

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 242 «Туризм» за освітньою програмою
«Економіка та організація туристичної діяльності»

на тему:

**«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ
ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ
(НА ПРИКЛАДІ ГРОМАДСЬКОГО ОБ'ЄДНАННЯ
«ЦЕНТР КУЛЬТУРИ ВИНА ШАБО»)»**

Виконавець:

Студентка гр.47 ФМЕ

Міхеда К.С.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к. п. н., доцент кафедри ТтаГРБ

(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Н. С.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Сімейна справа родини Іукурідзе - виноробна компанія Шабо - об'єднує потужний виробничий комплекс з сучасним європейським обладнанням та майже дві тисячі років традицій виноробства. Заснована в 2003 році на базі найстарішого винного виробництва України в селі Шабо. У її структуру входять «Винний дім Шабо», «Будинок ігристих вин Шабо», а також «Коньячний дім Шабо».

Удосконалення організації надання екскурсійних послуг на підприємствах індустрії туризму є надзвичайно **актуальною темою** в сучасних умовах. Туризм є однією з найдинамічніших галузей економіки, яка здатна генерувати значний прибуток і сприяти розвитку регіонів. В умовах глобалізації та підвищення конкуренції на туристичному ринку, необхідність забезпечення високого рівня обслуговування та унікальних вражень для туристів стає вирішальною.

Компанія Шабо увійшла до ТОП-25 кращих роботодавців України 2020. А також є одним з найбільших платників податків виноробної галузі країни біля 10 років. Це підтверджено нагородами регіонального і національного рейтингу «Сумлінні платники податків». За цей час відрахування компанії до бюджету зросли майже в 30 разів. У 2008 році сума податків становила 17,3 млн грн, за 6 місяців 2020 року - 243,7 млн грн.

Компанія активний учасник у питаннях життєзабезпечення та благоустрою села Шабо. Постійно надає матеріальну допомогу дитячим дошкільним закладам, районним лікарням, школам і гімназіям села, спонсорує спортивні команди, підтримує культурні та спортивні заходи.

Один з важливих соціальних проектів – це створення у 2009 році Центру культури вина Шабо (далі «ЦКВ Шабо»). Його мета – дати можливість кожному бажаючому особисто побачити, де створюються благородні напої та відчути себе частиною українського виноробства. ЦКВ Шабо визнаний відкриттям десятиліття в сфері туризму, названий культурною спадщиною Європи і включений в європейську карту музеїв вина. Щорічно його відвідують десятки тисяч туристів.

Практична значущість роботи полягає в тому, що зростаюча кількість туристичних пропозицій вимагає від підприємств постійного вдосконалення своїх послуг. «ЦКВ Шабо», як і інші подібні установи, повинен пропонувати унікальні, якісні та інформативні екскурсії, які приваблюють туристів і забезпечують конкурентну перевагу. Сучасні туристи стають все більш вимогливими та обізнаними. Вони очікують високого рівня сервісу, інформативних та інтерактивних екскурсій. Вдосконалення організації надання екскурсійних послуг дозволить задовольнити ці потреби та підвищити рівень задоволення відвідувачів. Туристичне підприємство «ЦКВ Шабо», відіграє важливу роль у розвитку місцевої економіки. Вдосконалення екскурсійних послуг сприятиме збільшенню кількості туристів, що, в свою

чергу, стимулюватиме розвиток суміжних сфер діяльності – готельного бізнесу, ресторанів, транспортних послуг тощо.

Мета кваліфікаційної роботи полягає у дослідженні теоретичних та практичних засад удосконалення організації надання екскурсійних послуг на підприємствах індустрії туризму (на прикладі ГО «ЦКВ Шабо») з метою забезпечення його стійкого розвитку та конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг в сучасних воєнних умовах. Відповідно до мети дослідження в кваліфікаційній роботі були поставлені наступні **завдання**:

- визначитися з поняттям та видами екскурсійних послуг і їх організаційно-технологічним забезпеченням;
- розглянути особливості управління діяльністю з надання екскурсійних послуг на підприємствах винного туризму;
- надати організаційно-економічну характеристику діяльності ГО ЦКВ Шабо і його характеристику з надання екскурсійних послуг;
- провести оцінку якості надання екскурсійних послуг ГО ЦКВ Шабо;
- запропонувати рекомендації щодо підвищення якості існуючих екскурсій в ГО ЦКВ Шабо;
- запропонувати шляхи для можливості розробки нової екскурсійної послуги в ГО ЦКВ Шабо.

Об'єктом дослідження є процес надання екскурсійних послуг на прикладі громадського об'єднання «Центр культури вина «Шабо». **Предметом дослідження** є організаційно-технологічне забезпечення екскурсійної діяльності та напрями удосконалення організації надання екскурсійних послуг на підприємствах індустрії туризму.

Основними **методами дослідження** в цій кваліфікаційній роботі є системний аналіз, аналіз і синтез, індукція та дедукція, факторний і системно-структурний аналіз, табличний і графічний методи, групування, класифікація, ранжування, порівняння, оцінка, SERVQUAL методика, SWOT-аналіз і PEST-аналіз. Для формалізації даних і обробки статистичної інформації використовувалась програма MS Excel.

Теоретичною основою роботи є підручники, монографії, статті та ін., що пов'язані з економікою туристичного бізнесу, управління діяльністю екскурсійних підприємств, теоретичними аспектами винного туризму. **Інформаційною базою** послужили нормативно-правові акти в сфері туризму, державні стандарти на туристичному підприємстві, статистичні дані галузевих збірників, звітні матеріали та дані ГО ЦКВ Шабо.

Структура та зміст кваліфікаційної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 62 сторінки тексту. Робота містить 8 таблиць, 22 рисунка, список використаної літератури складається із 31 найменування. До роботи додається 3 додатки.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи опубліковано тези: Міхеда К.С., Мартинова Н.С. Особливості процесу формування екскурсійних послуг у виноробній компанії «Шабо» //

Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2024. – 309 с. – С. 181-185

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ ШЛЯХІВ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ** розглянуто наступні питання та зроблено висновки: екскурсії мають забезпечувати високий рівень інформативності, надаючи туристам глибокі знання про об'єкти відвідування, їхню історію, культуру та значення. Ретельне планування маршрутів, часу відвідувань та логістики дозволить уникнути затримок і забезпечити максимально ефективне використання часу туристів.

Індивідуальний підхід на екскурсійному підприємстві полягає в наданні персоналізованих екскурсій, адаптованих до потреб, інтересів та очікувань різних груп туристів. Залучення висококваліфікованих та досвідчених гідів, які володіють не тільки знаннями, але й комунікативними навичками дозволяє ефективно передавати інформацію та взаємодіяти з туристами. Використання сучасних інтерактивних методів є актуальним для активної участі туристів у процесі екскурсії. Також мобільні додатки, аудіо-гід системи, віртуальні тури та інші інновації збільшують якість екскурсійних послуг. Збирання відгуків та оцінок від туристів дозволить постійно удосконалювати екскурсійні послуги та підвищувати рівень задоволення клієнтів. Забезпечення високих стандартів безпеки та комфорту для туристів під час екскурсій, включаючи організацію транспорту, харчування та інших послуг є необхідністю не тільки у воєнних умовах, а і у повсякденному житті.

Надання екскурсійних послуг на різних підприємствах сфери туризму вимагає врахування цих особливостей для забезпечення високого рівня обслуговування, задоволення туристів та створення позитивного іміджу компанії. Специфічні вимоги до підготовки та надання екскурсійних послуг висуваються до деяких підприємств, які відносяться до вторинної індустрії туризму, зокрема, таких як виноробні підприємства та їхні структурні підрозділи, що надають послуги дегустацій та екскурсій.

У другому розділі **ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГО ЦКВ ШАБО З НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ВИННОГО ТУРИЗМУ** зроблено наступні висновки: ГО ЦКВ Шабо існує на ринку екскурсійних послуг вже 15 років і не є прибутковою організацією. Її основна мета полягає в підвищенні культури вина серед населення в Україні. Кількість відвідувачів становить кілька десятків тисяч на рік. Середня вартість екскурсії не

перевищує 1000 грн. В сучасних військових умовах підприємство знизило кількість проведених екскурсій і приймає відвідувачів двічі на тиждень.

ГО ЦВК Шабо пропонує чотири види екскурсій, дві з яких є з дегустацією (від 400 грн до 1500 грн). До екскурсійного показу пропонується 46 об'єктів, для відвідування яких необхідно зробити 43 зупинки. Тривалість екскурсій близько 2,5 години. На підприємстві є вся необхідна технологічна документація (список літератури, картки об'єктів показу, контрольний і індивідуальний тексти екскурсії, карта маршруту, портфель екскурсовода, методичну розробку екскурсії і додаткові матеріали).

В роботі була виконана оцінка якості екскурсійних послуг на основі методики SERVQUAL. Для цього було розроблено перелік питань, який дозволив виявити недоліки: естетичне очікування від екскурсії, наявність методичних матеріалів і достовірність інформації про організацію екскурсії.

У третьому розділі **УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГО ЦВК ШАБО ЗІ СТВОРЕННЯ ТА НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ В СФЕРІ ВИННОГО ТУРИЗМУ** зроблено наступні рекомендації щодо підвищення якості надання екскурсійних послуг в сфері туризму на прикладі ГО ЦВК Шабо.

Розроблено концепцію якісного сервісу на ГО ЦВК Шабо з позиції споживача і з позиції підприємства. Для споживачів запропоновано анкету-опитувальник «Споживча привабливість винних турів», яка має за мету визначення наскільки споживачі мають потребу в винних турах. Для підприємства пропонується розробка актуальної технологічної карти Екскурсії з дегустацією.

Проведено короткий огляд розвитку виноробної галузі в Україні; визначено, що Одеська область займає лідируючу позицію. Охарактеризовано кластерну систему виноробного комплексу і виявлені основні аспекти його розвитку. Розроблено нову навчальну екскурсію «Школа винороба» на базі ГО ЦВК Шабо, розраховано її вартість.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній роботі, присвяченій темі «Удосконалення організації надання екскурсійних послуг на підприємствах індустрії туризму (на прикладі громадського об'єднання «Центр культури вина Шабо») в першому розділі визначено основні поняття і види екскурсійних послуг. З'ясовано, що екскурсія – це цілеспрямований та запрограмований наочний процес пізнання особою оточуючого світу, побудований на поєднанні зорових, слухових та інших вражень, який проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця – екскурсовода. Виявлено основні функції та ознаки екскурсії. З'ясовано зв'язок екскурсійної діяльності з туристичною діяльністю та надано схему функціонування ринку екскурсійних послуг.

Також описані вимоги до організації екскурсій, технологія проектування та формування екскурсії. Виявлені особливості управління діяльністю екскурсійних підприємств в контексті розвитку винного туризму. Описані види туризму, основні аспекти винного туризму, а також методика оцінювання якості надання екскурсійних послуг.

В другому розділі роботи проведено дослідження господарчої діяльності ГО ЦВК Шабо та діяльності з надання основних послуг. Описані засновники компанії, її юридичний статус, структура управління і фінансові показники ГО ЦВК Шабо. З'ясовано, що організація не є прибутковою, і має за мету підвищення культури вина серед населення України.

Описано чотири види екскурсій, які пропонує ЦВК Шабо: Екскурсія стандартна, Екскурсія з дегустацією, VIP-екскурсія і VIP-екскурсія з дегустацією. Наведена карта маршруту Екскурсії з дегустацією.

Також проведено оцінку якості надання екскурсійних послуг ГО ЦВК Шабо. З'ясовано якісні складові екскурсійного обслуговування. Проведено оцінку якості Екскурсії з дегустацією з боку екскурсанта за SERVQUAL методикою. Загальна оцінка якості дорівнює 12 балам. Це означає, що на більшість питань сприйняття опинилися кращі за очікування. Не зважаючи на вагу показників, загальна оцінка по всім групам по сприйняттю опинилась більше ніж по очікуванню. Не виправдали надій екскурсантів: естетичне очікування від екскурсії, наявність методичних матеріалів і достовірність інформації про організацію екскурсії.

В третьому розділі були надані рекомендації щодо підвищення якості надання екскурсійних на ГО ЦВК Шабо. Розроблено концепцію високоякісного сервісу для ГО ЦВК Шабо, яка враховує як погляди споживачів, так і позицію самого підприємства.

Для споживачів запропоновано анкету-опитувальник під назвою «Споживча привабливість винних турів». Ця анкета має на меті визначити, наскільки високий попит на винні тури серед споживачів.

Для підприємства рекомендовано розробити сучасну технологічну карту для проведення екскурсій з дегустацією, що дозволить оптимізувати процес надання послуг. Проведено детальний аналіз виноробної галузі, зокрема, підкреслено, що Одеська область є лідером у цій сфері.

Охарактеризовано кластерну систему виноробного комплексу, визначено ключові аспекти її розвитку та потенціал для подальшого зростання.

Розроблено нову навчальну екскурсію під назвою «Школа винороба», яка покликана підвищити обізнаність та інтерес до виноробства серед відвідувачів.

Виконано розрахунок вартості екскурсії «Школа винороба» для ГО ЦВК Шабо, що дозволить підприємству ефективніше планувати та організовувати даний вид екскурсій. Вартість такої екскурсії повинна становити близько 1250 грн. із розрахунку на одного відвідуючого. При груповому відвідуванні вартість квитка значно знизиться.

АНОТАЦІЯ

Міхеда К.С., Удосконалення організації надання екскурсійних послуг на підприємствах індустрії туризму (на прикладі громадського об'єднання «Центр культури вина Шабо»)

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

В роботі визначено теоретичні засади організації надання екскурсійних послуг на різних підприємствах індустрії туризму. Розглянуто поняття та види екскурсійних послуг як складової туристичної діяльності, а також організаційно-технологічне забезпечення надання екскурсійних послуг. Визначено особливості управління діяльністю з надання екскурсійних послуг на підприємствах, які функціонують в сфері винного туризму.

Надано організаційно-економічну характеристику діяльності громадського об'єднання «Центру культури вина Шабо». Проаналізовано діяльність з надання екскурсійних послуг організацією. Проведено оцінку якості надання екскурсійних послуг споживачам Центру.

Надано рекомендації щодо підвищення якості існуючих екскурсій та розрахунок ефективності пропозицій Центру. Запропоновано можливості для розробки нових екскурсійних послуг для розвитку винного туризму в Одеському регіоні на базі Центру.

Ключові слова: екскурсія, екскурсійна послуга, технологія надання екскурсійних послуг, якість надання екскурсійних послуг, винний туризм

ANNOTATION

Mikheda K.S., Improving the organization of providing excursion services at the tourism industry enterprises (on the example of the Shabo Wine Culture Center public association)

The qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 242 "Tourism" for educational program "Economy and organization of tourist activities". Odessa National Economic University, Odessa, 2024

Diploma thesis identifies the theoretical principles of the organization of providing excursions services at various enterprises of the tourism industry. The concept and types of excursion services as a component of tourist activity, as well as organizational and technological support for the provision of excursion services, are considered. The peculiarities of management of the activity of providing excursion services at enterprises operating in the field of wine tourism have been determined.

The organizational and economic characteristics of the activity of the public association "Shabo Wine Culture Center" are provided. The organization's activity in providing excursion services was analyzed. An assessment of the quality of the provision of excursion services to consumers of the Center was carried out.

Recommendations on improving the quality of existing excursions and calculating the efficiency of the Center's proposals were provided. Opportunities for the development of new excursion services for the development of wine tourism in the Odesa region on the basis of the Center are offered.

Key words: excursion, excursion service, technology of providing excursion services, quality of excursion services, wine tourism