиниці – екскурсії. Наведено організаційно-правове забезпечення екскурсійної діяльності та особливості організації діяльності туристичного підприємства в сфері екскурсійних послуг.

У другому розділі «Інноваційні підходи до організації екскурсій», здійснений аналіз існуючих інновацій екскурсійної діяльності, проведено їх систематизацію та угруповання за підходом Керівництвом Осло. Було відокремлено квест-екскурсії для подальшого дослідження. Було розглянуто види існуючих квест-екскурсій.

У третьому розділі «Розробка та впровадження квест-екскурсії» було розглянуто інноваційні тренди екскурсійного туризму в Україні, наведено де і які квест-екскурсії користуються популярністю. Було запропоновано розробити власну квест-екскурсію для Одеського регіону за сценарієм «Сувенір із Одеси». Було проведено розрахунок ефективності впровадження квест-екскурсії.

ВИСНОВКИ

Проведене і викладене в роботі дослідження дозволяє зробити наступні, викладені нижче висновки.

1. Досліджено та проаналізовано сутність поняття «екскурсійні послуги». Розглянуті основні теорії та різні підходи тлумачення даного поняття, а також термінології, безпосередньо пов'язаної із даною темою. Екскурсійне обслуговування є частиною комплексної туристської послуги, яку слід розглядати як результат діяльності туристських установ або підприємств щодо задоволення запитів і потреб екскурсантів. Організація екскурсійного обслуговування має ряд особливостей. Визначені фактори розвитку надання екскурсійних послуг в Одеському регіоні, окреслена історія виникнення екскурсій та етапи формування їх затребуваності на

туристичному ринку на теренах України. З'ясований позитивний вплив розвитку екскурсійної діяльності: стимулювання зростання рівня економічного розвитку, ріст культурно-освітньої свідомості населення, внесок у формування іміджу країни, можливість залучення іноземних інвестицій, що в подальшому сприяє укладанню багатообіцяючих угод та налагодженню нових вигідних контактів та співробітництва із закладами за межами нашої країни.

2. Розглянуто структуру надання екскурсійних послуг, поділ даного процесу на поетапні сегменти та складові. Виділено основні країни, що є лідерами у розвитку проведення екскурсій. Проаналізовано склад та приведено опис відповідних заходів. Виділено чинники, що сприяють та перешкоджають удосконаленню процесу надання послуг екскурсійного характеру. Проаналізовано особливості надання основних та додаткових послуг в музейних установах.

3. Удосконалення проведення екскурсій і надання відповідних послуг музейними установами є в покращенні якості надання цих послуг, створенні єдиних норм та стандартів, які можуть відповідати світовим вимогам та в результаті - створенні рівню конкурентоспроможності музеям міжнародного гатунку. Було розглянуто інноваційний підхід роботи всесвітньо відомих музеїв із відвідувачами.

4. Було проаналізовано інноваційні підходи до екскурсійної діяльності. Виявлено типи інновацій, що можуть бути застосовані при організації, просуванні та проведенні екскурсій. Було наведено власну розробку класифікацію інновацій у екскурсійній діяльності та запропоновано звернути більш детальну увагу на таких інноваційних формах організації екскурсій, як квест-екскурсії з елементами анімації та театралізованих постанов.

5. У цілому можна відзначити формування певних тенденцій розповсюдження квест-екскурсій. Так, квест-атракції поступово займають своє місце серед заходів, що мотивують людей до мандрівок. Спостерігається тенденція до виходу на ринок крупних компаній, що займаються організацією квестів та пропонують свої послуги як франчайзери. Слід відзначити кооперацію окремих напрямів туризму у квест-атракціях: екскурсійні бюро, засоби розміщення, ескейп-руми.

6. Було наведено які на сьогодні існують види квест ігор та правила гри у них. До найбільш поширених можна віднести квест-кімнати, квест в реальності, квест-перформанс, екшен-квест, морфеус-квест та ін.

7. Впровадження та розвиток інтерактивних, театралізованих, костюмованих, віртуальних, квест-екскурсій досить переконливо показує, що дані напрями екскурсійної діяльності створюють умови для підвищення конкурентоспроможності даного туристичного продукту. Тому подальший розвиток світового та вітчизняного досвіду впровадження інноваційного формату екскурсійної діяльності дозволить суттєво підвищити ступінь конкурентоспроможності вітчизняного екскурсійного продукту як на внутрішньому, так і на світовому туристичному ринку.

8. Нами було наведено авторську квест-екскурсію. Наша екскурсія включає в себе 12 локацій на маршруті, які неодмінно треба побачити перебуваючи у Одесі. Екскурсія має зв'язок з однойменним серіалом. Також додається маршрут та хронометраж даної екскурсії для повного бачення картини. Було наведено сценарій проведення квест-екскурсії.

9. Були наведені шляхи рекламної діяльності щодо просування квест-екскурсії у м. Одеса. Головною частиною для покращення продажу екскурсії є реклама у інтернеті. Але ми виявили най популярніші місця та оптимальні затрати для рекламування цих послуг. Це є реклама в Інтернеті (Instagram, Е-mail розсилка, Facebook). Нами було розраховано приблизну собівартість екскурсії, яка складає 560 грн. з однієї команди. Виявили та розрахували постійні витрати, для того щоб ця справа окупилася необхідно продати 27 екскурсій.

АНОТАЦІЯ

Мокра Т.А. «Інноваційні форми організації екскурсій в туризмі».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2022.

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

Об'єкт дослідження – процес впровадження інноваційних форм організації екскурсій в туризмі. Предметом дослідження є науково-практичні питання доцільності впровадження інноваційних форм організації екскурсій в туризмі.

Метою роботи є розробка екскурсії за інноваційною формою організації її проведення, а саме за схемою квесту.

У роботі проаналізовано теоретичні основи екскурсійного обслуговування, розглянуто організаційно-правове забезпечення екскурсійної діяльності, виявлено особливості організації діяльності туристичного підприємства в сфері екскурсійних послуг. Аналізується інноваційний підхід до організації екскурсій в туризмі. Оцінюється ефективність проведення квест-екскурсії в м. Одеса.

За результатами дослідження сформульована доцільність впровадження квест-екскурсії до асортименту екскурсій туристичного підприємства. Проаналізована ефективність, враховуючи прибуток та витрати на впровадження заходів.

Ключові слова: екскурсія, інновації, квести, організація екскурсійної діяльності.

ANNOTATION

Mokra T.A. «Innovative forms of organizing excursions in tourism».

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 «Tourism» for the educational program «Economics and organization of tourist activity». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2022.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of research is the process of introduction of innovative forms of organization of excursions in tourism. The subject of the research is scientific and practical issues of expediency of introduction of innovative forms of organization of excursions in tourism.

The purpose of the work is to develop a tour of the innovative form of organization of its holding, namely the scheme of the quest.

The paper analyzes the theoretical foundations of excursion services, considers the organizational and legal support of excursion activities, identifies the peculiarities of the organization of the tourist enterprise in the field of excursion services. The innovative approach to the organization of excursions in tourism is analyzed. The effectiveness of the quest tour in Odessa is evaluated.

According to the results of the study, the expediency of introducing quest excursions to the range of excursions of a tourist enterprise is formulated. The efficiency is analyzed, taking into account the profit and costs of implementing measures.

Key words: excursion, innovations, quests, organization of excursion activities.