

**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.
<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. Науково - теоретичні засади розвитку екскурсійної діяльності</b> .....	6
1.1. Теоретичні основи організації екскурсійної діяльності .....	6
1.2. Наукові та прикладні аспекти дослідження туристично – рекреаційного потенціалу екскурсійних послуг.....	15
<b>РОЗДІЛ 2. Аналіз господарської діяльності комунального підприємства «Офіс туризму Вінниці»</b> .....	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
<b>РОЗДІЛ 3. Заходи вдосконалення екскурсійного обслуговування туристів у КП «Офіс туризму Вінниці»..</b> .....	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
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	59
<b>Список використаних джерел</b> .....	61

## 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 дестинацій.

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.

## 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 Mара». 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 Вінниця.

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.

## 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.nauka.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](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](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-nahhodzhen-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](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](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. Покоłodна 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](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-zahodiv/>

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.