

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І.В.
“ ____ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему:
Напрями вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів
(на прикладі КП «Офіс туризму Вінниці»)

Виконавець
студентка ЦЗФН

Даниленко Олександра Юріївна
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник
к.е.н., доцент
(науковий ступінь, вчене звання)
Нездоймінов С.Г.
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. Науково - теоретичні засади розвитку екскурсійної діяльності	6
1.1. Теоретичні основи організації екскурсійної діяльності	6
1.2. Наукові та прикладні аспекти дослідження туристично – рекреаційного потенціалу екскурсійних послуг.....	15
РОЗДІЛ 2. Аналіз господарської діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці»	22
2.1. Загальна характеристика КП «Офіс туризму Вінниці»	22
2.2. Діагностика господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці»	30
2.3. Аналіз маркетингової діяльності КП «Офіс туризму Вінниці».....	36
РОЗДІЛ 3. Заходи вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів у КП «Офіс туризму Вінниці»..	42
3.1. Заходи забезпечення розвитку туристично - екскурсійного обслуговування в місті Вінниці	42
3.2. Розробка та економічне обґрунтування екскурсійного туру вихідного дня КП «Офіс туризму Вінниці»	49
ВИСНОВКИ	59
Список використаних джерел.....	61

АНОТАЦІЯ

Даниленко О. Ю. «Напрями вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів (на прикладі КП «Офіс туризму Вінниці»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

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

У роботі розглядаються науково-теоретичні підходи до вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів. Надано загальну характеристику КП «Офіс туризму Вінниці», проведено аналіз господарської та маркетингової діяльності, розглянутого підприємства. Розроблено та обґрунтовано пропозиції щодо формування комплексного екскурсійного продукту КП «Офіс туризму Вінниці». Запропонований тур розраховано для туристів за екскурсійним маршрутом міста Вінниці. Для забезпечення отримання цільового прибутку, підприємству необхідно реалізувати 20 комплексних екскурсій. Проведено обґрунтування розробки комплексного екскурсійного туру, розрахунковий показник рентабельності складає – 54,3%.

Ключові слова: туризм, екскурсійні послуги, історичний та культурний потенціал, туристичні ресурси, комунальне підприємство.

ANNOTATION

O. Yu. Danylenko "Directions of improvement of excursion service for tourists (on the example of KP "Vinnytsia Tourism Office")

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 242 "Tourism and recreation" according to the educational program "Economics and organization of tourist activity". Odesa National University of Economics. - Odesa, 2024.

The qualification work consists of an introduction, three sections, conclusions, and a list of used sources.

The paper examines scientific and theoretical approaches to the improvement of excursion service for tourists. The general characteristics of the KP "Vinnytsia Tourism Office" were provided, an analysis of the business and marketing activities of the enterprise in question was carried out. Proposals for the formation of a comprehensive excursion product of the KP "Vinnytsia Tourism Office" have been developed and substantiated. The offered product is designed for tourists on the excursion route of the city of Vinnytsia. To ensure the target profit, the company needs to implement 20 complex excursions. The substantiation of the development of a complex excursion product has been carried out, the estimated rate of return is 54.3%.

Keywords: tourism, excursion services, historical and cultural potential, tourist resources, communal enterprise.

ВСТУП

Організація екскурсійної діяльності має потужний потенціал щодо повоєнного відновлення туристичних потоків в регіонах України. Значні перспективи у розвитку екскурсійних послуг та обслуговування туристів мають міські та регіональні офіси туризму, туристично-інформаційні центри державної, комунальної та приватної форми власності, які знаходяться у найменше зруйнованих туристичних регіонах внаслідок повномасштабної війни РФ.

В західних та центральних регіонах України спостерігається активізація розвитку організованого культурно-пізнавального туризму. Для реалізації місцевого потенціалу екскурсійних послуг необхідним є наявність локацій культурно-історичної спадщини, сучасної інфраструктури гостинності, розробка регіональних туристично-екскурсійних маршрутів та цільова підготовка екскурсоводів. Глобалізація туристичного ринку, відсутність візових обмежень обумовило розвиток туризму «третьої хвилі, який формує новий тип туриста», орієнтованого на пізнання культур і традицій місцевого населення, анімацію, занурення в оточуюче місцеве середовище та є складовою формування креативної економіки вражень.

Дослідження теоретично-прикладних аспектів організації екскурсійної діяльності, тенденцій розвитку суб'єктів екскурсійного бізнесу, форм екскурсійних послуг, надає підґрунтя для формування нових екскурсійних маршрутів, підвищення конкурентоспроможності туристичних DESTINACIY.

В той же час, станом на початок 2024 року наслідки військової агресії РФ призвели до збитків 1938 об'єктам культурної інфраструктури без урахування пам'яток культурної спадщини, з них 314 – було знищені (16%). За інформацією Міністерства культури та інформаційної політики України найбільших втрат і збитків культурна інфраструктура зазнала у Донецькій, Харківській, Херсонській, Київській та м. Києві, Миколаївській, Луганській

та Запорізькій областях, яку потрібно буде відновлювати після закінчення військових дій.

Актуальність теми обумовлена тим, що попит туристів на екскурсійні послуги вимагає формування місцевих та регіональних екскурсійних мереж, заходів щодо сучасної підготовки екскурсоводів, диверсифікації їх послуг, активізації екскурсійної діяльності місцевих комунальних підприємств територіальних громад.

Дослідженням актуальних проблем розвитку ринку екскурсійних послуг присвячені праці: Поколодної М.В., Слатвінської Л.А., Галасюк С.С., Нездоймінова С.Г., Степанова В.Ю., Якименко-Терещенко Н.В., Чайки Т.Ю, Шикіної О.В., Нечевої Н.В. та інших науковців.

Метою кваліфікаційної роботи є визначення шляхів вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів в діяльності комунальних туристичних підприємств.

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні завдання:

- дослідити теоретичні аспекти організації екскурсійної діяльності;
- проаналізувати туристично-рекреаційний потенціал міста Вінниці;
- надати загальну характеристику КП «Офіс туризму Вінниці»;
- провести діагностику господарської діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці»;
- дослідити стан маркетингової діяльності КП «Офіс туризму Вінниці»;
- обґрунтувати заходи забезпечення розвитку туристично - екскурсійного обслуговування в місті Вінниці;
- розробити та економічне обґрунтувати екскурсійний тур вихідного дня КП «Офіс туризму Вінниці».

Об'єкт дослідження — процеси та форми організації екскурсійного обслуговування туристів.

Предмет дослідження — сукупність науково-теоретичних, методологічних і практичних аспектів вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів на підприємствах сфери туристичного бізнесу.

Методи дослідження. Методологічною основою кваліфікаційної роботи є теоретичні положення щодо екскурсійного обслуговування туристів та розвитку ринку екскурсійних послуг.

При здійсненні даного дослідження були використані методи теоретичного узагальнення, системного просторового та статистичного аналізу, прийоми порівняльного аналізу, методи прогнозування. Робота здійснена з використанням офісного пакету MS Office - Microsoft Excel.

Інформаційною базою дослідження є звіти комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці», Закони України, нормативно - правові документи щодо туристичної та екскурсійної діяльності, монографії, наукові статті, данні державної та регіональної статистики, Інтернет - джерела.

Окремі результати дослідження були представлені у тезах доповіді «Інноваційні технології в організації екскурсійної діяльності підприємств сфери туризму та рекреації», опублікованих у матеріалах VII Всеукраїнській науково-практичній Інтернет - конференції «Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством», яка відбулась 28-29 березня 2024 року.

Практичне значення результатів, які одержані в процесі виконання кваліфікаційної роботи полягають у можливості використання їх керівництвом КП «Офіс туризму Вінниці» та місцевою територіальною громадою для формування напрямів розвитку екскурсійної діяльності.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, в кожному з яких висвітлюється тема та завдання даної роботи, висновків, списку використаних джерел та додатків. Кваліфікаційна робота містить 65 сторінок, 11 таблиць, 17 рисунків, список використаних джерел з 44 найменувань.

РОЗДІЛ 1. НАУКОВО – ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Теоретичні основи організації екскурсійної діяльності

У сучасному соціально-культурному середовищі України важливим явищем є організація екскурсійної діяльності та розвиток екскурсійних послуг в сфері рекреації та туризму. Це обумовлене процесами глобалізації та інтеграції туристичного ринку, співробітництвом туристичних підприємств, Національної туристичної організації України з сектором індустрії туризму країн ЄС, відкриттям кордонів для наших громадян та іноземних туристів. Розвиток загального інтересу екскурсантів до культурно-історичної спадщини не обійшов і регіони України. Спостерігається процес спеціалізації туристичних операторів по організації екскурсійних турів, а також розробки авторських екскурсій підприємців-екскурсоводів та туристично-інформаційних центрів в сфері культурного, релігійного, краєзнавчого туризму. За останні передвоєнні роки в Україні значно збільшилася кількість туристів, що здійснюють екскурсійні тури вихідного дня та відвідують місцеві музеї.

В дослідженні Слатвінської Л.А. та Збиранник О.М. відмічається, що «досягнення цілей сталого розвитку при організації екскурсійного туризму є безперервним процесом і вимагає постійного моніторингу впливу, запровадження необхідних профілактичних або коригувальних заходів, щодо рівня задоволеності туристів підвищуючи їхню обізнаність» [1; 2].

Для сучасного розвитку сфери екскурсійного обслуговування характерним є моніторинг та аналіз розвитку екскурсійного ринку, його економічної частки у бюджетних надходженнях, який здійснюється на рівні Державного агентства розвитку туризму України, ГО Національної туристичної організації України [3; 4] та економічних дослідженнях щодо діяльності суб'єктів туристичного бізнесу [5; 6; 7 - 10].

Військова агресія РФ проти України призвела до руйнації секторів економіки в регіонах України. В той же час, за даними Державного агентства розвитку туризму у 2023 році податкові надходження від туристичної галузі України вийшли на довоєнний рівень.

Суб'єктами підприємництва сфери туризму та гостинності перераховано до бюджету України у 2023 році платежів на 32% більше в порівнянні з 2022 роком.

Але кількість платників податків у 2023 році в порівнянні з 2022 роком знизилась на 9%. Кількість юридичних осіб зменшилась на 22%, а фізичних – на 5%. В порівнянні з 2021 роком загальне скорочення склало 25%. Кількість юридичних осіб зменшилася на 33%, а фізичних – на 22%.

Від сектору гостинності надійшла найбільша частка надходжень до держбюджету за минулий рік – 64 % від готелів – 1 млрд 303 млн 623 тис. грн. Ця сума більша майже удвічі в порівнянні з платежами до бюджету в 2022 році (898 млн 381 тис. грн) і майже дорівнює видаткам які були сплачена готелями у 2021 році (1 млрд 288 млн 616 тис. грн).

Податкові надходження від туристичних операторів у 2023 році в порівнянні з 2022 роком зросли майже на чверть – 205 млн 828 тис. грн проти 167 млн 858 тис. грн.

Є позитивна динаміка сплачених податків від діяльності кемпінгів та стоянок для житлових автофургонів в порівняння з 2022 роком. Обсяг податків виріс майже удвічі, склавши 2,914 млн грн проти 1,590 млн грн. В порівнянні з 2021 роком, податки від діяльності цих суб'єктів господарювання зросли майже на чверть – 2,374 млн грн. [11].

Статистичні спостереження свідчать, що у 2023 році сектор туризму та гостинності України продовжував надавати послуги споживачам в регіонах які менш відчували наслідки військових дій.

За визначенням дослідника Л.Б. Альтгайма, культурний туризм в Україні після переможного закінчення війни надасть новий імпульс розвитку на різних рівнях українського суспільства, а також привабить у нашу країну

іноземних туристів та екскурсантів [12]. Багатий туристичний потенціал країни є одним із чинників розвитку ринку екскурсійних послуг.

У довоєнний час, на державному обліку в Україні перебувало понад 130 тис. пам'яток, із них: 57 206 – пам'ятки археології (418 із яких національного значення), 51 364 – пам'ятки історії (147), 5926 – пам'ятки монументального мистецтва (45), 16 293 – пам'ятки архітектури, містобудування, садово-паркового мистецтва та ландшафтні (3 541). На теренах нашої держави послуги екскурсантам надавало 61 історико-культурний заповідник, 13 із яких мають статус національних [13].

Серед регіонів України, лідером у 2021 році з організації екскурсійного обслуговування та надання екскурсійних послуг туристам, за даними туристичного порталу Zguchno Тревел та Асоціації індустрії гостинності України, визначено Львівський регіон, який приваблює туристів європейською атмосферою міст, рекреаційними ресурсами та розвиненою туристичною інфраструктурою. Львівський регіон перерахував до бюджету найбільший туристичний збір серед інших регіонів України [14].

Українські науковці Табенська О.І., Чернишова Т.М., Проскурня О.М. розглядаючи поняття екскурсійної справи визначають наступні її складові: теорія, методика, практика; сутність і завдання екскурсійної теорії, поняття екскурсійної теорії як комплексу поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсійної діяльності туристсько-екскурсійних установ [15; 16; 17].

На думку Чернишової Т.М., «екскурсійна діяльність — це діяльність із організації процесу ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами за певного темою та маршрутом, без надання послуг розміщення», яку проваджують підготовлені фахівці, які мають знання щодо сфери обслуговування екскурсантів і мають усі необхідні навички» [16, с. 12].

На рис. 1.1 наведено теоретична схема екскурсійного процесу, на якій зображено основні завдання екскурсовода, щодо проведення екскурсії. С позиції ринкової економіки можна розглядати екскурсію як вид рекреаційної послуги яку надають суб'єкти туристичного бізнесу. Дана послуга

спрямована на задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів та рекреантів.



Рис. 1.1. Схема екскурсійного процесу та завдання екскурсовода
Складено автором за [16]

Розглянемо основні завдання екскурсовода.

Перше завдання. Екскурсовод надає можливість екскурсантам побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема.

Друге завдання. Екскурсовод надає можливість екскурсантам почути про ці об'єкти, підготував індивідуальний текст за темою екскурсії.

Третє завдання. Екскурсовод надає можливість екскурсантам відчувати значення історичних подій на основі об'єктів показу та розповіді про них.

Четверте завдання. Екскурсовод надає можливість екскурсантам засвоїти практичні навички самостійного спостереження та аналізу екскурсійних об'єктів, на основі яких був побудовано маршрут екскурсії.

На основі рекомендованих значень проектування послуги «екскурсія», які надано в національних стандартах України: ГОСТ 28681.1 - 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги, Проектування

туристичних послуг» і ГОСТ 28681.2 - 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Загальні положення» [18], науковці визначили загальний алгоритм проектування послуги «екскурсія», який наведено нами на рис.1.2 для подальшої організації екскурсійного обслуговування.

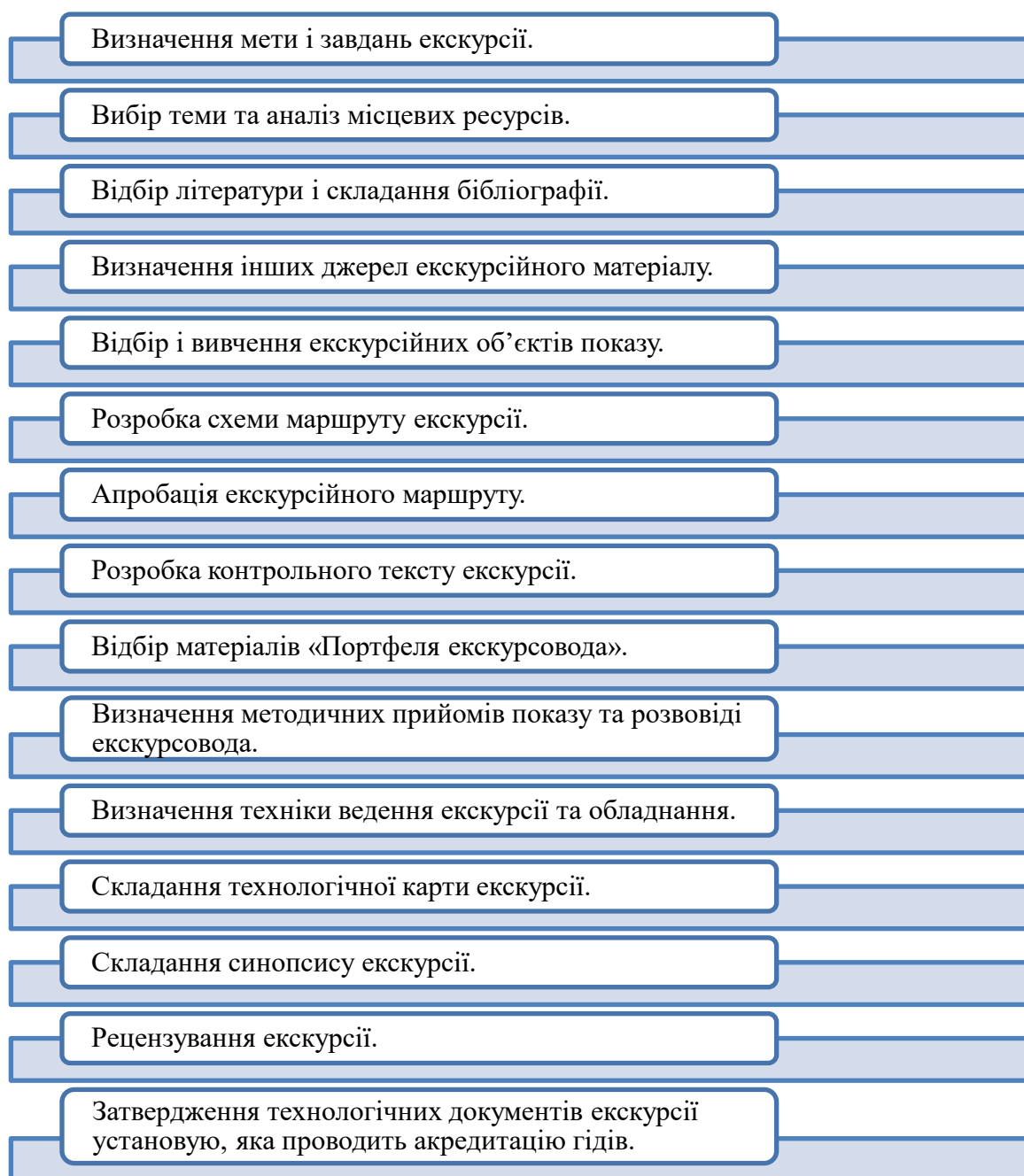


Рис. 1.2. Загальний алгоритм проектування послуги «екскурсія»

Складено автором за [16; 18]

Сьогодні, актуальною науковою та практичною проблемою є розроблення підходів щодо підвищення конкурентоспроможності екскурсійних послуг на міжнародному туристичному ринку та регіональних туристичних ринках, реалізації підприємницького потенціалу у сфері туристичного бізнесу, екскурсійного обслуговування, розробка пропозицій щодо формування нових кластерних територіальних утворень, регіональних мереж сфери екскурсійних послуг. Вагомий внесок у розробку теоретичних основ екскурсознавства зробили науковці В.К. Бабарицька, А.Я. Короткова, Ю.О. Малиновська, М. Покоłodна, С.С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов [19; 20; 21; 22].

Бардей О. І. та Онуфрійчук Л. П. розглядаючи особливості організації екскурсійної діяльності в Україні звертають увагу на інноваційну складову надання екскурсійних послуг туристичними підприємствами і визначають, що «інновації у проведенні екскурсій можна умовно поділити на два основні напрями: 1) з використанням нових форм і методів (проведення індивідуальних та групових екскурсій, проведення інтерактивних, у тому числі квест-екскурсій, анімаційних екскурсій, тематичні музейні екскурсії тощо); 2) з використанням ІТ- технологій (мультимедійні технології показу експозицій, ГІС – технології об'єктів туристичної атракції, віртуальні музеї, віртуальні екскурсії, 3-D екскурсії, використання аудіо – гідів, дисплеїв, QR-кодів тощо [23].

Тучковська І.І. звертає увагу на особливості надання екскурсійних послуг для осіб з інвалідністю в Україні та узагальнює організаційні вимоги щодо екскурсійного обслуговування цієї категорії споживачів. Науковець розглядає методику та техніку супроводу екскурсантів з інвалідністю під час проведення екскурсії та підкреслює, що для екскурсантів з порушеннями мовлення найбільші бар'єри виникають в спілкуванні з оточуючими, що потребує від екскурсовода особливої уваги в налагодженні контакту з цією категорією екскурсантів [24].

Дослідження наукової літератури з проблем екскурсознавства дозволяє узагальнити підходи авторів щодо визначення основних складових, які формують технологічні та організаційні процеси проведення екскурсії, що подано нами на рис. 1.3.

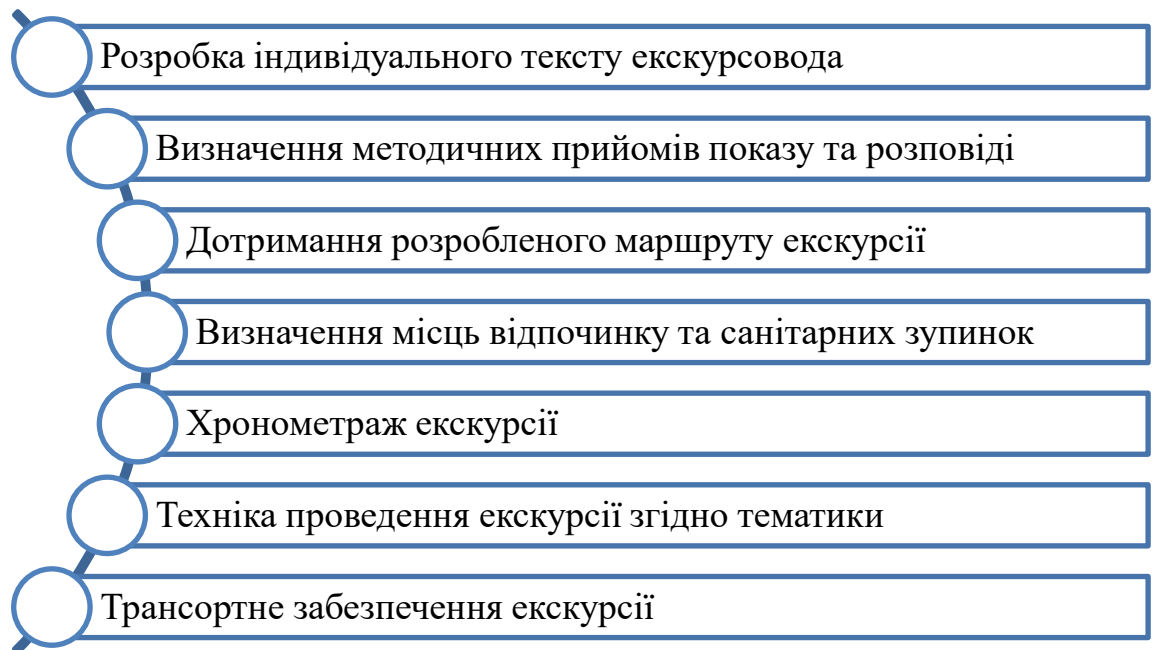


Рис. 1.3. Організаційні та технологічні процеси проведення екскурсії

Складено автором за [16; 18; 20; 21]

Аналіз стану розвитку екскурсійної діяльності та потенціалу культурно-історичних ресурсів відіграє значну роль у проектуванні і розробці туристичних маршрутів, сучасних моделей формування нових туристичних локацій, екскурсійних мобільних додатків та привертає увагу зарубіжних та українських науковців [25; 26; 27]. Їх дослідження базується на досвіді використанні цифрових технологій щодо організації та проведенні екскурсій, а також динаміки туристичних потоків до регіонів.

Дослідження стану сфери туризму до початку військових дій, які проведено на підставі міжнародного рейтингу конкурентоспроможності для сфери подорожей та туризму (The Travel & Tourism Competitiveness Index) (далі – TTCI) показує, що у 2019 році, Україна перебувала на 78 місці з 140 країн, які оцінювалися. Аналіз складових даного рейтингу доводить, що успішність розвитку сфери туризму та рекреації залежить від багатьох

складових. Рейтинг складається з чотирьох категорій (таблиця 1), кожна з яких має рівну вагу (25%) у індексі. Наведені в таблиці 1.1., підсумкові значення показують індекс компонентів оцінювання для подальшого визначення рангу України, а цифра в дужках вказує на рівень відставання від лідера рейтингу по кожному з компонентів, згідно звіту за 2019 рік [28].

Таблиця 1.1

Показники компонентів ТТСІ для визначення рейтингу України (2019)

Сприятливе середовище	Політика в сфері подорожей та туризму і сприятливі умови	Інфраструктура	Природні та культурні ресурси
Бізнес середовище 4.1 (-2.0)	Пріоритизація подорожей та туризму 4.5 (-1,9)	Авіаційна інфраструктура 2.7 (-3,9)	Природні ресурси 2,2 (-3,8)
Цивільна та соціальна безпека соціальна безпека 4.8 (-1,9)	Міжнародна відкритість 3.7 (-1,8)	Наземна та портова інфраструктура 3,1 (-3,3)	Культурні ресурси та бізнес подорожі 1,9 (-5,1)
Охорона здоров'я та гігієна 6.5 (-0,5)	Конкурентність по ціні 5,9 (-0,8)	Туристична сервісна інфраструктура 4.3 (-2,4)	
Трудові ресурси та ринок праці 4.8 (- 1,0)	Стала екологічна безпека 3,9 (-2,1)		
Інформаційна та комунікативна готовність 4.5 (-2,1)			

Наведено автором за [28; 29]

Аналіз чинників низького рівня конкурентоздатності сфери подорожей та туризму свідчить про незадіяний потенціал природних та культурних ресурсів регіонів держави щодо розбудови національної екскурсійної мережі України та її позиціонування на міжнародних туристичних ринках, тому спостерігається найбільше відставання за цим компонентом. Екскурсійні програми ще не стали складовою бізнес подорожі за регіонами України.

1.2. Наукові та прикладні аспекти дослідження туристично – рекреаційного потенціалу екскурсійних послуг

Для дослідження розвитку місцевого потенціалу туристично – рекреаційної та екскурсійної діяльності, проектування екскурсійних послуг, розробки маршрутів культурного туризму має значення групування наявних ресурсів. Науковцями розроблено класифікацію об'єктів за типологією, де визначено об'єкти матеріальної та культурно - історичної спадщини. Принципи класифікації об'єктів культурної спадщини надано у статті 2 Закону України «Про охорону культурної спадщини» в редакції від 01.01.2023 року [30]. На підставі діючого законодавства об'єкти культурної спадщини України були класифіковані за типами та видами та наведено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. Класифікація об'єктів культурної спадщини за типами та видами

Складено автором за джерелом [30; 31]

Дослідники пропонують різні підходи до дослідження категорії «туристично-рекреаційний потенціал», визначають його сутність, зміст, функції. Низка теоретичних напрацювань розкривають ресурсну складову туристично-рекреаційного потенціалу, а поняття «потенціал» пояснюється різноманітністю об'єктів, залежно від мети дослідження [5; 7].

За визначенням українських науковців «за своєю сутністю туристичні ресурси – це природні, історичні, соціокультурні об'єкти туристичного призначення, а також інші об'єкти, що задовольняють духовні потреби туристів, стимулюють оновлення та розвиток їхніх фізичних сил. Такі об'єкти можуть мати природне або антропогенне походження, але їх локалізація на певній території викликає інтерес туристів до подорожі» [45, с.33]. Отже, туристично-рекреаційний потенціал формує привабливість туристичних локацій.

Науково - теоретичні засади розвитку туристично-рекреаційного потенціалу, було покладено в основу розробки Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року, заходи якої спрямовано на покращення умов життя як мешканців міста, так і гостей, туристів, інвесторів через поліпшення бізнес середовища та інвестиційного клімату, його культурної привабливості, якості міського середовища та якісного надання ринкових і неринкових послуг.

Основою для формування стратегії стали конкурентні переваги міста, а також ті можливості, які відкриваються через зміни в його зовнішньому оточенні [32].

Очікуваними результатами впровадження Стратегії повинні стати:

- Збільшення кількості туристів та екскурсантів, що відвідують місто з різною метою
- Збільшення доходів та кількості робочих місць у сфері туризму та гостинності.
- Збільшення надходжень до місцевого бюджету.

- Підвищення туристичної, бізнесової та культурної привабливості міста через поширення бренду серед інвесторів і туристів.
- Підвищений рівень комфортності міського середовища та якості надання послуг в туристичній сфері.

У 2019 році Вінницька міська рада збільшила видатки на реалізацію Програми розвитку туризму у 5 разів [32].

Загальна відвідуваність аеропорту міста Вінниці за 2019 рік скоротилася до 40 тисяч осіб у зв'язку із підготовкою до реконструкції злітно-посадкової смуги та приміщення, а зараз аеропорт не працює в умовах військового стану.

У липні 2019 року у Вінниці вперше проведено дослідження туристичної привабливості міста, за даними якого індекс туристичної привабливості міста склав 4,13 балів з 5 (див. рис.1.5)



Рис. 1.5. Індекс туристичної привабливості міста Вінниці

Складено автором за джерелом [32]

Основний туристичний потік до міста Вінниці генерують місто Київ, Вінницька, Хмельницька, Житомирська, Київська, Дніпропетровська та Одеська області. Такий показник туристичної привабливості Вінниці отримала завдяки високим оцінкам туристично-рекреаційних ресурсів міста його відвідувачами, серед яких задоволення музеями та галереями, рівень

обслуговування у ресторанах та кафе, чистота та безпечність перебування у місті, доброзичливість та ввічливість містян. До початку військових дій туристична галузь міста Вінниці почала активно розвиватися.

Збільшення туристичних потоків, серед них відвідувачів музеїв, закладів, заходів та інших локацій міста свідчить про покращення рівня розвитку сфери гостинності міста. Підтвердженням цього є також ріст кількості ночівель у закладів розміщування Вінниці, збільшення чисельності закладів тимчасового розміщення та загальне підвищення обсягів надходжень туристичного збору до бюджету міста.

В умовах військової агресії Росії в'їзний туризм до міста практично перестав існувати, а споживачами туристичних послуг є переважно місцеві мешканці, внутрішньо переміщені особи, а також представники гуманітарних місій та організацій. В умовах викликів воєнного часу проблеми розвитку туристичного сектору Вінниці потребувало актуалізації та адаптації до нових реалій. С початком широкомасштабного вторгнення, туристична галузь міста доєдналася до різноманітних волонтерських центрів, заклади готельного господарства приймали на нічліг і забезпечували харчуванням десятки тисяч переселенців.

Розглянемо природні туристичні ресурси міста Вінниця. Рослинність міста над Бугом властива для лісостепу, яка характеризується наявністю значної кількості парків та зелених зон, придатних для дозвілля та активного відпочинку вінничан і гостей міста. Особливою популярністю користуються Центральний міський парк, територія якого придатна як для тихого відпочинку і прогулянок, так і для проведення культурно-масових заходів, зокрема Vinnytsia Foodfest, новорічно-різдвяних святкувань, тощо. Тут розташовані стадіон, планетарій, парк мініатюр «Міні-Вінниця», атракціони. Ще однією популярною зеленою зоною для відпочинку та дозвілля є пам'ятка садово-паркового мистецтва місцевого значення, найбільший парк Вінниці - Парк Дружби народів, де розташовується озеро, пляж, заліснені території, мотузковий парк, спортивні майданчики, прокат човнів та

катамаранів. Великою прогулянковою і спортивною зоною є лісопарк, який складається з двох лісових масивів, озер Гуральня і Соцького. Зеленими оазисами є меморіальний парк біля музею-садиби Миколи Пирогова, ботанічний сад «Поділля», сад літературно-меморіального музею М. Коцюбинського, парки: П'ятничанський, Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова, дендрарій лісово-дослідної станції та територія колишнього дитячого санаторію ім. М.Коцюбинського на Старому місті, де у 2019 р. був започаткований проект «Територія SUN», що передбачає переосмислення території і проведення культурних, освітніх та екологічних заходів. Унікальною зеленою зоною є острів Кемпа, який розташувався у центрі міста посеред Південного Бугу [32].

Окрім неповторної природи, туристичну привабливість міста також обумовлюють численні антропогенні пам'ятки. Перелік пам'яток архітектури і містобудування Вінниці нараховує 121 об'єкт, з яких 11 — національного значення. Найдавнішою з пам'яток міста є історико-архітектурний комплекс Мури, розташований у центральному історичному ареалі міста, що складається з оборонних і храмових споруд XVII-XVIII ст.: єзуїтського монастиря, костелу, колегіуму і конвікту (гуртожитку); домініканського монастиря і костелу; навколишніх фортечних мурів. Нині тут знаходяться Державний архів Вінницької області, Спасо - Преображенський кафедральний собор (колишній Домініканський монастир, збудований в 1758 р. у стилі пізнього західноєвропейського бароко), Вінницький обласний краєзнавчий музей, Вінницький обласний художній музей та Вінницький технічний ліцей.

До числа найдавніших пам'яток архітектури входить також монастир капуцинів-францисканців, нині костел Пресвятої Діви Марії Ангельської, збудований у 1761 р. у стилі тосканського бароко. Будівля користується особливою популярністю серед вінничан та гостей міста, оскільки усереднені неї зберігся вхід до підземних ходів XVIII ст., де проводяться екскурсії [32].

Ще однією релігійною спорудою, яка становить туристичну привабливість, є Миколаївська церква XVIII ст., збудована з дерева, що є зразком подільської архітектурної школи доби бароко. Особливу атмосферу у центрі міста створює квартал єврейських ремісників, знамените єврейське містечкове бароко — Єрусалимка. Хоча значна частина будівель району була знесена в радянські часи, район досі зберіг хаотичність забудови, а також єврейський колорит. Увагу привертають обвитий плющем «Шоколадний будинок» Ваксмана (колишня пошта), синагоги Райхера і Ліфшиця, атмосферні дворики з дуже щільною забудовою.

Одним із символів міста є вежа Артинова - водонапірна вежа і каланча поч. XX ст., яка височіє посеред однієї з прогулянкових зон міста - Європейської площі. Нині, як і сто років тому, годинник на вежі сповіщає містянам точний час та тричі на день грає мелодію «Щедрика» Миколи Леонтовича. В середині вежі розміщений Музей воїнів-афганців та туристично-інформаційний центр.

В основному історичний центр був забудований напр. XIX - на поч. XX ст., коли завдяки спорудженню залізниці та злагодженій роботі тодішніх міського голови Миколи Оводова і міського архітектора Григорія Артинова місто стрімко розвивається і стає зручним для проживання та відпочинку. Більшість цих споруд збереглися до нашого часу і сформували характер забудови центру Вінниці у вигляді модерного міста. Готелі «Франція» (досі виконує свою першочергову функцію), «Палас», «Франсуа», садиби капітана Четкова, магната Львовича, адвоката Друголенцього, лікаря Стаховського, купця Кумбарі та інші виконують ролі яскравих містобудівних акцентів, ілюструючи модерн в архітектурі. Однію з домінатних у забудові центральної частини міста є готель «Савой» поч. XX ст, нині 7-й Апеляційний адміністративний суд. Тут у 1919 році розташовувалася Директорія УНР, надавши Вінниці статус тимчасової столиці.

До пам'яток архітектури кінця XIX - поч. XX ст. також належать будівля реального училища (нині Вінницький торговельно-економічний

інститут КНТЕУ), Вінницький академічний музично-драматичний театр ім. М. Садовського, будівля окружного суду (нині Вінницький міський суд), Будинки жіночої гімназії (нині школа-гімназія №2), Будинки міської думи (нині Вінницька торгово-промислова палата), тощо, розташовані в центральній частині міста.

Символічною є також колона Магдебурзького права, встановлена в центрі Вінниці у честь споконвічних традицій розвитку місцевого самоврядування. Сучасною туристичною локацією міста є найбільший в Європі плавучий фонтан Roshen, у місті є безліч інших унікальних фонтанів, зокрема фонтан «Сонячна система» на проспекті Космонавтів, пішохідний фонтан на площі Костянтина Могилка, фонтан «Мушля» які приваблюють туристів та екскурсантів [32].

У місті Вінниці туристичні послуги надають 35 туроператорів та турагентів, з яких 6 спеціалізуються на внутрішньому та в'їзному туризмі. Просуванням послуг сфери туризму та організацією обслуговування екскурсантів займається КП «Офіс туризму Вінниці» [32].

Висновки до розділу 1. Дослідження теоретичних засад організації екскурсійної діяльності дозволило визначити її складові: теорія, методика, практика; сутність і завдання екскурсійної діяльності, розкрити поняття екскурсійної теорії як комплексу поглядів, ідей, положень, які лежать в основі екскурсійного процесу. Наукові підходи до групування та класифікації наявних ресурсів, визначають прикладний аспект дослідження розвитку місцевого потенціалу туристично – рекреаційної та екскурсійної діяльності, проектування екскурсійних послуг, розробки маршрутів культурного туризму.

Визначено, що для подальшого розвитку туристичного потенціалу DESTINATION, було розроблена стратегія розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року, заходи якої спрямовано на приваблення туристів та модернізацію інфраструктури.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ОФІС ТУРИЗМУ ВІННИЦІ»

2.1. Загальна характеристика КП «Офіс туризму Вінниці»

У повоєнний період відновлення туристичних потоків, подальшого розвитку підприємств туристичного бізнесу, надання екскурсійних послуг туристам, організації просування регіонального туристського продукту та впровадження інноваційних форм та технологій з обслуговування туристів, важливо продовжувати нарощувати потенціал туристських інформаційних центрів та офісів туризму в регіонах України.

Комунальне підприємство «Офіс туризму Вінниці» було створено відповідно до рішення Вінницької міської ради від 28.01.2022 № 830 «Про перейменування комунального підприємства «Центр історії Вінниці» та затвердження його Статуту в новій редакції та шляхом реорганізації комунального підприємства «Подільський туристично-інформаційний центр», яке було засновано у 2011 році [34].

Метою діяльності новостворюваного підприємства є формування іміджу Вінницької міської територіальної громади та сприятливих умов для покращення її соціально-економічного розвитку через розвиток туризму як пріоритетного виду економічної діяльності, розробка і просування туристичних продуктів Вінниці та регіону на внутрішньому і міжнародному ринках, надання якісних туристичних, маркетингових та інформаційних послуг членам Вінницької МТГ і туристам.

Комунальне підприємство «Офіс туризму Вінниці» - підприємство туристичної інфраструктури, яке виконує функції інформаційного, координаційного та навчального центру, реалізуючи Програму розвитку туризму Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки, Стратегію розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року [35; 36]. Основна функція КП «Офіс туризму Вінниці» полягає у наданні якісних

інформаційно-консультаційних туристичних послуг для подорожуючих. Діапазон функцій і послуг комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» включає надання інформації туристам, контроль якості надання екскурсійних послуг гідами, акредитації та координації діяльності з підвищення кваліфікації фахівців з туризму та екскурсійної діяльності, перепідготовка власного персоналу.

Діяльність підприємства спрямовано на забезпечення туристів узагальненою й оперативною інформацією щодо міста Вінниці, туристичних локацій, визначних пам'яток, консультування туристів з конкретних питань (місце розташування, засоби розміщення, місцеві туристичні атракції тощо), а також надання відповідних друкованих туристичних карт, путівників, розповсюдження інформаційно-рекламної довідкової місцевої туристичної літератури та реалізація сувенірів.

Функціонуючи як підприємство туристичної інфраструктури, «Офіс туризму Вінниці» налагоджує взаємодію між її складовими, він генерує сучасну інформацію щодо діяльності закладів розміщення та харчування, туроператорів та турагентів, місцевого транспорту, об'єктів торгівлі, музеїв, закладів освіти та культури, виробників сувенірів. КП «Офіс туризму Вінниці» став локальним туристичним центром місцевої територіальної громади муніципального рівня. Туристичне підприємство надає консалтингові послуги суб'єктам туристичного та готельного бізнесу, проводить презентації, семінари, здійснює просування міста на міжнародному ринку, туристичних виставках та ярмарках.

Будучи комунальним підприємством територіальної громади у його завдання входить популяризація Вінницької міської територіальної громади як туристичного напрямку, стимулювання туристичних потоків, поліпшення діалогу з підприємцями індустрії туризму та гостинності з метою збільшення доходів від податків та зборів, залучення іноземних інвестицій шляхом активного просування та популяризації інвестиційного потенціалу Вінниці на

зовнішніх ринках, підвищення обізнаності про Вінницьку міську територіальну громаду, реалізація маркетингової стратегії міста Вінниці.

У довоєнний період, протягом 2019-2022 років реалізація програмних заходів, спрямованих на розвиток туристичної галузі міста, дали змогу зробити позитивні кроки в розвитку потенціалу КП «Офіс туризму Вінниці» у напрямках культурно-пізнавального, гастрономічного, ділового і освітнього, активного і екологічного туризму, створення креативних туристичних продуктів, які визначено Стратегією розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року. КП «Офіс туризму Вінниці» сумісно з відділом маркетингу міського виконкому з метою промоції міста на туристичному ринку розпочали процес розробки культурного бренду міста, як інструменту приваблення туристів. Підприємство підзвітне і підконтрольне міській раді і знаходиться в оперативному підпорядкуванні Департаменту маркетингу міста та туризму.

Комунальне підприємство в своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», чинним законодавством України, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови. КП «Офіс туризму Вінниці» засноване на власності територіальної громади міста Вінниця.

Адміністративний офіс КП «Офіс туризму Вінниці» знаходиться за адресою: м. Вінниця, 21050, вул. Соборна, 89. Згідно з даними Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань його код ЄДРПОУ – 41204225.

Діяльність КП «Офіс туризму Вінниці» сприяє розвитку сфери туризму та гостинності, підтримки розвитку туристичної інфраструктури, розробки та просування туристичного продукту м. Вінниці на внутрішньому та міжнародному ринках з метою отримання прибутку в порядку, передбаченому законодавством України. А також приваблювання туристів до історико-культурної спадщини міста, організації та проведення оглядових екскурсій містом, підтримки фестивального руху, туристичних ярмарок,

реалізації сувенірної продукції, надання в оренду майна. Основним видом діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» за КВЕД:79.90 є надання послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність. Інші види господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Види господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці»

Види діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» за КВЕД	
79.11 Діяльність туристичних агентств	58.12 Видання довідників і каталогів
82.30 Організування конгресів і торговельних виставок	58.19 Інші види видавничої діяльності
85.59 Інші види освіти	63.99 Надання інших інформаційних послуг,
90.03 Індивідуальна мистецька діяльність	73.20 Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки
91.02 Функціонування музеїв	58.14 Видання журналів і періодичних видань
93.29 Організування інших видів відпочинку та розваг	73.11 Рекламні агентства
58.11 Видання книг	90.02 Діяльність із підтримки театральних і концертних заходів

Сформовано автором за джерелом [37]

Структура та форми організації господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» залежать від цілей та завдань, які він має вирішувати щодо активізації діяльності у сфері рекреації дестинації, його статусу та місця у структурі територіальної влади, стратегій та пріоритетів у туристичній діяльності місцевих органів управління.

У той же час, в якій би формі не існувало підприємство, як муніципальний офіс туризму або ТПЦ, основний напрямок його діяльності – допомога туристам, що прибувають до міста. Світовий та національний досвід створення та діяльності таких установ переконує в необхідності управління туристичними потоками та збільшенні фінансових надходжень до

місцевих бюджетів, просування туристичних та рекреаційних послуг, іміджу міста. А також надання послуг, пов'язаних з запитами туристів та інших інформаційних послуг. Основні цілі та завдання КП «Офіс туризму Вінниці» нами наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Цілі та завдання КП «Офіс туризму Вінниці»

Цілі КП «Офіс туризму Вінниці»	Завдання
Просування туристичного бренду міста та приваблення більшої кількості туристів.	Інформаційне забезпечення туристів і суб'єктів сфери туристичного бізнесу.
Розвиток внутрішнього та регіонального туризму.	Формування туристичного продукту міста та підвищення якості власних туристичних послуг.
Розвиток конкурентних переваг туристичної інфраструктури міста Вінниці.	Модернізація транспортної логістики, розвиток готельних ланцюгів та інших засобів розміщення туристів.
Поповнення місцевого бюджету за рахунок туристичного збору, сплати податків суб'єктами гостинності та туристичного бізнесу.	Розробка заходів стимулювання розвитку підприємницької діяльності в сфері екскурсійних та готельних послуг.
Сталий розвиток та раціональне ставлення до туристичних та рекреаційних ресурсів міста.	Моніторинг рекреаційного навантаження на місцевість.
Залучення місцевих, регіональних та міжнародних інвестицій у сферу туризму та гостинності міста.	Формування інвестиційного клімату та підприємницького середовища міста.

Джерело: складено автором

У рисунку 2.1. наведено три групи джерел які формують майно КП «Офіс туризму Вінниці».

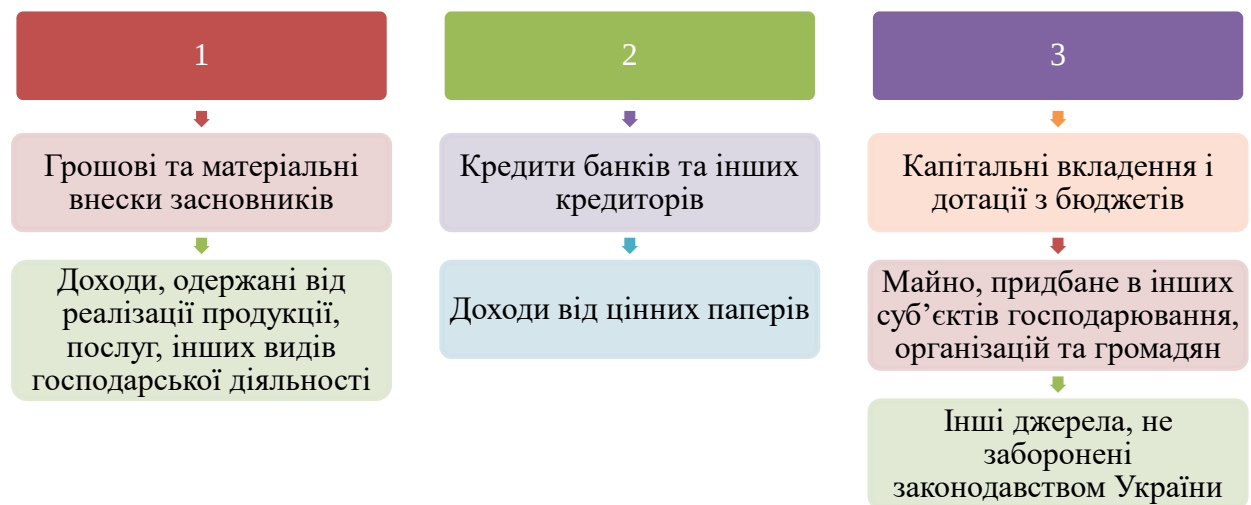


Рис. 2.1. Джерела формування майна КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: складено автором

Комунальне підприємство спрямовує свою діяльність на надання якісних туристично-інформаційних послуг, розвиток наявних та нових туристичних атракцій, розробку та впровадження місцевих туристичних продуктів, на формування єдиного простору для комунікацій всіх суб'єктів туристичного ринку міста та регіону, платформи для створення туристичних стартапов. Не зважаючи на військові дії, екскурсоводи КП «Офіс туризму Вінниці» підготували 13 екскурсій і три творчі майстер-класи. У тематиці екскурсій підготовлено дві нові програми «Вінниця, яку ви не бачили» для дорослих і «Маленький шанувальник Великого театру» для дітей [34].

Підприємство отримує фінансову підтримку з місцевого бюджету. КП «Офіс туризму Вінниці» самостійно планує свою господарську діяльність, визначає перспективи розвитку, виходячи з попиту на послуги, необхідності забезпечення виробничого, соціального розвитку підприємства. Бюджетні кошти спрямовуються на покриття поточних витрат КП «Офіс туризму Вінниці», а саме на оплату праці працівників підприємства; придбання

обладнання. Так у 2023 році було профінансовані: заробітна плата співробітників підприємства у розмірі – 2181800 грн., капітальний ремонт приміщення офісу – 489400 грн.

Для аналізу структурних взаємозв'язків основних рівнів управління та підрозділів підприємства, розглянемо організаційну структуру КП «Офіс туризму Вінниці». В системі менеджменту, організаційна структура визначається як поведінкова система, яка охоплює співробітника і групи працівників, що постійно вступають у різні взаємовідносини для розв'язання загальних задач.

Організаційна структура управління – це одне із ключових понять менеджменту, тісно пов'язане з цілями, функціями, процесом управління, працею менеджерів і розподілом між ними повноважень. Під організаційною структурою управління розуміється упорядкована сукупність стійко взаємозалежних елементів, що забезпечують функціонування і розвиток підприємства як єдиного цілого.

Організаційна структура КП «Офіс туризму Вінниці» є лінійно-функціональною за формою поділу управлінської діяльності, у рамках якої здійснюється процес управління за відповідними функціями, спрямованими на рішення поставлених завдань та досягнення намічених цілей. Основними перевагами організаційної структури управління такого типу є: чіткість взаємовідносин, однозначність команд, оперативність підготовки та реалізації управлінських рішень, надійний контроль.

Проведений аналіз показує, що у КП «Офіс туризму Вінниці» сформовано оптимальну структуру управління, яка враховує вплив ситуаційних факторів, які характерні для ринкового середовища підприємства та його структура швидко адаптується до соціально-економічних викликів сьогодення. Структура управління КП «Офіс туризму Вінниці» передбачає наявність головного адміністративного офісу у історичному центрі міста. Організаційна структура КП «Офіс туризму Вінниці» відображено на рисунку 2.2.

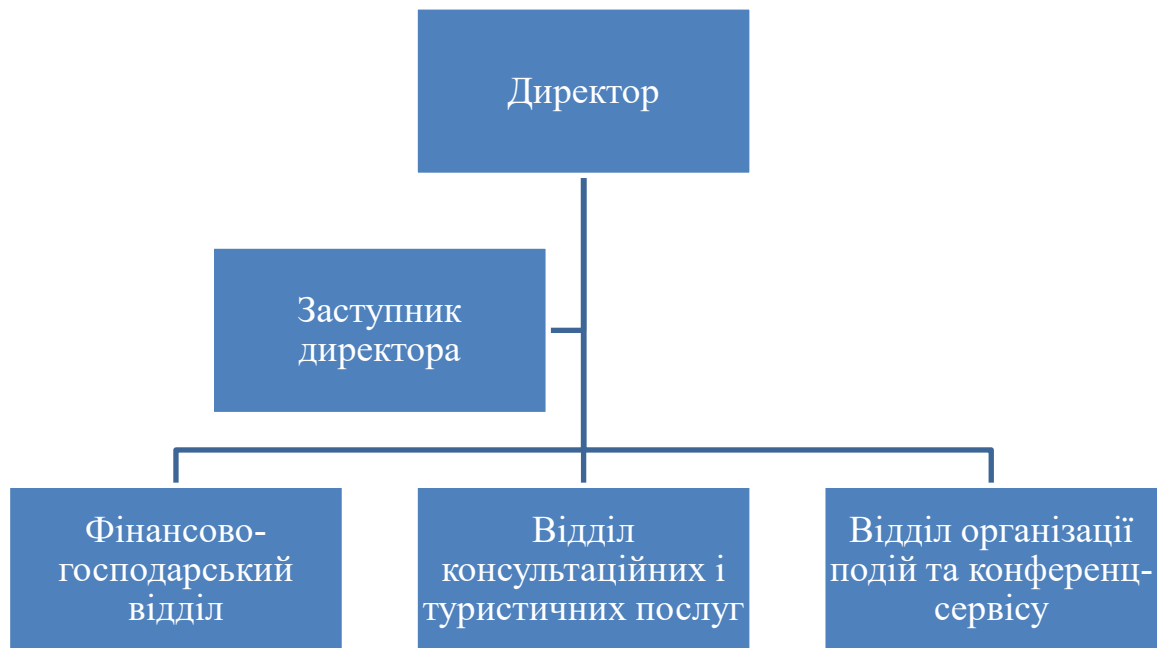


Рис. 2.2. Організаційна структура КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: складено автором за [34].

Виходячи з візуалізації схеми, представленої на рис 2.2 можемо побачити, що всі підрозділи організаційної структури комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» безпосередньо підпорядковуються директору, який сумісно с заступником директора здійснює оперативне та стратегічне управління діяльністю туристичного підприємства.

Для організації діяльності підприємства сформовано штат із 10 співробітників комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці». На підприємстві розроблено посадові інструкції та внутрішні стандарти етичної поведінки працівників. За підбір персоналу відповідає директор, кожен працівник проходить процедуру співбесіди для встановлення рівня професійної підготовки, навиків комунікації та володіння іноземними мовами. Корпоративна культура підприємства вимагає від персоналу, професійно виконувати свої службові обов'язки, проявляти ініціативу, забезпечувати ефективне виконання своїх професійних обов'язків в інтересах територіальної громади міста Вінниці та умовах соціально – економічних викликів військового стану.

2.2 Діагностика господарської діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці»

У повоєнний період відновлення туристичної інфраструктури, подолання наслідків військової агресії РФ проти України, важливим завданням стане пошук ресурсів економічного зростання, поширення зв'язків між суб'єктами туристичного бізнесу, розробка сегментів ринку та приваблення туристів. Тому аналіз економічного потенціалу підприємств сфери туризму та рекреації набуває актуальності.

Економічну діагностику важливо проводити на всіх рівнях господарської діяльності від планування обсягів реалізації туристичних послуг до реалізації заходів маркетингової діяльності, пошуку джерел фінансування бізнес планів, що формується у процесі аналізу та діагностики, прибутковості наданих послуг та виробництва туристичних сувенірів, рекламної продукції.

Науковці розглядають діагностику як метод дослідження та визначають її значення у розробці та реалізації стратегії розвитку туристичного підприємства та досягнення ефективного рівня управління. Як складова «управлінського процесу, економічна діагностика потрібна для оцінки привабливості підприємства з точки зору зовнішнього інвестора, визначення його позиції в національних та інших рейтингах; діагностика дозволяє виявити резерви і можливості, сильні та слабкі сторони підприємства, визначити напрямки адаптації внутрішніх можливостей туристичних підприємств до умов зовнішнього середовища» [38].

Для процесу прийняття управлінських рішень щодо напрямів розвитку господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» необхідна аналітична інформація, яка надає змогу його керівництву прийняти економічне обґрунтоване та оптимальне рішення. В системі управління туристичним підприємством найважливішим елементом є облікова політика, яка базується на бухгалтерському обліку діяльності підприємства.

Для аналізу показників результативності господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» їх необхідно розглядати у тісному зв'язку із застосуванням стандартів у бухгалтерському обліку та фінансовій звітності.

Дослідження джерел доходу КП «Офіс туризму Вінниці» пов'язано з динамікою попиту споживачів послуг. Дані про кількість відвідувачів та наданих інформаційно-консультаційних, екскурсійних послуг споживачам у 2022 - 2023 роках наведено у табл. 2.3. Результати аналізу показують, що не зважаючи на економічні наслідки війни, КП «Офіс туризму Вінниці» надавав послуги споживачам та туристам, переселенцям з інших міст України, у тому числі соціальні без оплати.

Таблиця 2.3

Динаміка кількості відвідувачів КП «Офіс туризму Вінниці» (2022-2023)

Роки	Кількість наданих інформаційно-консультаційних послуг, осіб	Кількість проведених екскурсій та туристичних заходів, од.
2022	2185	130
2023	4000	375
Темп приросту до 2022, п. в. +/-	55	34,6

Джерело: складено автором за [34; 37]

Згідно оперативним даним обліку в КП «Офіс туризму Вінниці» в 2023 році, підприємство надало послуг 4 000 відвідувачам. Аналіз вказує, що у 2023 році, кількість споживачів звеличилась майже у 2 рази, що було викликано наданням послуг переселенцям з окупованих територій. У 2023 році темп приросту споживачів екскурсійних послуг складає 34,6 п. в. порівняно з 2022 роком. Підприємство надавало інформаційні та екскурсійні послуги, бронювання послуг у закладах розміщування, туристам майже із 10

регіонів країни. За сегментами попиту перші місця займають туристи з міста Київ, Житомирської та Київської областей.

Нами проаналізована динаміка економічних показників КП «Офіс туризму Вінниці», які відображають ефективність господарської діяльності підприємства згідно даних фінансових та статистичних звітів за 2022-2023 роки. Динаміка основних показників фінансово-господарської діяльності підприємства наведено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Динаміка основних показників фінансово-господарської діяльності
КП «Офіс туризму Вінниці» за 2021-2023 роки, тис. грн.

Показники	2021	2022	2023	Темп приросту 2023 до 2021, п. в.
Доходи	3165,5	6401,9	2502,8	79,06
Витрати	3165,5	6401,4	2502,7	89,0
Прибуток / Збиток	-	0,5	0,1	- 0,4

Джерело: складено автором за [34; 37]

За даними аналізу економічних показників спостерігається зменшення доходів у 2023 році порівняно з 2021 роком на досліджуваному підприємстві, загалом на 79 п. в. Найбільші доходи отримано підприємством у 2022 році, а найменші у 2023 році. Порівняно з 2021 роком, на підприємстві скоротилися загальні витрати на 662, 8 тис. грн. Це пов'язано зі зменшенням витрат на маркетингові заходи підприємства у час військового стану. Таким чином, господарська діяльність КП «Офіс туризму Вінниці» на протязі 2022 - 2023 років була прибутковою.

Нами здійснено аналіз використання основних засобів підприємства «Офіс туризму Вінниці» — матеріальних активів, які утримуються з метою використання їх у процесі господарської діяльності, очікуваний строк корисного використання яких більше одного року. Аналіз проводився за

джерелами фінансової та статистичної звітності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» за 2021 – 2022 роки. Інформація про необоротні активи, нами аналізувалась за звітними даними балансу підприємства.

Основні засоби є матеріально-технічною базою КП «Офіс туризму Вінниці». Від рівня їх збалансованого розвитку і ефективності використання залежать бізнес процеси та сучасні цифрові технології організації обслуговування туристів та екскурсантів, забезпечення сучасного рівня маркетингових комунікацій, конкурентоспроможності власних туристичних послуг.

Аналіз динаміки руху основних засобів комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» за аналізований період 2022 - 2023 років наведено в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Динаміка руху основних засобів комунального підприємства
«Офіс туризму Вінниці» за 2022 – 2023 роки

Необоротні активи підприємства	Наявність на початок 2022 року	На кінець звітного періоду	Наявність на початок 2023 року	На кінець звітного періоду	Темп приросту 2023 до 2022
	грн.	грн.	грн.	грн.	п. в.
1. Основні засоби	14481,0	9163,2	9163,2	8745,5	0,95
1.1. Первісна вартість	29896,0	24262,8	24262,8	24372,8	0,45
1.2. Знос	15415,0	15099,6	15099,6	15627,7	1,03
Усього за балансом	14481,0	9163,2	9163,2	8745,5	0,95

Джерело: складено автором за [37]

За даними аналізу табл. 2.5 можна зробити висновок, що знос основних засобів комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» за аналізований період складає 1,03 п. в. Джерела фінансової звітності КП «Офіс туризму Вінниці» надають інформацію про доходи, витрати, прибутки і збитки та сукупний дохід підприємства за аналізований період господарської діяльності. Аналіз показників фінансово-господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» за 2022-2023 роки наведено у табл. 2.6. та 2.7.

Таблиця 2.6

Аналіз показників фінансово-господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» за 2022-2023 рр., тис. грн

Стаття	2022	2023	2023 до 2022, тис. грн +/-
1	2	3	4
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	223,4	606,3	271,4
Інші операційні доходи	5731,7	1478,4	25,8
Інші доходи	446,8	418,1	93,6
Разом доходи:	6401,9	2502,8	39,1
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	-	89,7	-
Інші операційні витрати	6401,4	2413,0	37,7
Разом витрати:	6401,4	2502,7	39,09
Фінансовий результат до оподаткування	0,5	0,1	20
Податок на прибуток	-	-	-
Чистий прибуток (збиток):	0,5	0,1	20

Джерело: складено автором за [37]

Таблиця 2.7

Динаміка основних фінансових показників балансу КП «Офіс туризму
Вінниці» за 2021 – 2023 роки

№	Показники	2021	2022	2023	2023 до 2021
		тис. грн.	тис. грн.	тис. грн.	п. в.
1	Дохід	3165,5	6401,9	2502,8	79,06
2	Чистий прибуток	-	0,5	0,1	20,0
3	Активи	14481,0	9205,1	33742,1	233,0
4	Зобов'язання	735,1	130,9	214,1	29,2

Джерело: складено автором за [37]

Фінансовий результат діяльності КП «Офіс туризму Вінниці», що виступає у формі прибутку або збитку, відображає ефективність його операційної, фінансової, інвестиційної діяльності та служить економічним підґрунтям для розробки виробничої програми послуг, маркетингових заходів та диверсифікації діяльності комунального підприємства. За даними таблиці 2.5, бачимо, що загальний фінансовий результат від основної діяльності зменшився, порівняно з 2021 роком та станом на 2023 рік, складає 0,1 тис. грн прибутку. Але спостерігаємо, що інші операційні доходи зменшились у 2023 році в порівнянні з 2021 роком на 3988,4 тис. грн., що є наслідком воєнного стану та зменшення реалізації послуг підприємства. Звертає увагу тенденція щодо зменшення фінансових зобов'язань підприємства на 29,2 п. в. у 2023 році та підвищення вартості активів підприємства на 233,0 п. в. або на 19261,1 у порівнянні з 2021 роком.

За результатами проведеного аналізу фінансово-господарської діяльності підприємства спостерігається позитивна тенденція щодо укріплення матеріально-технічної бази обслуговування туристів та реалізації послуг. Можемо зробити висновок про ефективність діяльності КП «Офіс

туризму Вінниці» у 2021-2023 роках. Підприємство є прибутковим. Аналізуючи економічні показники щодо динаміки основних засобів підприємства за період 2022 – 2023 роки, можемо зробити висновок щодо зменшення вартості майна підприємства на фізичний знос основних фондів КП «Офіс туризму Вінниці» в порівнянні з 2022 роком. Ця зміна обумовлена зносом матеріальних активів на суму 528,1 тис. грн.

Треба відзначити, що для ефективної діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» необхідно продовжувати модернізацію основних засобів, придбання нематеріальних активів у вигляді ліцензійних програмних продуктів та технологій, розробити заходи щодо зниження собівартості туристичних послуг, сформувати власний турпродукт міста Вінниці. Таким чином, проведена діагностика фінансово-господарського стану підприємства відображає економічну ефективність управління виробничо-господарською діяльністю комунального підприємства та надає підстави для стратегічного планування напрямів розвитку екскурсійних та туристичних послуг, витрат на заохочення споживачів та пошуку нових форм обслуговування туристів.

2.3 Аналіз маркетингової діяльності КП «Офіс туризму Вінниці»

Сучасна маркетингова діяльність підприємства здійснюється в умовах викликів військового стану та враховує непередбачуваність розвитку подій та пов'язана з майбутніми перспективами відновлення туристичних потоків до міста Вінниці, базується на наявності економічних ресурсів і потенційні можливості споживачів туристичних послуг.

Маркетингова діяльність суб'єктів туристичного бізнесу за своїми технологіями та інструментами не має принципових відмінностей від інших сфер обслуговування, тому основні маркетингові компоненти впливу на споживачів застосовуються в КП «Офіс туризму Вінниці». В наукових працях, дослідники визначають передумови ефективного використання комплексу маркетингу на ринку послуг сфери рекреації та туризму:

- посилення конкуренції в секторальному ринку туризму та гостинності;
- зміна моделей споживчої поведінки туристів;
- перенасичення ринку інформацією та пропозиціями, спрямованими на споживача;
- формування системи управління згідно з визначенням цілей, стратегії та функціональної структури управління туристичного підприємства [39].

Маркетингова діяльність КП «Офіс туризму Вінниці» на протязі 2021 - 2023 років, було спрямовано на виконання основних завдань та рішень, що викладено у:

- Стратегії розвитку Вінницької міської територіальної громади до 2030 року;
- Рішенні міської ради від 25.09.2020 № 2415 «Про затвердження Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року»;
- Програмі розвитку туризму Вінницької міської ТГ на 2021-2023 роки;

За участю КП «Офіс туризму Вінниці» у 2021 році соціологічною агенцією «ґама» проведено друге маркетингове дослідження для визначення профілю відвідувачів Вінниці та потенційних замовників туристичних послуг. Як свідчать дані дослідження у порівнянні з 2019 роком до Вінниці прибуває більше мешканців області (31,3% респондентів), з Києва - 21,6% опитуваних, і менше з інших регіонів (певний ріст продемонстрували Львівська та Миколаївська області). Частка іноземних туристів впала з 8% до 5%. Серед туристів домінували люди віком старше 30 років та середнім доходом вище 10 тис. грн. Середні добові витрати туристів також зросли – до 1200 грн. Туристи частіше приїжджали власним авто і рідше зупинялися на ночівлю, що відображало загальну тенденцію для сфери регіонального туризму. Відвідуваність ресторанів у порівнянні з закладами швидкого харчування та кафе зросла на майже 10%. Індекс туристичної привабливості міста за 5-бальною шкалою становила 4,11, показник лояльності туристів NPS за 100 бальною шкалою складає – 43 балів [34].

Як свідчать дані дослідження, до початку військових дій РФ проти України, маркетингова діяльність КП «Офіс туризму Вінниці» була спрямована на збільшення туристичних потоків, відвідувачів музеїв, закладів, гастрономічних фестивалів та інших локацій міста, що стало вагомим фактором для присудження місту Вінниці туристичній премії Ukraine Tourism Awards 2021 в номінації «Місто мого серця».

За аналізований період, на підставі дослідження культурно-історичного та рекреаційного потенціалу міста, екскурсоводами КП «Офіс туризму Вінниці» репрезентовано нові тематичні екскурсії «Артинов. Вінниця. Вінішко», «Вуличний лувр», «Вінниця комфортна»; вело-екскурсії «Циклісти епох», «Вишенька на двоколісному»; водні екскурсії «Як козаки по Бугу ходили», «Під три мости»; екскурсії по психоневрологічній лікарні ім. О.І. Ющенка, анти-фестиваль вина «Вінницький шлях» у дев'ятих закладах міста; тематичні дегустації від компанії «Via - тур» та пабу «Кінь у протигазі» [40].

У той же час, в місті необхідно провести модернізацію системи туристичної навігації, яка представлена у вигляді інформаційних табличок та туристичних вказівників із стрілками. Система туристичної навігації потребує оновлення та комплексного підходу до знакування існуючих екскурсійних об'єктів. При сприянні КП «Офіс туризму Вінниці» в межах міста для туристів було розроблений мобільний додаток «Вінниця Vilna Мара». Додаток допомагає туристам та вінничанам орієнтуватися в місті, знайомству з найцікавішими екскурсійними маршрутами.

У 2019 – 2021 роках КП «Офіс туризму Вінниці» сумісно з департаментом маркетингу міста та туризму були розроблені туристичні карти центру міста та мікрорайону Вишенька. Також було встановлено 20 туристично-інформаційних табличок, кожна з яких містить інформацію про туристичний об'єкт українською та англійською мовами та шрифтом Брайля, QR-код, що переводить на сайт з детальнішою інформацією про об'єкт та

аудіо текстом (рис. 2.3). У 2020 році розпочалась підготовча робота з розробки Концепції туристичної навігації в місті Вінниці [34].



Рис. 2.3. Туристична навігація по місту Вінниці

Наведено автором за джерелом [34]

В умовах мобілізації ресурсів територіальних громад на підсилення обороноздатності країни та конкретних регіонів запроваджено особливий режим на проведення витрат розпорядників бюджетних коштів в умовах воєнного стану. У зв'язку з цим значна частина заходів попередньої Програми розвитку туризму на 2021-2023 роки не була реалізована або здійснювалася за кошти, залучені з інших джерел (спонсорство, гранти, самоокупність). Це зумовило перегляд Плану реалізації Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року, який було скориговано за результатами моніторингових звітів за 2021 та 2022 року. Більшість ресурсів та зусиль було спрямовано на реагування щодо наслідків воєнної агресії, економічної кризи та великих міграційних потоків жителів окупованих та прифронтових населених пунктів, що вплинуло на фінансування та реалізацію маркетингових заходів КП «Офіс туризму Вінниці».

Серед маркетингових проєктів, які планується реалізувати в період повоєнної відбудови туристичної інфраструктури міста є Туристичний хаб Вінниці (вул. Соборна, 89), територія SUN (вул. Синьоводська, 243) та

встановлення елементів туристично-інформаційної навігації відповідно до концепції, розробленої у 2021-2022 роках. Для удосконалення маркетингової діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці», в ході нашого аналізу було виявлено чинники внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства. Для цього нами проведено SWOT – аналіз та його результати наведено у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

SWOT- аналіз комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці»

Сильні сторони	Слабкі сторони
- Фінансування діяльності та маркетингових заходів за рахунок місцевого бюджету; - висока якість інформаційно-консультаційних послуг; - сформований бренд міста; - туристичний портал міста Вінниця; - наявність висококваліфікованих співробітників; - партнерство у проєктах UNICEF; - прозорість фінансової діяльності; - лідерські позиції міста Вінниця в національних та міжнародних рейтингах.	- Відсутність цифрових технологій організації екскурсійного обслуговування туристів; - несформований місцевий комплексний туристичний продукт; - відсутність системи підвищення кваліфікації екскурсоводів; - відсутність тренінгів та комунікаційних заходів для персоналу підприємства; - відсутність програми лояльності споживачів послуг; - відсутність АСУ туристичним підприємством.
Можливості	Загрози
- Успішне використання бренду міста та туристичного сайту міста як каналу просування послуг; - сприятливі обставини для просування послуг місцевого туризму на туристичних виставках та форумах; - вигідне розташування офісу у центральній частині міста; - залучення до співпраці готелів міста; - використання англійських інформаційних і промоційних відео матеріалів про місто та регіон в інших регіонах України та за кордоном.	- Скорочення туристичних потоків внаслідок військових дій; - зменшення запитів з інших регіонів на інформаційні та туристичні послуги, низька платоспроможність населення; - зниження попиту на маршрутні тури регіонами України; - відсутність ресурсів щодо відновлення туристичної інфраструктури міста; - погіршення економічного стану внаслідок військової агресії РФ в Україні.

Джерело: складено автором

На основі наведеного вище SWOT - аналізу можна зробити висновки про потенціал щодо формування маркетингової стратегії підприємства, яка спрямовано на усунення слабких сторін підприємства, вмілому використанні можливостей і врахуванні можливих загроз [41; 43]. На наш погляд, SWOT - аналіз є необхідною передумовою щодо визначення заходів диверсифікації послуг туристичного підприємства, підвищення прибутковості бізнесу.

До недоліків маркетингової діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» можна віднести недостатню присутність контенту на власному сайті щодо формування сучасного і прогресивного цифрового образу міста серед потенційних туристів; збільшення кількості туристів завдяки впровадження опцій віртуальних турів та екскурсій як додаткових елементів промоції міста за його межами з метою приваблення потенційних туристів; діджиталізації об'єктів матеріальної культурної спадщини міста.

Висновки до 2 розділу. У зв'язку з повномасштабною війною РФ на території України, більшість ресурсів та зусиль КП «Офіс туризму Вінниці» було спрямовано на реагування щодо наслідків воєнної агресії, економічної кризи та великих міграційних потоків жителів окупованих та прифронтових населених пунктів, що вплинуло на господарську та маркетингову діяльність КП «Офіс туризму Вінниці».

За даними проведеного аналізу встановлено, що загальний фінансовий результат від основної діяльності підприємства зменшився порівняно з 2021 роком, та станом на 2023 рік, складає 0,1 тис. грн прибутку. Спостерігається зменшення інших операційних доходів у 2023 році на 3988,4 тис. грн в порівнянні з 2021 роком, що є наслідком воєнного стану та зменшення реалізації послуг підприємства, зменшення фінансових зобов'язань підприємства на 29,2 п. в. у 2023 році та підвищення вартості активів підприємства на 233,0 п. в. або на 19261,1 у порівнянні з 2021 роком. При сприянні КП «Офіс туризму Вінниці» в межах міста для туристів було розроблений мобільний додаток «Вінниця Vilna Мара». Додаток допомагає туристам орієнтуватися в місті за екскурсійними маршрутами.

РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У КП «ОФІС ТУРИЗМУ ВІННИЦІ»

3.1. Заходи забезпечення розвитку туристично - екскурсійного обслуговування в місті Вінниця

КП «Офіс туризму Вінниці» є співрозробником та співвиконавцем Програма розвитку туризму Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки. Проведений аналіз у розділі 1 та 2 кваліфікаційної роботи свідчить про наявність у підприємства КП «Офіс туризму Вінниці» значних резервів розвитку ресурсного потенціалу туристично - екскурсійного обслуговування в місті Вінниця.

Вінниця є привабливою туристичною територією та має зручне економіко-географічне розташування, залізничні та автомобільні шляхи з'єднує основні регіони країни. Місто знаходиться у помірному кліматі, має високу водозабезпеченість, і, відповідно, природно-ресурсний потенціал та широкі можливості для активного і рекреаційного відпочинку. Екскурсійна інфраструктура Вінниці характеризується значним історико-культурним потенціалом, перелік пам'яток архітектури і містобудування нараховує 121 об'єкт, з яких 11 — національного значення.

За даними регіональних органів Державної статистики в 2019 року у Вінницькій області доходи від надання туристичних послуг склали 54,610 млн грн, майже на 23%, більше, ніж у 2018 році. Тенденції росту туристичних потоків найперше спостерігається у місті Вінниці. Для визначення передумов та обґрунтування основних напрямів розвитку екскурсійної діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» в місті у повоєнний період, доцільним буде проаналізувати базові індикатори для відстеження цілей та оцінки виконання «Програми розвитку туризму Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки», що наведено нижче:

1. За 2023 рік надходження від платників туристичного збору у Вінниці склали 2 122 220 грн, що на 199 700 грн більше за попередній рік. Кількість ночівель зі сплатою туристичного збору за цей же період становила близько 59,3 тис., що більше у порівнянні з 2022 роком на понад 3,6 тис. Податкові надходження від підприємств сфери гостинності та туризму за 2023 рік склали 67 890 900 грн. Динаміка зміни індикаторних показників за 2019-2022 роки відображена на рис. 3.1 та 3.2.

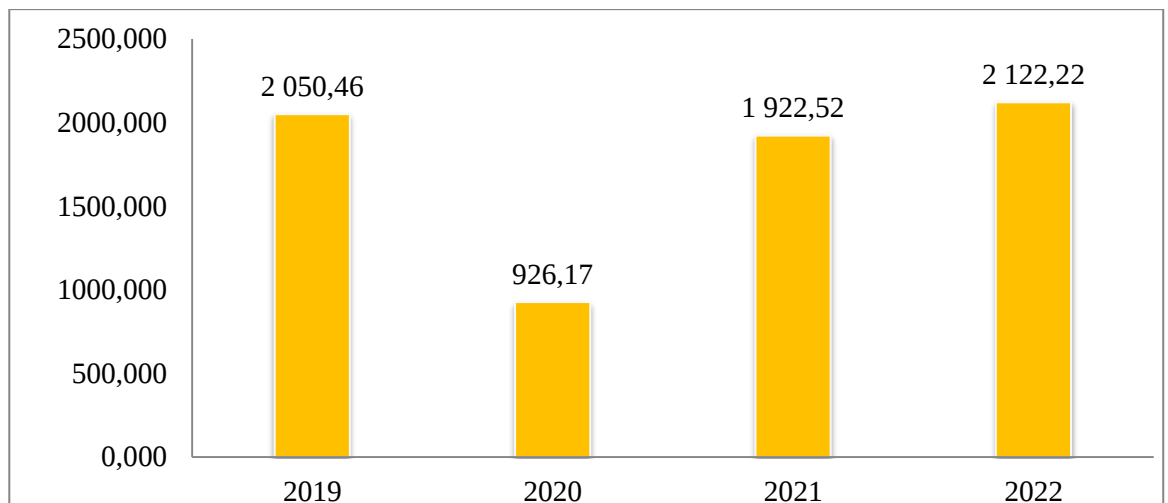


Рис. 3.1. Надходження від платників туристичного збору у Вінниці за 2019 – 2022 роки, тис. грн

Наведено автором за джерелом [34]

За даними аналізу рис. 3.1, бачимо, що у 2022 році сума туристичного збору збільшилась у порівнянні з 2019 роком майже на 72,0 тис. грн.

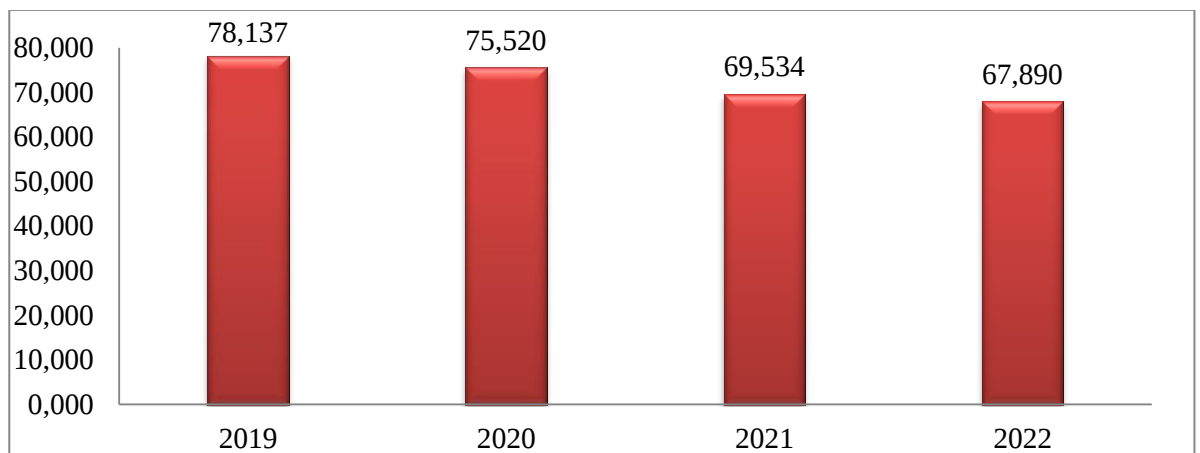


Рис. 3.2. Податкові надходження від підприємств сфери гостинності та туризму м. Вінниці за 2019 – 2022 роки, тис. грн

Наведено автором за джерелом [34]

2. Кількість закладів сфери гостинності станом на 01.01. 2022 року складає – 365 закладів, із них 38 готелів, 5 хостелів, в місті працюють 322 – закладів громадського харчування. На рис. 3.3 наведено динаміку розвитку сфери готельного господарства міста за показником – кількість ночівель туристів у закладах розміщення, які сплатили туристичний збір та надали готельні послуги за 2019 - 2022 роки.

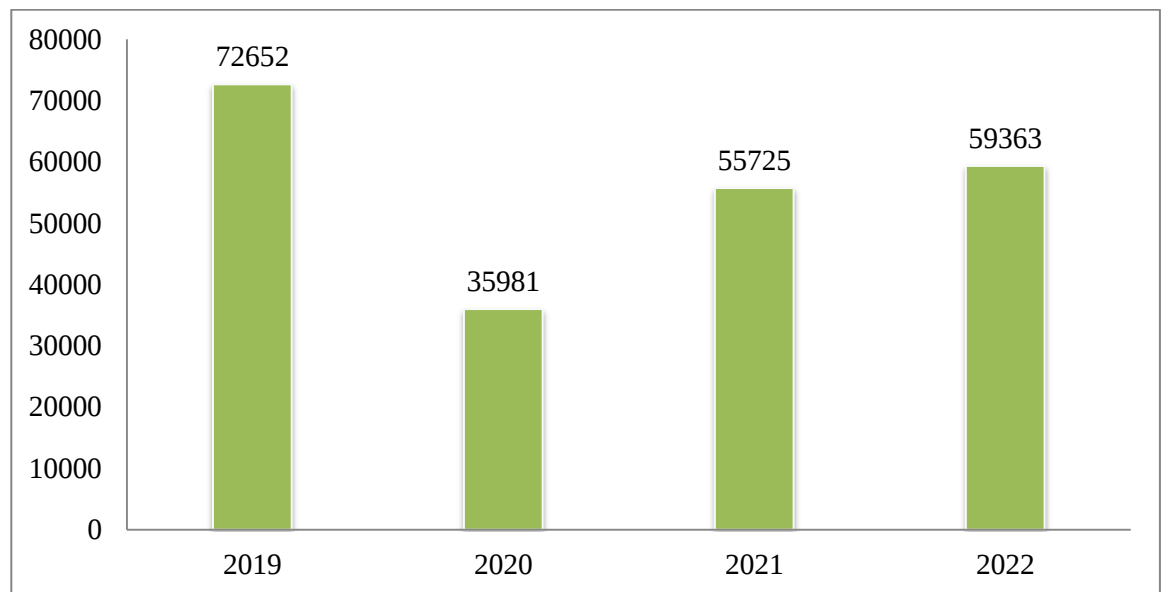


Рис. 3.3. Динаміка надання послуг туристам закладами готельного сектору міста Вінниці, за показником – кількість чол. діб перебування (2019 – 2022)

Наведено автором за джерелом [34]

Як бачимо із рис. 3.3. у 2021 - 2022 році спостерігається позитивна динаміка, але кількість нічлігів туристів ще не досягла обсягу 2019 року.

3. Загальна площа готельних приміщень, де розміщені конференц-зали, складає 5220 кв. м, кількість місць у приміщеннях – 4560. Готелі міста мають потужний потенціал для розвитку послуг конференц - сервісу та ділового туризму.

4. Одним із ключових показників моніторингу розвитку туристичної галузі міста є діяльність музеїв та проведення екскурсій для відвідувачів. За даними аналізу спостерігається негативна динаміка. Так у 2021 році було надано музейних послуг для 399 850 осіб, що в порівнянні з 2019 роком менше на 24,5% (див. рис.3.4). В умовах військового стану, відвідуваність

музейних установ міста складає – 195 795 осіб в 2022 році (або – 62,5 % від показника 2021 року).

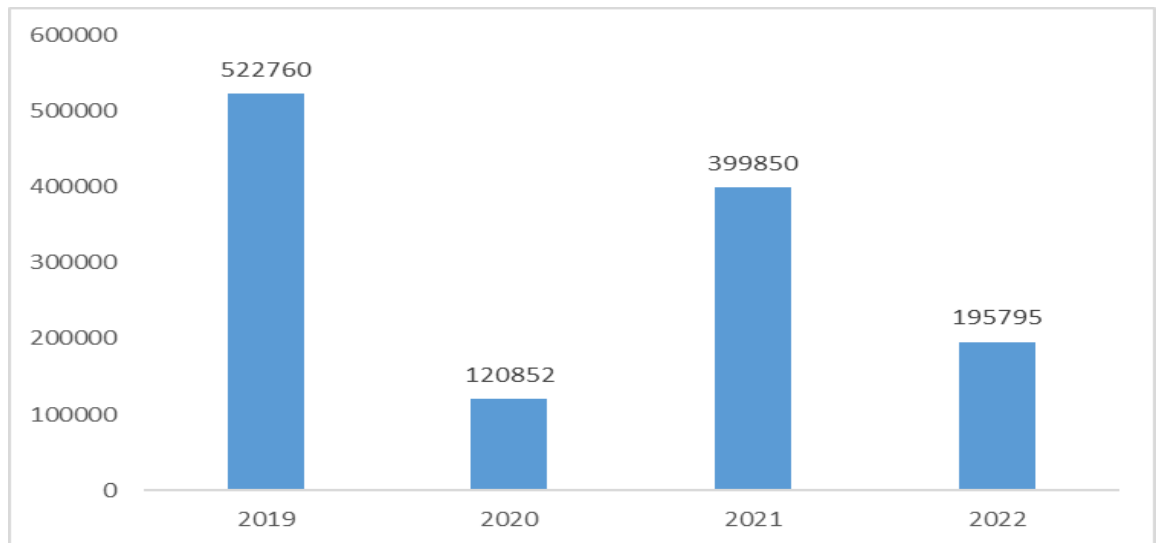


Рис. 3.4. Динаміка відвідування музеїв Вінниці за 2019 – 2022 роки, осіб

Наведено автором за джерелом [34]

На зниження кількості екскурсантів у музеях Вінниці в 2022 році, вплинуло чинники вимог щодо збереження та евакуації музейних експонатів, а також відсутність організованих екскурсійних груп з інших регіонів України під час воєнного стану.

Таким чином проаналізував стан виконання Програми розвитку туризму Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки за основними економічними індикаторами, нами пропонується сформулювати заходи щодо відновлення туристичних потоків у повоєнний час, а також активізації діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» щодо забезпечення екскурсійного обслуговування туристів як одного із основних напрямів реалізації Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року.

Необхідно також відзначити, що в діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» відсутні організаційні заходи забезпечення розвитку екскурсійних послуг та проектів розробки комплексного екскурсійного продукту міста Вінниці, який є характерним для європейських міст та інших регіонів України, наприклад міста Львів, а також відсутність засобів технологічного оснащення власних екскурсиводів підприємства.

На нашу думку, розробка заходів щодо активізації діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» в сфері екскурсійного обслуговування туристів, мешканців міста та області повинно бути спрямовано як на розвиток туристично-рекреаційного потенціалу міста, так і на підвищення якості екскурсійних послуг. Нами розроблена організаційна блок-схема забезпечення розвитку екскурсійного обслуговування в місті Вінниця, яка відображена на рис. 3.5. Наведена схема містить два блока, які формуються бізнес-процесами на досліджуваному підприємстві.



Рис.3.5. Організаційна блок-схема розвитку екскурсійних послуг та розробки екскурсійного туру вихідного дня в КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: складено автором

Необхідними умовами для формування та розвитку потужного туристично-екскурсійного потенціалу міста Вінниці є створення привабливого інвестиційного клімату у сфері екскурсійних послуг, стимулювання розвитку підприємницької діяльності екскурсоводів та формування місцевого комплексного екскурсійного продукту, підвищення привабливості об'єктів історико-культурної спадщини. Необхідними умовами для забезпечення якісного інфраструктурного розвитку екскурсійної діяльності є підвищення рівня якості послуг, введення європейських стандартів підготовки екскурсоводів, проектування послуги «екскурсія», контролю якості туристичного сервісу та транспортної інфраструктури.

Важливим рушійним чинником, який суттєво підсилюється із початком військових дій РФ на території України, є патріотизм. Звернемо увагу, що у 2020-2021 рр. під час пандемії туристи обирали маршрути локального туризму на невеликі відстані та з незначним транспортним рухом.

Реалізація національного проекту «Мандруй Україною» дозволило відкрити для туристів нові туристичні локації місцевої історії та культури в регіонах країни. Здобуті враження стали опорою для самоідентифікації українців і, зрештою, загальнонаціонального патріотизму на тому високому рівні, на якому він існує зараз. Внутрішній туризм стає чинником консолідації українців різних регіонів, волонтерського руху та буде ще більш важливим для подальшого повоєнного відновлення держави.

Нами пропонується розглядати заходи розвитку екскурсійних послуг та розробки екскурсійного продукту в КП «Офіс туризму Вінниці» за основними напрямками реалізації Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року:

Стратегічний напрям А. Формування та просування туристичних продуктів.

Рекомендовані заходи в КП «Офіс туризму Вінниці» для реалізації напрямку:

- Провести розробку екскурсійного туру вихідного дня по місту.
- Сформулювати заходи діджиталізації комплексного екскурсійного маршруту містом з послугами екскурсоводів.
- Розробити календар подій / фестивалів, узгоджений з екскурсійними маршрутами та темами екскурсій.
- Включити до собівартості екскурсійних послуг сувенірну продукцію з брендом міста.
- Започаткувати курси підвищення кваліфікації та місцевої акредитації гідів.
- Розширити перелік екскурсійних послуг для осіб з інвалідністю та інших мало-мобільних груп.
- Промоції екскурсійної Вінниці розмістити на туристичному Інтернет - порталі «Мандруй Україною».
- Провести брендування екскурсійного туру вихідного дня з візуалізацією його туристичного логотипу.
- Проводити промоційних рекламні екскурсійні тури для представників туристичної індустрії та ЗМІ.

Треба відзначити, що екскурсійна привабливість міста ґрунтується на ексклюзивній характеристиці об'єктів показу та локацій території, креативності залучених екскурсоводів [41].

Стратегічний напрям В. Поліпшення якості послуг, кадрового забезпечення та комунікацій в туризмі.

Рекомендовані заходи в КП «Офіс туризму Вінниці» для реалізації напряму:

- Впровадження заходів сертифікації систем управління якістю екскурсійних послуг, менеджменту якості на підприємстві.
- Сприяння проведенню тренінгів, спрямованих на підвищення якості сервісу в сфері гостинності міста.
- Проведення профорієнтаційних заходів для школярів та студентів ЗВО міста.

- Залучення практикантів, випускників профільних факультетів ЗВО, інших закладів освіти міста Вінниці до стажування та роботи в туристичній сфері.

Таким чином, на підставі визначених напрямків Стратегією розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року можемо вважати, щодо підвищення ефективності господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці», необхідно розробка та позиціювання комплексного екскурсійного продукту. Цінність екскурсійної пропозиції для туристів забезпечує можливість комбінування різних складових туристично-рекреаційних ресурсів Вінниці, включаючи об'єкти історико-культурної спадщини, природно-заповідних територій, музейні експозиції, гастрономічну культуру міста. КП «Офіс туризму Вінниці» має можливості задіяти мережеву взаємодію з туроператорами і турагентами, музеями, закладами гостинності, які мають різноманітні ресурси та представляють цінність для екскурсантів.

3.2. Розробка та економічне обґрунтування екскурсійного туру вихідного дня у КП «Офіс туризму Вінниці»

Нами пропонується для приваблення туристів та підвищення ефективності господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці», провести розробку нового туру вихідного дня з комплексом екскурсійного обслуговування на підставі здійсненого аналізу природно-рекреаційного потенціалу міста, та виробничих ресурсів туристичного підприємства який був розглянуто у попередніх розділах кваліфікаційної роботи.

Звернемо увагу, що сучасне визначення екскурсійного туру та форм надання екскурсійного обслуговування ґрунтується на ст. 21 Закону України «Про туризм» [44]. Перш за все відмітимо, що екскурсійний продукт - це комплекс послуг, що формується для подальшої реалізації замовникам на договірних умовах. Екскурсійний продукт потребує попередньої розробки та апробації. До його складу обов'язково включають послуги екскурсовода

(гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням. Усі інші складові як, наприклад, харчування, дегустації напоїв та страв, відвідування музеїв, виставок, вистав у театрах, замовлення квитків, транспортування екскурсантів, проведення майстер-класу включаються до складу екскурсійного продукту за договорами з постачальниками та рішенням розробника. Формування екскурсійного туру за конкретним замовленням туриста, не звільняє туристичне підприємство від надання всіх послуг, які є складовими запропонованого продукту, незалежно від того, ким з посередників ці послуги надаються. При розробці екскурсійного туру вихідного дня, рекомендуються враховувати його організаційні та технологічні компоненти послуг, які відрізняють його від послуги «екскурсія» або туристичного продукту та враховують сучасні тренди безпечного туристичного споживання, що наведено на рис. 3.6.

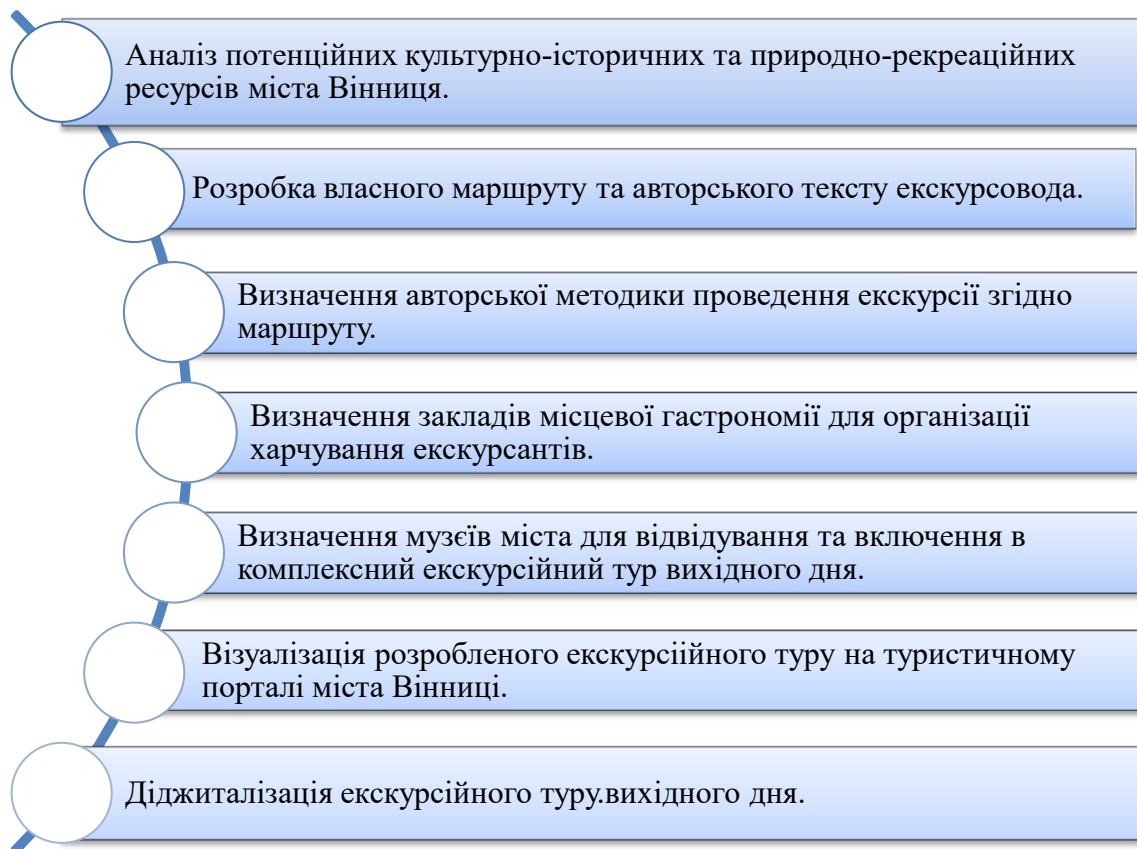


Рис. 3.6. Алгоритм формування екскурсійного туру вихідного дня

Джерело: розроблено автором за [20; 21]

До складу екскурсійного туру вихідного дня КП «Офіс туризму Вінниці» пропонується включити брендові сувеніри гостинності міста, які наведено на рис. 3.7. На даний час брендові сувеніри з логотипом міста представлено в асортименті: термочашки; термопляшки; футболки; листівки; блокноти; ручки; магніти; наліпки.



Рис. 3.7. Брендові сувеніри міста Вінниці

Джерело: наведено автором за [34]

Дослідження туристичної привабливості м. Вінниця, яке здійснене соціологічною агенцією «Fama» у 2019 році показує, що майже 62% туристів прибувають до міста з цілю відпочинку та розваг, з них 42,2% туристів без розміщення у готельних закладах, тривалістю – 1 день, 37,2% прибувають власним авто.

Найвищі оцінки задоволеності туристів отримали такі індикатори опитування: «Безпека перебування в місті» (93,4% респондентів серед тих, хто здійснив оцінку, залишились задоволеними), «Доброзичливість та ввічливість містян» (91,4%), «Ресторани, кафе, бари» (90,3%), «Музеї та галереї» (90,2%) [34].

Але станом на 2023 рік екскурсійні маршрути культурно-пізнавального туризму в місті Вінниця пропонують тільки 3 туроператора. Дослідження ринку споживачів КП «Офіс туризму Вінниці» за сегментом попиту, показало такі вподобання: огляд міста та його архітектурних та історичних пам'яток (50%), але серед учасників ділового туризму, екскурсійні послуги надано 4% туристів від загального складу [34; 36]. Отже наведені дані надають змогу визначити цільовий сегмент споживачів. Це туристи з регіонів України, які прибувають без розміщення у готельних закладах, тривалістю – 1 день.

На рис. 3.8. наведено план – схема історичної частини міста, розташування об'єктів та порядок їх огляду за екскурсійним маршрутом. Передбачається, що туристичну мапу міста туристам вручає гід перед початком екскурсії. Рух екскурсії за об'єктами легенді мапи вже є готовим маршрутом, тому екскурсантам легко зрозуміти, в якій послідовності екскурсовод веде показ та розповідь про об'єкти за маршрутом екскурсії.

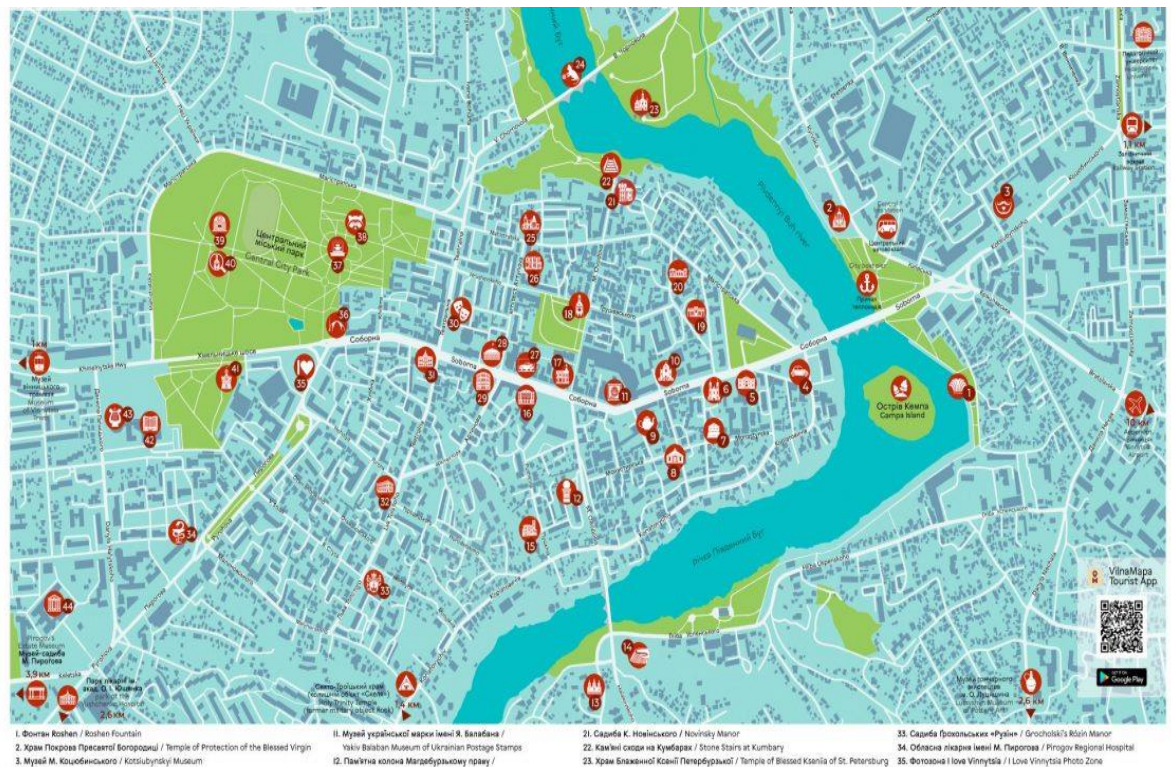


Рис. 3.8. План – схема розташування об'єктів та порядок їх огляду за екскурсійним маршрутом КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: наведено автором за [34]

ПРОГРАМА ЕКСКУРСІЙНОГО ТУРУ ВИХІДНОГО ДНЯ

КП «ОФІС ТУРИЗМУ ВІННИЦІ»

1 день перебування у місті

9.00. - Зустріч екскурсовода з туристами. Виїзд автобусом на екскурсійний маршрут. На цій екскурсії гіді КП «Офіс туризму Вінниці» занурять туристів в особливу атмосферу Вінниці, допоможуть дізнатися про ключові події з історії, економіки, науки та культури міста.

Екскурсанти дізнаються, чому Вінницю називають містом щасливих людей, чому 7 років поспіль місто визнавали найкомфортнішим в Україні та побувають на самих популярних туристичних локаціях міста.

У екскурсійної програмі – відвідування та огляд площі Ліверпуль, костелу св. Діви Марії Ангельської, Мурів, прогулянка до Вежі, Європейської площі тощо.

12.00. Продовження знайомства з містом на екскурсії до музею-садиби видатного вченого та лікаря М. І. Пирогова. Відвідування його усипальні та музею-аптеки.

14.00 – 15.00. Обід в ресторації «Гостинний пан» польської, української, європейської кухні, яка відмічена «Вінницьким стандартом гостинності».

15.20. Екскурсія до парку Леонтовича, де екскурсанти відвідують музей «Вінниця в мініатюрі», музей ретротехніки, планетарій.

16.30 – 17.30. Екскурсія галерею новітнього мистецтва «Лувр просто неба». За одну годину впродовж прогулянки столицею Поділля, екскурсанти побачать старі та нові, звичні та приховані мурали, графіті й мозаїки Вінниці. Екскурсовод розповість про художню майстерність творців та її сучасну інтерпретацією.

17.30 – 18.15. Екскурсія до Кафедрального Собору Преображення Господнього. Також екскурсія включає підйомом на найвищу точку історичної частини міста — дзвіницю Кафедрального Собору.

Далі нами наведено дані щодо розрахунків вартості екскурсійного туру вихідного дня для туристів КП «Офіс туризму Вінниці».

Виходячи з розрахунків, наведених у таблицях 3.1, 3.2 вартість екскурсійного туру вихідного дня на одного туриста складає – 1543 грн.

Таблиця 3.2

Витрати на формування екскурсійного туру вихідного дня

	Витрати з організації надання послуг	Вартість (на групу) у грн.
1	Транспортування за маршрутом екскурсії та послуги гідів	8400
2	Витрати на придбання входних білетів до музею-садиби видатного вченого та лікаря М. І. Пирогова	4410
4	Витрати на придбання входних білетів до музею «Вінниця в мініатюрі», музею ретротехніки	840
5	Витрати на обід в ресторації «Гостинний пан»	5250
7	Витрати на медичне страхування	2100

Джерело: складено автором

Таблиця 3.3

Калькуляція екскурсійного туру вихідного дня в розрахунку на групу туристів КП «Офіс туризму Вінниці»

	Статті калькуляції	Розмір, грн.
1	Витрати на оформлення страхових полісів туристів	$100 \times 21 = 2100$
2	Витрати на транспортування за маршрутом екскурсії та послуги гідів	$400 \times 21 = 8400$
3	Витрати на придбання входних білетів до музею-садиби видатного вченого та лікаря М. І. Пирогова	$210 \times 21 = 4410$
4	Витрати на придбання входних білетів до музею «Вінниця в мініатюрі», музею ретротехніки	$40 \times 21 = 840$
5	Витрати на обід в ресторації «Гостинний пан»	$250 \times 21 = 5250$
6	Загальногосподарські витрати	4500
7	Виробнича собівартість (стр.1+2+3+4+5+6)	25500
8	Маржинальний дохід (20 % від собівартості)	5100
9	Податки (5% від доходу, 3 група, неплатники ПДВ)	255
10	Ціна екскурсійного туру в розрахунку на групу – 20 туристів (стр.7+8+9)	25310
11	Роздрібна ціна у розрахунку на одного туриста	$30855 : 20 = 1543$

Джерело: складено автором

Розрахуємо точку беззбитковості для запропонованого туру.

Розрахунок точки беззбитковості є поділом сукупних витрат на постійні і змінні. В господарської діяльності, змінні витрати - зростають пропорційно збільшенню виробництва турпослуг.

Постійні витрати - залежать від кількості вироблених послуг та від того, зростає або падає обсяг операцій. Господарські витрати – сукупні витрати на господарські цілі, підтримання життєзабезпечення туристичного підприємства, а також на інші управлінські функції.

Загальні витрати – сукупні витрати на виробництво певної кількості туристичних послуг в короткотерміновому та довготерміновому періодах. У короткотерміновому періоді загальні витрати поділяють на постійні та змінні, в довготерміновому всі витрати належать до змінних. Тобто загальні витрати – сума постійних та змінних витрат в умовах звичайного рівня виробництва туристичних послуг.

Нижче нами наведено розрахунок визначення точки беззбитковості розробленого екскурсійного туру вихідного дня в розрахунку на групу туристів для КП «Офіс туризму Вінниці».

Формула розрахунку точки беззбитковості у грошовому виразі:

$$ТБ = \text{Дох} \times \text{ПостВ} / (\text{Дох} - \text{ЗмВ}) \quad (3.1)$$

Формула розрахунку точки беззбитковості у натуральному виразі:

$$ТБ_{\text{нат}} = \text{ПостВ} / (\text{Ціна} - \text{СерЗмВ}) \quad (3.2)$$

Для розрахунку точки беззбитковості екскурсійного туру нам потрібні наступні показники:

Дохід = Вартість екскурсійного продукту × Кількість туристів

Дохід = 30855 грн

Постійні витрати = 4500 грн

Змінні витрати = 21000 грн

Середні змінні витрати = 21000/20 = 1050 грн

$ТБ = \text{Дохід} \times \text{Постійні витрати} / (\text{Дохід} - \text{Зміни витрати}) = 30855 \times 4500 / (30855 - 21000) = 14089 \text{ грн}$

$$ТБнат = ПостВ / (Ціна - СерЗмВ) = 4500 / (1323 - 1050) = 9 \text{ од.}$$

Точка беззбитковості зображено на графіку на перетині лінії загальних витрат з лінією доходу (виручки) та визначає, при якому обсягу реалізації підприємство покриває всі витрати і отримує нульовий прибуток. Лінії постійних і змінних витрат зображені на графіку довідкове, щоб бачити, коли і як той чи інший вид витрат впливає на обсяг загальних витрат.

У загальному сенсі графік відображає зміну всіх раніше описаних показників в залежності від обсягів виробництва (процентна шкала по горизонталі). На рисунках 3.9 і 3.10 наведено графіки точки беззбитковості: повний графік з урахуванням доходу, загальних витрат; скорочений графік з урахуванням доходу (виручки) і загальних витрат.

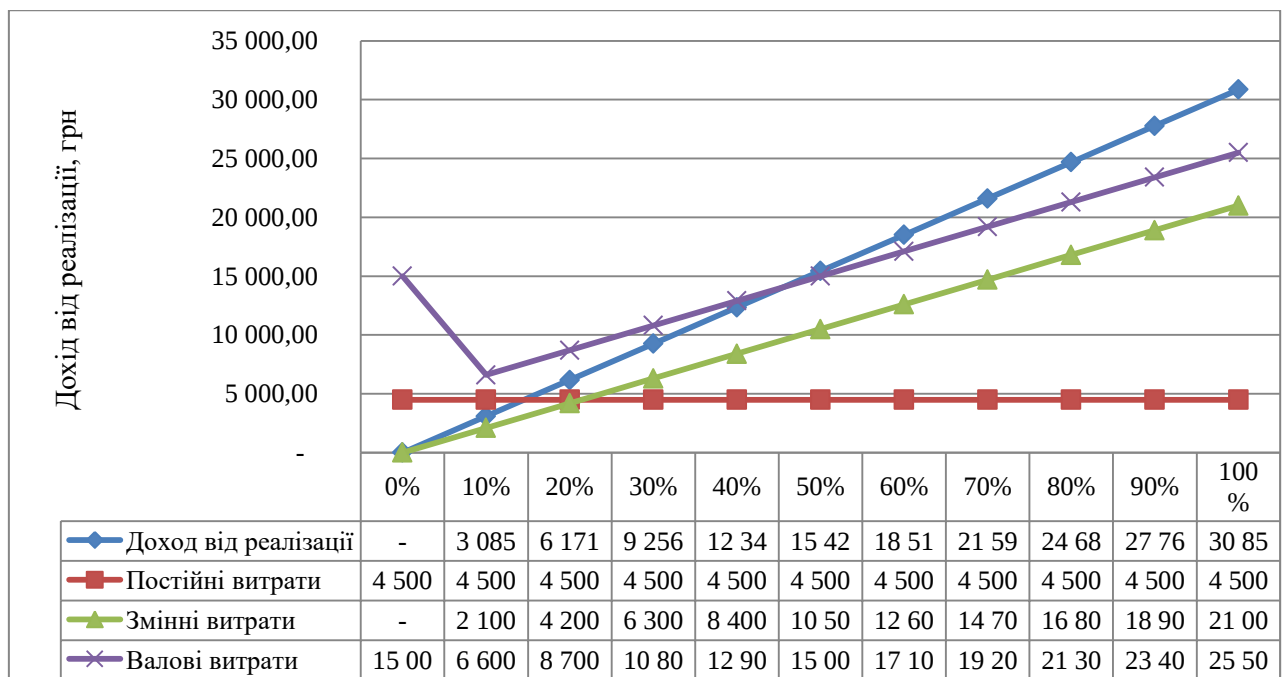


Рис. 3.10. Повний графік точки беззбитковості екскурсійного туру вихідного дня КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: складено автором

З таблиці 3.3 і рисунка 3.10 видно, для того щоб забезпечити отримання цільового прибутку (5100 грн.), туристичному підприємстві необхідно реалізувати 20 одиниць екскурсійного туру.

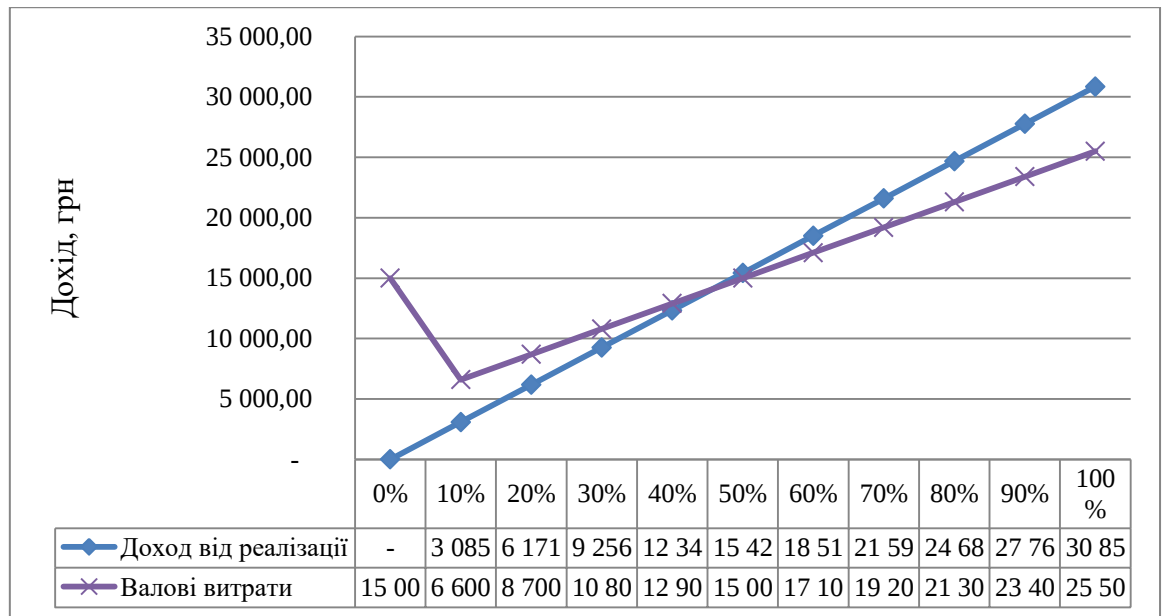


Рис. 3.11. Скорочений графік точки беззбитковості екскурсійного туру вихідного дня КП «Офіс туризму Вінниці»

Джерело: складено автором

На графіку рис. 3.11, нами наведено и розглянуто точку беззбитковості (перетин лінії виручки і лінії загальних витрат), а також запас фінансової міцності (різниця між запланованим обсягом виробництва / продажів і точкою беззбитковості в будь-якій точці графіка, що перевищує точку беззбитковості). Розрахунок запасу фінансової міцності полягає у виявленні: мінімального обсягу виручки від реалізації та не отримання фінансового результату у вигляді збитку.

Формула розрахунку запасу фінансової міцності:

$$ЗФміц = ОПФ - ОПтб \quad (3.3)$$

де,

ЗФміц - запас фінансової міцності,

ОПФ - обсяг продукції, що випускається / обсяг продажів (фактичний),

ОПтб - обсяг продукції / продажів у точці беззбитковості.

В процентному вираженні:

$$ЗФміц = (ОПФ - ОПтб) / ОПФ \times 100\% \quad (3.4)$$

$$30855 - 14089 / 30855 \times 100\% = 54,3\%$$

Розрахунок показника, який відображає запас фінансової міцності в процентному, відносному вираженні, надає відповідь, наскільки можливе зниження обсягу продажів, що не досягає при цьому порогу рентабельності. Наочно це відображено на наведеному вище графіку запасу фінансової міцності (рис.3.11). Отже, для економічного обґрунтування щодо доцільності розробки екскурсійного туру вихідного дня в КП «Офіс туризму Вінниці», цей показник складає – 54,3%.

Висновки до 3 розділу. Розроблено організаційну блок-схему розвитку екскурсійних послуг в КП «Офіс туризму Вінниці». Для підвищення ефективності діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці» на ринку туристичних послуг, проведено розробку нового екскурсійного туру вихідного дня. Цінність екскурсійної пропозиції для туристів забезпечує можливість комбінування різних складових туристично-рекреаційних ресурсів Вінниці, включаючи об'єкти історико-культурної спадщини, рекреаційних територій, музеїв, гастрономічну культуру міста.

Для забезпечення отримання цільового прибутку в розмірі 5100 грн., КП «Офіс туризму Вінниці» необхідно реалізувати 20 одиниць екскурсійного туру вихідного дня. Проведено економічне обґрунтування щодо доцільності розробки даного туру, розрахунковий показник рентабельності складає – 54,3%.

ВИСНОВКИ

1. Дослідження теоретичних засад організації екскурсійної діяльності дозволило визначити її складові: теорія, методика, практика. Доведено, що екскурсійна теорія розглядається як комплекс поглядів, ідей, положень, які лежать в основі сучасного екскурсійного процесу та інноваційних технологіях надання екскурсійних послуг туристичними підприємствами.

2. Проведено аналіз місцевого потенціалу туристично – рекреаційної та екскурсійної діяльності, ресурсів щодо розробки екскурсійних маршрутів культурного туризму, проектування екскурсійних послуг. Визначено, що для подальшого розвитку туристичного потенціалу міста, було розроблена стратегія розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року, заходи якої спрямовано на покращення умов прийому та обслуговування туристів, залучення інвесторів через поліпшення бізнес середовища та інвестиційного клімату, його культурної привабливості, якості міського середовища та якості туристичних послуг.

3. Встановлено, що на комунальному підприємстві «Офіс туризму Вінниці» сформовано оптимальну структуру управління, яка враховує вплив ситуаційних чинників, що характерні для ринкового середовища підприємства, його структура швидко адаптується до соціально-економічних викликів сьогодення. Комунальне підприємство отримує фінансову підтримку з місцевого бюджету. КП «Офіс туризму Вінниці» самостійно планує свою господарську діяльність, визначає перспективи розвитку, виходячи з попиту на послуги, необхідності забезпечення виробничого, соціального розвитку підприємства.

4. Проаналізувавши показники фінансово-господарської діяльності «Офіс туризму Вінниці», встановлено, що загальний фінансовий результат від основної діяльності зменшився, порівняно з 2021 роком. Спостерігається зменшення інших операційних доходів у 2023 році в порівнянні з 2021 роком на 3988,4 тис. грн., що є наслідком воєнного стану та зменшення реалізації

послуг на підприємстві. Має місце тенденція щодо зменшення фінансових зобов'язань підприємства на 29,2% у 2023 році та підвищення вартості його активів на 233,0 п. в. або на 19261,1 тис. грн у порівнянні з 2021 роком.

5. Визначено, що для активізації маркетингової діяльності КП «Офіс туризму Вінниці» в межах міста, для туристів розроблено мобільний додаток «Вінниця Vilna Мара». Додаток допомагає туристам орієнтуватися в місті, рухаючись найцікавішими екскурсійними маршрутами та замовляти у підприємства туристичні послуги. У 2019 – 2021 роках КП «Офіс туризму Вінниці» сумісно з департаментом маркетингу міста та туризму міської ради, були розроблені туристичні карти центру міста та мікрорайону Вишенька. Також було встановлено 20 туристично-інформаційних табличок. У 2020 році на комунальному підприємстві «Офіс туризму Вінниці» розпочалась підготовча робота з розробки концепції туристичної навігації в місті Вінниця.

6. За результатами маркетингового дослідження місцевого потенціалу ринку туристичних послуг та для забезпечення ефективності господарської діяльності КП «Офіс туризму Вінниці», в роботі розроблено програму нового екскурсійного туру вихідного дня у місті Вінниці.

7. Проведено економічне обґрунтування доцільності реалізації розробленого екскурсійного туру вихідного дня. Для забезпечення отримання цільового прибутку, КП «Офіс туризму Вінниці» необхідно реалізувати 20 екскурсійних турів вихідного дня, розрахунковий показник рентабельності складає – 54,3%. Розробленні пропозиції допоможуть КП «Офіс туризму Вінниці» у реалізації заходів Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Слатвінська Л., Збиранник О. (2023). Аналіз та оцінка туристичної активності суб'єктів екскурсійного туризму в Україні. Економіка та суспільство, (50).
2. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: економічний вектор. Ефективна економіка. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5596>.
3. Державне агентство розвитку туризму України. Звіт за результатами опитування «Проведення дослідження внутрішнього та виїзного туризму українців». URL: <https://www.tourism.gov.ua/statistic>
4. Національна туристична організація України. URL: https://nto.ua/nsts_analytics_ua.html.
5. Федорченко В. К., Федорченко-Кутуєв П. В., Федорченко Н. В., Василець О. І. Туризм – потенціал відновлення та модернізації українського суспільства. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2022. Випуск 4(56). С. 17–29.
6. Мальська М. П., Рутинський М. Й., Білоус С. В., Мандюк Н. Л. Економіка туризму: теорія та практика: підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2016. 554 с.
7. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / В. Г. Герасименко, Г. К. Бедрадіна, С. С. Галасюк та ін. / за заг. ред. проф. В. Г. Герасименко. – Одеса: ОНЕУ, 2016. – 262 с.
8. Ковальчук О., Кравченко В., Качмар Р. (2023). Особливості логістичного забезпечення діяльності підприємств у сфері туризму в умовах військового стану в Україні. Економіка та суспільство, (50).
9. Нездоймінов С. Г., Андрєєва Н. М. (2017). Дослідження туристичного руху на водному транспорті в Україні. URL: http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2017_1_205_212.

10. Shinkarenko, V., Nezdoymynov, S., Galasyuk, S., & Shynkarenko, L. (2020). Optimization of the tourist route by solving the problem of a salesman. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*, 29(3), 572-579.
11. Динаміка податкових надходжень по областях за 2023 рік. URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dinamika-podatkovih-nadhodzhen-vid-regioniv-za-tri-kvartali-2023-roku>
12. Альтгайм Л. Б. (2023). Поєднання організації екскурсійних послуг і культурно-пізнавального туризму при формуванні національного туристичного продукту. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/31478/1/Altgajm_Gostunnist.pdf
13. Державний реєстр нерухомих пам'яток України. URL: <https://www.mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk>.
14. Leaders of excursion tourism. Travel-Journal. Zruchno. Travel. URL: <http://surl.li/rjnqh>
15. Табенська О. І. Організація екскурсійної діяльності. Програма навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня освіти за галуззю знань 24 Сфера обслуговування, спеціальністю 242 Туризм. Вінниця, 2023. 51 с.
16. Чернишова Т.М. Організація екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Житомир: Поліський національний університет, 2022. 160с.
17. Проскурня О. М. Організація екскурсійної діяльності : текст лекцій / О. М. Проскурня; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Харків: Моделіст, 2020. 64 с.
18. ГОСТ 28681.1-95 (Національний стандарт України). Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=93829
19. Бабарицька В. К. Екскурсознавство і музеєзнавство: [навч. посіб.] / [В.К. Бабарицька, А.Я. Короткова, О.Ю. Малиновська]. К.: Альтерпрес, 2014. 464 с.

20. Покологна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.

21. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. 2-е вид., доповн. та доопрац. Херсон: ОЛДІ ПЛЮС, 2016. 248 с.

22. Бакало Н.В. Організація екскурсійної діяльності та музеєзнавства : навч. посіб. для студентів спец. 242 «Туризм». Полтава : Нац. ун-т ім. Юрія Кондратюка, 2022. 227 с.

23. Бардей О. І., Онуфрійчук Л. П. (2022). Особливості організації екскурсійної діяльності в Україні. URL: <http://46.63.9.20:88/jspui/bitstream/123456789/693/>

24. Тучковська, І. І. (2021). Організація екскурсійної діяльності для осіб з інвалідністю. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі, (2), 72-77.

25. Nezdoyminov S. (2021). The role of digital technologies in the excursion activities. Tourism and the global crises. Proceedings of the international scientific conference organized by tourism department at faculty of economics of the "St. Cyril and St. Methodius" University of Veliko Turnovo, Bulgaria 21 April 2021 year. Publishing house "I and B" Veliko Turnovo, 2021, p. 787-794.

26. Організація екскурсійної діяльності: навч. посіб. Уманський державний пед. ун-т імені Павла Тичини; уклад. Л. А. Слатвінська. Умань: Візаві, 2022. 205 с.

27. Iaromenko, S., Nezdoyminov, S. (2023). Sacred Architecture as a Resource for the Development of Religious Tourism in the Regions of Ukraine. In: Prozano, R.N., Cheer, J.M., Santos, X.M. (eds). Host Communities and Pilgrimage Tourism. Perspectives on Asian Tourism. Springer, Singapore. URL: https://doi.org/10.1007/978-981-19-9677-1_12

28. The World Economic Forum (2020). URL: <http://surl.li/rpqrn>

29. Проект Концепції Державної цільової програми розвитку галузі туризму «Мандруй Україною» до 2026 року. URL: <http://surl.li/rjmii>
30. Закон України від 08.06.2000 № 1805-III, «Про охорону культурної спадщини». URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/T001805?an=2>
31. Зараховський О. (2019). Класифікації нерухомих об'єктів культурної спадщини як туристичного ресурсу. Українська культура: минуле, сучасне, шляхи розвитку, (31), 38-43.
32. Стратегія розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року. URL: <http://surl.li/dwxmr>
33. Підбито підсумки 2022 року в сфері туризму Вінниці. URL: <http://surl.li/rjvef>
34. Вінницька міська рада. КП «Офіс туризму Вінниці». URL: <https://www.vmr.gov.ua/ofis-turyzmu-vinnytsi>
35. Програма розвитку туризму Вінницької міської територіальної громади на 2021-2023 роки. URL: <https://www.vmr.gov.ua/departament-marketynhu-mista-ta-turyzmu#parentHorizontalTab4|undefined2>
36. Нездоймінов С., Даниленко О. Інноваційні технології в організації екскурсійної діяльності підприємств сфери туризму та рекреації. Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством: Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції. м. Полтава, 28-29 березня 2024 р. Полтава, 2024. 1294 с. С. 1074 – 1076.
37. Фінансова звітність КП «Офіс туризму Вінниці». URL: <https://www.vmr.gov.ua/ofis-turyzmu-vinnytsi#parentHorizontalTab3>
38. Сарай Н.І. Економічна діагностика. Навчальний посібник для студентів спеціальності «Економіка підприємства» усіх форм навчання. Тернопіль : ТНЕУ, 2015. С. 6-7.
39. Антонюк К. Г. Характеристика основ маркетингової діяльності туристичних підприємств. Соціально-політичні, економічні та гуманітарні

виміри європейської інтеграції України: зб. наук. пр. XI Міжнар. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 25 вересня 2023 р. Вінниця, 2023. Ч. 2. С. 167 – 168.

40. Протягом 2023 року Офіс туризму Вінниці подвоїв кількість своїх заходів. URL: <https://misto.vn.ua/uncategorized/protyagom-2023-roku-ofis-turizmu-vinnici-podvo%D1%97v-kilkist-svo%D1%97x-zaxodiv/>

41. Шелеметьєва Т. В., Булатов С. В. Діяльність туристичних інформаційних центрів: світовий досвід та вітчизняна практика. Вісник економічної науки України. 2019. № 2 (37). С. 205-211. URL: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2019.2\(37\). 205-211](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2019.2(37). 205-211)

42. Morrone D., Tarulli A., Silvestri R., Santovito, S. (2024). Generation Z, tourism and hospitality: the legacy of COVID-19, British Food Journal, Vol. 126 No. 1, pp. 205-222. <https://doi.org/10.1108/BFJ-11-2022-0972>

43. Лущик М., Каткова Т. Маркетинговий підхід до управління формуванням туристичного продукту //Development Service Industry Management. 2023. №. 1. 68-74.

44. Закон України «Про туризм». (Поточна редакція від 01.01.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text!>

45. Огієнко, А. В., Огієнко, М. М. (2020). Теоретичні засади дослідження туристично-рекреаційного потенціалу. Проблеми системного підходу в економіці, 1(75), 31-37.