

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою «Економіка та організація туристичної діяльності»
за темою: Напрями вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів
(на прикладі КП «Офіс туризму Вінниці»)

Виконавець:
студентка ЦЗФН
Даниленко Олександра Юріївна
Науковий керівник:
к.е.н., доцент
Нездоймінов С.Г.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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.

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 КП «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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**НАУКОВО – ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**» розглянуто наукові підходи до проблем розвитку екскурсійної діяльності, які пов'язані з регіональним потенціалом туристичної діяльності. Дослідження наукової літератури та регіонального досвіду вказує, що одним із пріоритетних завдань органів державної влади щодо інтеграції України до світового ринку культурного туризму є розвиток екскурсійної діяльності. 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.

У другому розділі **«АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ОФІС ТУРИЗМУ ВІННИЦІ»** надано загальну характеристику діяльності комунального підприємства.

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 Mара». Додаток допомагає туристам орієнтуватися в місті за екскурсійними маршрутами.

У третьому розділі **«ЗАХОДИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ У КП «ОФІС ТУРИЗМУ ВІННИЦІ»** 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%. Розроблені пропозиції допоможуть КП «Офіс туризму Вінниці» у реалізації заходів Стратегії розвитку туризму міста Вінниці до 2030 року.