

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

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності __242 Туризм__
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою

Туризм

(назва освітньої програми)

на тему: «Інноваційні форми організації екскурсій в туризмі (на прикладі
Одеської області)»

Виконавець:

Студентка факультету міжнародної
економіки

Власова Діана Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

Науковий керівник:

_____ к.е.н., доцент _____

(науковий ступінь, вчене звання)

Нечева Наталя Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові) _____ /підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми визначається тим, що у наш час туризм став одним із найприбутковіших видів бізнесу у світі. За даними Всесвітньої туристської організації (ВТО), він використовує приблизно 7% світового капіталу, на туризм припадає 11% світових споживчих витрат і він дає 5% усіх податкових надходжень. Ці цифри характеризують прямий економічний ефект функціонування індустрії туризму. Розвинений туризм називають одним з головних феноменів ХХ ст.

Туризм як галузь належить до високоефективної сфери національної економіки. Туристська індустрія є однією з найбільш прибуткових, і по динаміці, і сукупності витрат. І одним з пріоритетних напрямків розвитку туристичного бізнесу стає дитячо-юнацький туризм.

Організація дитячого туризму широко затребувана на туристичному ринку. З економічної точки зору, дитячий туризм - це відпочинок, в якому, як правило, школярі і учні подорожують організованими групами, а поїздки ритмічно повторюються.

З соціальної точки зору, колективний характер проведення часу дозволяє дітям більше спілкуватися зі своїми однолітками і являють собою непідробний інтерес для сучасних дітей, які більше звикли до звернення з комп'ютером, а туристична програма, підготовлена фахівцями в цій галузі, залучає дітей до туристсько-краєзнавчої діяльності, виховує дбайливе ставлення до навколишнього середовища та надає можливість зустрічей з цікавими людьми.

У багатьох країнах туризм відіграє значну роль у формуванні валового внутрішнього продукту, створенні додаткових робочих місць і забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньо-торгівельного балансу. Туризм впливає на такі ключові галузі економіки, як транспорт і зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання та ін., тобто виступає своєрідним каталізатором соціально-економічного розвитку.

Екскурсія є предметом дослідження багатьох культурних сфер в сучасному світі, які вивчають історію розвитку екскурсійної справи, методику підготовки та твори екскурсій, педагогічні та психологічні основи екскурсій, особливості обслуговування різних груп населення, технологію організації екскурсійної роботи.

Завдання дисципліни - в процесі вивчення дисципліни студенти повинні набути досвіду і навички, вироблені практикою попередніх поколінь в області екскурсійної діяльності і володіти знаннями про сучасний стан екскурсійної справи в у світі та Україні зокрема.

Це основне завдання дисципліни, яка носить просвітницький і прикладний характер. Знання, отримані студентами в процесі вивчення даної, а також інших дисциплін, допоможуть їм при роботі в тур-фірмах в якості гідів-екскурсоводів.

До кінця 1970-х років ХХ ст. визначилися три основні частини екскурсійної справи: теорія, методика, практика. Представляючи собою сукупність узагальнених положень, екскурсійна теорія створює передумови для появи нової науки – екскурсознавство, яке встало в один ряд з такими науками, як краєзнавство, музеєзнавство.

Головне в екскурсії – її ідейний зміст. Але ефективність екскурсії залежить значною мірою від мистецтва переконливо, яскраво і дохідливо викладати матеріал. Можна добре його знати, але не вміти передати екскурсантам. Ось чому екскурсоводам, як би добре вони не були підготовлені по конкретній темі, слід опанувати основами екскурсійної методики, вміло використовувати різні прийоми підготовки і проведення екскурсій.

Найчастіше враження від туристичної поїздки у туристів складаються з надання екскурсійних послуг.

Отже, надання неякісних екскурсійних послуг значно затьмарює загальне враження від путівки, а в подальшому може призвести до відмови від турпродукту або послуг тур-фірми в цілому.

Термін складається з значень двох слів – «квесту» і «екскурсії». Значення екскурсії визначається авторами, як відвідування визначних місць з освітньою, науковою, спортивною або розважальною цілями. Термін «квест» зазвичай застосовується як для позначення гри-оповідання, в якій герой або учасник переміщається по сюжету, контактуючи з ігровим простором за допомогою вживання предметів, спілкування з іншими персонажами і рішення логічних задач і головоломок, так і просто для позначення основного завдання в схожій грі, яка необхідна виконати герою гри, щоб досягти ігрової мети.

Таким чином, простежується тенденція появи нових методів і форм в організації екскурсійної діяльності в дитячо-юнацькому туризмі. Одним з таких нових форм проведення є квест-екскурсія. Такий вид діяльності поєднує гру і екскурсію і підносить інформацію в більш доступному вигляді, ніж звичайна екскурсія.

Квест-екскурсії зосереджують в собі як культурно-пізнавальні цілі, так і розважальні, викликаючи величезний інтерес у туристів, а всі пройдені випробування допомагають надійніше зберегти отриману інформацію.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження інноваційних підходів та методів до розвитку формування екскурсій на сучасному етапі.

У відповідності з поставленою метою в даній роботі вирішуються наступні **завдання**:

- дослідити особливості організації екскурсійних послуг у підприємствах сфери туризму;
- визначити основні функції та ознаки екскурсії;
- охарактеризувати правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні;
- висвітлити характеристику екскурсійного потенціалу України та Одеської області;
- проаналізувати конкурентність ринку екскурсійних послуг Одеської області;

- встановити проблеми та перспективи розвитку екскурсійної діяльності;
- висвітлити пропозиції інноваційних способів і форм екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України та Одеської області;
- розробити квест-екскурсію у м. Одеса.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 58 найменувань та 8 додатків. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 4 таблиці, 9 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи організації екскурсій в туризмі» досліджено екскурсійну діяльність, як з основних компонентів індустрії туризму, вивчено основні функції екскурсії., визначено правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні.

У другому розділі «Аналіз ринку екскурсійних послуг в Україні та Одеській області» проаналізовано стан екскурсійного потенціалу України та Одеської області, оцінено конкурентний аналіз ринку екскурсійних послуг Одеської області, проаналізовані проблеми та перспективи розвитку екскурсійної діяльності.

У третьому розділі «Шляхи впровадження інноваційних форм організації екскурсій» запропоновані пропозиції інноваційних способів і форм екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України та Одеської області, запропоновано розробку квест-екскурсії у м. Одеса.

ВИСНОВКИ

1. Особливості організації екскурсійних послуг у підприємствах сфери туризму, ми досліджували питання теоретичні основи організації екскурсій в

туризмі.

На підставі проведеного нами дослідження в даному першому розділі, нами було визначено, що екскурсійна діяльність є одним з основних компонентів індустрії туризму. Екскурсійні послуги входять до переліку туристичних послуг.

Згідно з нормативно-правовими актами, що діють в Україні, чітко не визначені підприємства, що спеціалізуються на наданні екскурсійних послуг. Згідно ГОСТ Р 52113-2014, «... проектування туристських послуг здійснюється туроператором або організацією, що надає послуги з проектування туристських послуг, а також громадською організацією, що здійснює діяльність у сфері туризму, з метою визначення основних параметрів і характеристик нових туристичних продуктів» .

Екскурсійна діяльність - це діяльність з організації ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами в місці тимчасового перебування без надання послуг розміщення. Організована екскурсійна діяльність повинна здійснюватися кваліфікованими працівниками, що знають вимоги, що пред'являються до технології створення екскурсійних послуг та обслуговування екскурсантів, і зачіпати найширші верстви населення.

Під організованою екскурсійною діяльністю розуміється пропозиція стандартизованої екскурсійної програми або окремих екскурсій як різновиду туристських груп.

Підприємства, що організують екскурсійну діяльність, комбінують послуги безпосередніх виробників (музейних, транспортних, видовищних організацій) на свій розсуд і за бажанням споживачів, а також самі створюють і надають туристично-екскурсійні послуги, туроператорами.

2. При дослідженні даного питання, слід визначити основні функції екскурсії. До таких функцій екскурсійного обслуговування слід віднести функцію пізнання, виховання, організації культурного дозвілля та розширення світогляду і формування інтересів

Пізнавальна функція є основною функцією подорожі. Вона спрямована на формування нових знань про популярну науку. Науковий принцип базується на достовірності матеріалів. Усі факти, події та теоретичні положення вводяться науковим способом, з урахуванням досягнень сучасних галузей науки, пов'язаних з ними.

Надійність знань вимагає старанного керівництва під час написання окремого тексту. Він повинен використовувати лише наукові або науково-популярні матеріали, а також матеріали безперечно відомих авторів. Анонімні матеріали з Інтернету також заборонені, а невідомим авторам не слід довіряти. Під час написання тексту путівник може звертатися за консультацією до фахівців, включаючи та вимагаючи «переглянути текст подорожі».

Екскурсія – це слово, похідне від латинського «Ехсерпта». Українською мовою вона почала використовуватися в ХІХ столітті, маючи на увазі «відхід, напад», а трохи пізніше - «вилазка, подорож». Наступні визначення терміна «екскурсія», представлені в хронологічному порядку, повинні допомогти зрозуміти зміни суті поняття «екскурсія» і привести до розуміння її сучасної інтерпретації.

Розглядаючи поняття «сутність екскурсії», необхідно мати на увазі обумовленість екскурсійного процесу об'єктивними вимогами. Кожна екскурсія являє собою особливий процес діяльності, суть якого обумовлена певними закономірностями (тематична спрямованість, цілеспрямованість, демонстративність, емоційність, активність і т.д.).

В ході екскурсійного процесу екскурсовод допомагає екскурсоводам побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема (перша проблема), почути про ці об'єкти необхідну інформацію (друга проблема), відчутти велич уявлення, цінність історичної події (третя проблема), оволодіти практичними навичками самостійного спостереження і аналізу екскурсійних об'єктів (четверта проблема). У рішенні останнього завдання навчання зоровим навичкам займає велике місце.

3. Правове регулювання екскурсійної діяльності в Україні вважається сукупністю документів, що складається з трьох комплектів документів: законодавство про оптимізацію розвитку основних туристичних напрямків (тобто виїзного, в'їзного та внутрішнього туризму); угоди з країнами світу у сфері туризму; регулювання України та туризму Документи про співпрацю з провідними міжнародними організаціями галузі.

До найважливіших питань, що охоплюються національним законодавством, належать: пріоритетні напрями національної політики у туристичній галузі; методи оптимізації функцій українського туристичного ринку; вибір та перевірка основних видів туристичної діяльності з високим рівнем прибутку; підвищення ефективності реклами кампанії із залучення все більшої кількості українських туристів.

4. На підставі проведеного нами аналізу ринку екскурсійних послуг в Україні та Одеській області, було визначено, що Україна поступово вийшла на міжнародний ринок туристичних послуг, але розвиток туризму в країні відбувався досить повільно, що перешкоджало вступу країни у світове туристичне середовище. Причин багато. Основні причини: недосконале правове поле, недосконала туристична інфраструктура, ігнорування туристичного потенціалу певних регіонів України та низький рівень маркетингових інструментів, що використовуються туристичними компаніями. Найбільш поширеними видами туризму на Одещині є пляжний, лікувально-оздоровчий, активний, культурнопізнавальний та винно-гастрономічний. Також на стадії розвитку знаходяться такі види відпочинку, як екологічний та етнографічний. за даними Державної служби статистики України, було визначено, що в Одеській області станом на кінець 2017 р. функціонує 208 готелів та аналогічних засобів розміщення (11 021 ліжкомісце) і 321 спеціалізований заклад розміщення. Одеська туристична зона приваблює туристів не тільки влітку, а й взимку: цього сезону Одеська область позиціонує себе як центр ділового туризму, адже готель намагається

відповідати сучасним вимогам до обладнання для ділових зустрічей, конференцій та семінари.

5. При проведенні конкурентного аналізу ринку екскурсійних послуг Одеської області, виявило, що усі розрахункові фінансово-економічні показники діяльності туристичних фірм Одеського регіону сильно відрізняються від аналогічних по країні в цілому. Туристичний потік, який обслуговують туристичні фірми в Одеській області, характеризується вузькою цільовою орієнтацією - основною метою відвідування будь-якого виду туризму є «дозвілля та розваги», з часткою 88,5%. Така ситуація свідчить про те, що матеріально-технічна база для прийому туристів не є досконалою (наприклад, реабілітація в будинках престарілих, ділові переговори, спортивні заходи тощо), а рекомендації ліцензіатів з питань туризму не є досконалими.

Рейтинг за кількістю прибуттів іноземних туристів, обслугованих ліцензіатами Одеського регіону, очолює США, далі у порядку убубання – Велика Британія, Франція, Росія, Італія, Німеччина, Білорусь, Швейцарія, Ізраїль та Японія. Частка перших 10-ти країн-постачальників іноземних туристів складає 85% в'їзного туристопотоку

6. На підставі проаналізованих проблем та перспектив розвитку екскурсійної діяльності, експерти вважають, що на розвиток туризму впливають специфічні фактори туристичної галузі (ринкові фактори туристичних послуг, формування попиту та пропозиції, виробництво туристичної продукції тощо) та фактори навколишнього середовища (політика та закони). Включаючи державну політику та державні нормативні акти, що стосуються туризму, економіки та фінансів (макроекономічні та мікроекономічні фактори), культури, соціально-демографічних змін, розвитку торгівлі, транспорту, інфраструктури та науки та техніки.

Північно-західна частина Одещини характеризується недостатнім рівнем рекреаційного освоєння, але тут є об'єкти природно-заповідного фонду загальнодержавного значення («Савранський ліс»,

«Михайлопільський заказник»), пам'ятки ландшафтно-паркового мистецтва («Бендзарський ліс», «Кардамичівський парк» та ін.), пам'ятки археології, архітектури, які можуть стати об'єктами пізнавального, екологічного та історико-етнографічного туризму.

7. При дослідженні питання пропозиції інноваційних способів і форм екскурсійної діяльності на ринку туристичних послуг України та Одеської області було визначено, що Одним з найважливіших факторів, що впливають на розвиток туризму, є добробут людей. Існує чітка залежність між тенденцією розвитку туризму, загальним економічним розвитком та особистими доходами громадян. Туристичний ринок дуже чутливий до економічних змін.

Щорічне збільшення доходів громадян України призведе до більш інтенсивної туристичної діяльності, особливо до збільшення кількості споживачів із високим рівнем доходу. Розвиток туристичної галузі України створить більше робочих місць, поповнить валютні резерви, відновить занедбану інфраструктуру та зміцнить авторитет міжнародної спільноти.

Сучасна екскурсійна діяльність виконує безліч функцій: основними функціями є: організація культурного дозвілля для місцевих жителів, виховання патріотизму для підростаючого покоління, формування світогляду та особисті інтереси. Крім того, туризм та туристичні компанії вважають організацію туризму самостійним видом цілком вигідної діяльності компанії.

Інновація туристів та туристичної діяльності полягає у розробці та створенні нових пасажирських маршрутів, проектів тощо, а також у використанні досягнень науки, техніки, ІТ-технологій та передового досвіду в галузі управління та маркетингу. Забезпечити зростання його доходів, прискорити соціально-економічний розвиток та покращити імідж туристів у країнах, регіонах, містах тощо.

Останнім часом віртуальні тури стають дедалі популярнішими, оскільки їм потрібно допомагати інвалідам, соціально незахищеним групам, студентам тощо.

До переваг віртуальних турів можна віднести доступність, можливість перегляду в будь-який час, безліч варіантів «участі» та перегляду текстової інформації під час екскурсії та ефекти присутності. До недоліків віртуальної екскурсії можна віднести неможливість задавати запитання в режимі реального часу та залежність від творця: неможливість бачити вміст, не включений у тур.

Нещодавно з'явилася нова технологія, яка називається доповнена реальність. Першою публічною системою, яка використовується для доповненої реальності, є WikiMe. Це система, яка пов'язує реальний світ із комп'ютерним. Крок вперед у розвитку цієї технології - Google, який запустив нову послугу Google GoogleGles. Щоб дізнатись більше про об'єкт, просто скористайтеся камерою телефону, щоб сфотографувати об'єкт і надіслати його на сервери Google. На основі бази даних фотографій Google та інформації ГІС на Google Mars сервер розпізнає об'єкт і надсилає його опис на мобільний телефон користувача.

8. При розроці квест-екскурсії у м. Одеса було розроблено калькуляцію екскурсії, технологічну карту екскурсії, контрольний текст екскурсії та схему маршруту.