

Список використаних джерел

1. Про європейську гостинність. URL: https://www.hotrec.eu/en/about-us/facts_and_figures.html (дата звернення: 13.03. 2024).
2. Hotel Industry in Europe will be worth ~€43.9 billion by 2027. URL: <https://www.globenewswire.com/news-release/2022/08/10/2495926/0/en/Hotel-Industry-in-Europe-will-be-worth-43-9-billion-by-2027.html> (date of request: February, the 20th, 2024).
3. Tourism industry eclipses pre-pandemic levels in 2023. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20240116-1> (date of request: January, the 22nd, 2023).

Міхеда К. С.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.п.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Мартинова Н. С.

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ ФОРМУВАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ У ВИНОРІБНІЙ КОМПАНІЇ «ШАБО»

Діяльність українських туристичних підприємств в конкурентному середовищі та в складних умовах функціонування економіки в цілому змушує звернути особливу увагу на якість надання послуг. Визначення сутності екскурсійної послуги як економічної категорії та процесу її формування дозволяють визначити підходи та критерії оцінки якості. Свої особливості такий процес має в процесі створення та проведення екскурсійних програм до відомого бренду – виноробної компанії Шабо.

Питання теорії та практики екскурсійної справи ґрунтовно розглядаються у наукових працях таких вчених як: В.К. Бабарицька, М.М. Покоłodна, О.О. Любіцева, С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов, Т.Г. Сокол та інші. В наукових дослідженнях досить повно розглянуті питання методики підготовки та

проведення екскурсій, але питанням оцінки якості екскурсійних послуг приділено недостатньо уваги; так, можна виділити наукові праці А.К. Бедрадіної, Л.А. Слатвінської та деяких інших вчених.

Узагальнення основних теоретичних засад щодо процесу формування екскурсійної послуги дозволили зробити наступні висновки. Екскурсія як послуга є складним процесом з формування тексту нової екскурсії, її організації та проведення для конкретної групи екскурсантів. Дослідження технологічного процесу дозволили виділити три етапи розробки та проведення екскурсій: творчий, організаційний та контактано-інформаційний; на кожному з них необхідно визначити об'єкти або процеси, що визначають якість екскурсійної послуги з точки зору її виробника та споживача. Об'єктами або процесами, що визначають якість екскурсійної послуги, є: об'єкт (об'єкти) екскурсійного показу, сформований екскурсійний пакет, визначення маршруту екскурсії, транспортних засобів та заходів щодо просування екскурсії, призначення екскурсовода, передачу інформації – а саме озвучення тексту та показ екскурсійних об'єктів, а також головне враження, які отримує екскурсант [1, с.126]. Підтвердимо дані теоретичні висновки конкретним прикладом.

Центр культури вина «Шабо» (ЦКВ Шабо) [2], розташований у селі Шабо за 70 кілометрів від Одеси, є унікальним місцем, що об'єднує сучасні технології виробництва вина, старовинні винні підвали, дегустаційну залу, а також експозиції сучасного скульптурного та архітектурного мистецтва, а також Музей вина та виноробства. Загальна площа Центру культури вина «Шабо» близько 4 га. Дім ігристих вин SHABO розташований у мальовничому місці, серед виноградників Шабо, і займає загальну площу близько 1,5 га. Поруч з ЦКВ Шабо розташувався затишний ресторан «Шабське подвір'я» на 350 посадочних місць.

Центр, заснований у 2009 році як соціальний проєкт ТОВ «Промислово-торгівельна компанія «Шабо», є першим єдиним такого роду комплексом в Україні і має на меті підвищення культури вживання вина в нашій країні. Ініціатива щодо створення центру належить голові правління компанії «Шабо».

Щороку відвідує його десятки тисяч осіб, від сімей з дітьми до ділових туристів. Центр представляє Україну на карті музеїв вина Європи, є членом міжнародної "Асоціації культурного та туристичного обміну" і визнаний об'єктом винної культурної спадщини Європи.

Центр культури вина «Шабо» зареєстровано у травні 2010 року як громадське об'єднання (види діяльності за КВЕД – 91.33.0 «Діяльність громадських організацій»); в черні 2010 року організація отримала статус неприбуткової. На сайті заводу «Шабо» [3] вказано, що кожен рік ЦКВ Шабо відвідує близько 50 000 людей. Якщо помножити цю цифру на середній чек 600 грн, то ми можемо отримати приблизний річний дохід Центру у розмірі 30 млн. грн., але можна зазначити, що це дані передвоєного часу. З лютого 2022 р. ЦКВ Шабо не працював деякий час. Наразі екскурсії проводять кожну суботу тричі на день: о 10 годині, о 13 годині і о 14 годині. Місткість однієї екскурсії становить не більше 30 людей. Отже, за цими даними маємо дохід близько 3,5 млн. грн.

До штату ЦКВ Шабо також входять висококваліфіковані та досвідчені фахівці: начальник Центру, адміністратори екскурсій та дегустаційного залу, фахівці з організації дозвілля – гіді, екскурсоводи, гіді-перекладачі та інші.

Послуги, що пропонуються безпосередньо ЦКВ Шабо: індивідуальні чи групові екскурсії з дегустацією або без дегустації, бронювання окремої дати та часу візиту, подарункові сертифікати. Як вже було нами зазначено, біля Центру знаходиться вишуканий ресторан «Шабське подвір'я», який приносить немалий дохід. У переліку самих екскурсійних програм, які пропонуються ЦКВ Шабо наступні: стандартна без дегустації; стандартна екскурсія з дегустацією; VIP-екскурсія, з розширеною програмою відвідування та дегустацією; екскурсія з дегустацією комплексна). Вартість екскурсій складає від 400 до 1450 грн.

Фахівці ЦКВ Шабо дотримуються вимог до створення та проведення власних екскурсійних програм, тому їх відрізняє висока якість. Так, технологія проведення екскурсії у Центрі розпочинається з розроблення технологічної документації, індивідуального та контрольного тексту екскурсовода, портфеля

екскурсовода. Звіт стосовно організації екскурсії містить такі кроки: визначення цілей та завдань екскурсії, вибір теми, підбір літератури й складання бібліографії, визначення інших джерел екскурсійного матеріалу, відбір та вивчення об'єктів екскурсії, а також створення картки об'єкта, складання маршруту екскурсії, проведення маршруту, підготовка тексту екскурсії, складання "портфеля екскурсовода", визначення методичних прийомів проведення екскурсії, визначення техніки ведення екскурсії, розробка методики екскурсії, складання індивідуального тексту, проведення (та оцінка) екскурсії, погодження екскурсії.

Підготовка екскурсії включає створення відповідної технологічної документації, яка зберігається у методичному кабінеті ЦКВ Шабо. Ця документація включає: 1. Список літератури за відповідною темою екскурсії, включаючи книги, брошури та статті, що використовувалися при підготовці екскурсії. 2. Картки (паспорти) об'єктів, які входять до маршруту, з докладним описом кожного об'єкта. 3. Контрольний текст екскурсії, що включає уточнений екскурсійний матеріал та основні питання, які розглядаються. 4. Індивідуальний текст екскурсовода, що розробляється окремим екскурсоводом на основі контрольного тексту та методичної розробки. 5. Схему (карту) маршруту, на якій відображено шлях руху екскурсійної групи та місця для спостереження. 6. Портфель екскурсовода, який містить наочні посібники, такі як фотографії, схеми, карти та інше. 7. Методичну розробку екскурсії з рекомендаціями щодо проведення екскурсії та використання методичних прийомів. 8. Додаткові матеріали екскурсії, такі як реферати, довідки, цифровий матеріал тощо. 9. Список екскурсоводів, які мають допуск до проведення екскурсії, що постійно поповнюється новими екскурсоводами.

В процесі ознайомлення із картою маршруту за однією з екскурсій в ЦКВ Шабо нами встановлено наступне. Фахівці ЦКВ Шабо дотримуються вимог до створення та проведення власних екскурсійних програм, як видно з описаного прикладу екскурсії з дегустацією, програма екскурсії насичена, але не перевантажена, закінчується пропозицією відвідування ресторану Центру,

що дає гостю відпочити, краще сприйняти екскурсію та зробити додаткові покупки.

Отже, ми бачимо, що дотримання фахівцями Центру культури вина «Шабо» чіткої методики створення та проведення екскурсій, організація самих екскурсійних програм висококваліфікованими екскурсоводами і гідами, та діяльність з просування послуг Центру та його популяризація дає високі результати роботи, які відображається у відносно високих доходах, навіть в складні часи, та добрих відгуках гостей Центру.

Список використаних джерел

1. Маврина Н.С. Процес формування екскурсійної послуги. Культура народів Причорномор'я. 2009. Вип. 161. С.123-126. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/24547>.
2. Офіційний сайт Центру Культури вина Шабо. URL: <https://shabo.ua/czentr-kulturi-vina>.
3. Офіційний сайт компанії Шабо. URL: <https://shabo.ua>.

Мосіна Т. Б.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Нєчева Н. В.

ШЛЯХИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Глобалізація та цифровізація економічних процесів суттєво змінили спосіб функціонування бізнесу на всіх рівнях суспільства. Завдяки новітнім цифровим технологіям підприємства можуть швидко розширювати свою аудиторію, покращувати рекламу та обслуговування клієнтів, що дозволяє їм