

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**ФІЛОНЕНКО АННА СЕРГІЇВНА**

**ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В  
СФЕРІ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ**

Спеціальність 242 Туризм

Освітня програма Туризм

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:

**Сазонець Ігор Леонідович,**


доктор економічних наук, професор

**РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ**

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 19.12.2022р

Завідувач кафедри


 **Тетяна ТЕСЛЕНКО**

Дніпро, 2023

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 242 «Туризм»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри туристичного  
та готельно-ресторанного бізнесу

 **Тетяна ТЕСЛЕНКО**  
«01» жовтня 2022 року

**ЗАВДАННЯ  
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ) СТУДЕНТУ**

Філоненко Анна Сергіївна

1. Тема роботи (проекту) Вдосконалення екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України.

керівник роботи (проекту) д.е.н., проф. Сазонець Ігор Леонідович

затверджена наказом по Університету від 12.09.2022 р. № 84-02

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 04.02.2023 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту): Наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань розвитку екскурсійного обслуговування в сфері гостинності; національні та міжнародні нормативно-правові документи; електронні ресурси.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки:

Вступ

Розділ 1. Інформаційне супроводження туристичних послуг.

Розділ 2. Аналіз роботи екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України.

Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України.

Висновки.

Список використаних джерел.


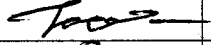

5. Перелік графічного матеріалу:

Слайд 1

Слайд 2

- Слайд 3  
Слайд 4  
Слайд 5  
Слайд 6  
Слайд 7  
Слайд 8  
Слайд 9  
Слайд 10

#### 6. Консультанти розділів роботи (проекту)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	проф. Сазонець І.Л.		
2	проф. Сазонець І.Л.		
3	проф. Сазонець І.Л.		

7.Дата видачі завдання 01.10.2022 р.

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1	Розділ 1.Інформаційне супроводження туристичних послуг.	01.11.2022	Виконано
2	Розділ 2.Аналіз роботи екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України.	28.11.2022	Виконано
3	Розділ 3. Пропозиції щодо вдосконалення екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України.	25.01.2023	Виконано
4	Вступ	27.01.2023	Виконано
5	Висновки	29.01.2023	Виконано
6	Оформлення	01.02.2023	Виконано

Здобувач  Анна ФІЛОНЕНКО

Керівник  Ігор САЗОНЕЦЬ

## АНОТАЦІЯ

Філоненко А.С. Вдосконалення екскурсійного обслуговування в сфері гостинності України: 101 с., 9 рис., 8 табл., 82 джерел.

Дипломна робота на здобуття рівня вищої освіти «магістр з туризму». Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро, 2023.

Досліджено вплив екскурсійного обслуговування в гостинності на оптимізацію туристичної індустрії.

Здійснено аналіз сучасного стану екскурсійного обслуговування та його організації в готельній сфері.

Визначено головні проблемні явища та деструктивні тенденції у впровадженні екскурсійного обслуговування в гостинності. Розроблено напрями розвитку екскурсійного обслуговування в українському туризмі на прикладі створення екскурсійного туру.

**Ключові слова:** *туризм, екскурсія, послуга, екскурсійні послуги, готельні послуги, сфера гостинності, готель, екскурсійне обслуговування, туристичні послуги, екскурсивод, готельний менеджмент, інноваційні технології, екскурсійний тур.*

## ABSTRACT

Filonenko A.S. Improvement of excursion service in the field of hospitality of Ukraine: 101 p., 9 fig., 8 tab., 82 literature.

Thesis for obtaining the level of higher education "Master of Tourism", Dnipro Humanities University, Dnipro, 2023.

The influence of excursion service in hospitality on the optimization of the tourist industry was studied.

The analysis of the current state of excursion service and its organization in the hotel sector was carried out. The main problematic phenomena and destructive

trends in the implementation of excursion service in hospitality are identified. Directions for the development of excursion services in Ukrainian tourism have been developed using the example of the creation of an excursion tour.

**Keywords:** *tourism, excursion, service, excursion services, hotel services, field of hospitality, hotel, excursion service, tourist services, tour guide, hotel management, innovative technologies, excursion tour.*

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУПРОВОДЖЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ.....	11
1.1 Основні поняття туристичних послуг та їх види.....	11
1.2 Поняття екскурсії та екскурсійного обслуговування.....	20
1.3. Основи організації екскурсійного обслуговування.....	26
Висновок до розділу 1.....	36
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОБОТИ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ.....	37
2.1 Особливості надання готельних послуг в Україні.....	38
2.2 Особливості організації обслуговування екскурсій у готельній сфері.....	50
2.3 Дослідження найпоширеніших регіонів України що надають екскурсійні послуги в сфері гостинності а саме на прикладі туризму в Карпатах.....	56
Висновок до розділу 2.....	64
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	66
3.1 Перспективи розвитку надання екскурсійних послуг в готельному господарстві .....	66
3.2 Вплив навколишнього середовища на покращення роботи екскурсійного обслуговування в готелях .....	76
3.3 Покращення екскурсійних послуг з використанням інноваційних технологій та медіа.....	86
Висновки до розділу 3.....	99
ВИСНОВКИ.....	100
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	102
ДОДАТКИ.....	110

## ВСТУП

В сучасних умовах розвитку туристичної сфери значно зростає роль впровадження туристичних та готельних послуг, як важливого інструменту в підвищенні ефективності і оптимізації бізнесу і **актуальність дослідження** цієї теми. На сьогодні значення екскурсійного туризму як сфери обслуговування у світі зростає з кожним роком. Воно відіграє значну роль у розвитку ринкової економіки, яка є важливим елементом у розвитку будь-якої країни чи міста. Останні десятиліття характеризуються стрімким зростанням попиту населення на екскурсійні та туристичні послуги. Зростання доходів, збільшення вільного часу людей, підвищення рівня освіти й культури сприяють зростанню їх потреби в екскурсійних послугах і туризмі.

Роль туризму, особливо його екскурсійного сегменту, в економіці більшості європейських країн стрімко зростає, Україна не є винятком. Протягом останніх років потік внутрішніх туристів щорічно зростає, про що свідчить статистика Всесвітньої туристичної організації (UNWTO): у 2016 році кількість внутрішніх туристів в Україні становила 453,5 тис. осіб, у 2017 році – 476,9 тис. осіб, у 2018 році – 456,8 тис. осіб та у 2019 році – 520,4 тис. осіб [67]. У зв'язку з карантинними обмеженнями, пов'язаними з пандемією COVID-19, у світі та в Україні спостерігається різке зменшення кількості туристів.

Засновником розуміння слова «екскурсія» став вчений В. Даль він тлумачив це слово у 1882 р. у своєму словнику і мало значення це як прогулянка. Вчені сучасності, здійснили важливий внесок та досліджували це питання і завдяки таким вченим як Г.П. Долженко і М.П. Анциферов «екскурсія» набула нового значення. Теоретико-методологічну базу становлять роботи таких вчених О.О. Бейдик, Ж.Б. Сейм, українські автори, такі як В.К. Бабарицька та О.Ю. Маліновська.

Сучасний ринок туристичних послуг включає широкий спектр культурно-розважальних послуг, а одним із найпоширеніших видів послуг як

в українському, так і в зарубіжному туризмі є екскурсійні, особливо у сфері гостинності. Проведений аналіз показав, що однією з умов модернізації суспільства є збереження культурно-історичної спадщини країни як основи інноваційних процесів в економіці, промисловості, науці, зокрема в національній культурі. Однією з головних цілей розвитку туризму в Україні є розробка та реалізація діяльності з розвитку екскурсійного туризму та залученні в цьому готельного бізнесу. Туристична діяльність є однією з основних складових туристичного продукту. Туристичний ринок вимагає нового підходу до організації подорожей із застосуванням інноваційних технологій і як показує аналіз нині актуальним є розвиток туризму та екскурсійної послуги завдяки якому поєднується історико-культурна спадщина держави з найсучаснішими інформаційними технологіями.

З туристичним бізнесом паралельно розвивається бізнес готельних послуг. Дана галузь нерозривно пов'язана з туризмом і підприємництвом. Діяльність готельних послуг як вид підприємницької діяльності виявилася найбільш близькою до ринкових коливань попиту та пропозиції. В управлінні готельним бізнесом, масштабах, які він отримав, чітко простежується напрям на наповнення готелів і надання максимального готельного сервісу. Слід зазначити, що поява на готельному підприємстві такої додаткової послуги, як екскурсійне обслуговування, вивела готельне господарство нашої країни на принципово новий рівень.

Проте, у зв'язку з динамічним розвитком впровадження екскурсійних послуг як у готельній індустрії, так і за її межами, обсяг недостатньо досліджених питань великий. Подальшого дослідження потребує питання сучасних способів ведення туристичного бізнесу завдяки впровадженню такої додаткових послуг як екскурсія та створенням нового екскурсійного туру. Усі вищезазначені фактори зумовлюють актуальність теми роботи на сучасному етапі, спрямованої на вивчення організації екскурсійного обслуговування в готелях.



**Мета роботи:** виявлення сучасного стану екскурсійного обслуговування та його організації в готельній сфері.

**Завдання дослідження:** Для досягнення мети роботи необхідно

- проаналізувати стан туристичного ринку та який вплив мають на нього екскурсійні послуги;
- провести аналіз розвитку туристичних послуг в готельній сфері;
- зробити огляд організації екскурсійного обслуговування в готельній сфері;
- визначити засоби оптимізації процесів збуту туристичного продукту з впровадженням послуг екскурсій в готельний бізнес;
- проаналізувати перспективи розвитку екскурсійних послуг в готельному господарстві;
- проаналізувати стан впровадження інновацій у туристичній сфері .
- зробити огляд на покращення екскурсійних послуг з впровадженням технологій;
- розробити екскурсійний тур з використанням інноваційних технологій.

**Об'єкт дослідження:** екскурсійні послуги в готельному господарстві.

**Предмет дослідження:** процеси в оптимізації в управлінні, маркетингу і збуту в туристичній сфері від впровадження екскурсійних послуг в готельній сфері. Розвиток діяльності екскурсійного туризму та залученні в цьому готельного бізнесу для збереження культурно-історичної спадщини та підвищення економіки країни. Гостинність, готельне і екскурсійне обслуговування, розробка екскурсійного маршруту, залучення до нього технологій.

**Методи дослідження:** вивчення і аналіз теоретичних положень сфері гостинності і сфері екскурсійного обслуговування; аналізу і синтезу для вивчення особливостей надання готельних послуг; вибіркового спостереження і статистичного дослідження змін в туристичній індустрії під впливом зовнішніх обставин; аналіз розвитку екскурсійної діяльності в

Україні; метод експертних оцінок впровадження екскурсійних послуг в готельну індустрію, систематизація зібраного матеріалу;

**Наукова новизна і теоретична значимість** роботи полягає в тому, що в ній проаналізовано роботу екскурсійного обслуговування в сфері гостинності та зібрана статистика відвідувань туристів та кількість проведених ліжко-днів в у колективних засобах розміщування за останні 5 років, виявлені значні особливості які впливають на розвиток додаткових послуг в готелях, а саме вплив екскурсійної послуги; проаналізовано вирішення проблем туристичного бізнесу з впровадженням екскурсійної послуги та екскурсійних послуг з використанням інноваційних технологій.

**Практична значимість** магістерської роботи полягає в тому, що досліджені екскурсійні послуги які впроваджуються в готельному бізнесі майже не використовують інноваційні технології та медіа, тому на підставі цього був розроблений тур з впровадженням сучасних технологій. Методика може бути використана для вдосконалення процесу при створенні туристичних і екскурсійних турів, робота має практичну значимість в тому, що матеріал дослідження може також використовуватись в готельному бізнесі та туристичній агенції. Запропонований тур «Незвідані стежки» може бути вкладом у розвиток туризму та розвиток гостинності в Україні.

**Перелік публікацій:** Матеріали досліджень магістерської роботи було надруковано як стаття Сазонець І.Л., Філоненко А.С. «Організаційні засади функціонування готельної індустрії України та вплив на неї пандемії COVID-19» в науковому фаховому журналі з економічних наук: «Інвестиції: практика та досвід».

## ВИСНОВКИ

Вплив екскурсійного обслуговування на сферу гостинності і на сферу туризму досить великий і потребує детального аналізу. Враховуючи що, в теперішній час індустрія туризму розвивається досить швидко і це обумовлює розвиток і розгалуження нових туристичних послуг та особливо послуг екскурсій. Головною тенденцією є те що все це позитивно впливає на економіку країни, а також туристичні послуги підтримують розвиток індустрії. Туризм – це комплексна індустрія, яка має безліч учасників ланцюжка що приймають рішення, які впливають на якість послуг. Щодо екскурсій та екскурсійного обслуговування то поняттям екскурсії є спосіб розширення кругозору. З розвитком гостинності в Україні починає розвиватись і така послуга як екскурсійне обслуговування в готелях. Сфера туристичного бізнесу та гостинності є домінуючим фактором забезпечення соціально-економічного зростання багатьох країн світу. Вплив туристичної інфраструктури на навколишнє середовище відносно значний, саме тому Україна має найсприятливіші умови та ресурси для розвитку туристичної та готельної індустрії.

Досліджуючи динаміку основних показників розвитку туризму та гостинності в Україні за останні роки, можна помітити наявність позитивних тенденцій, що супроводжуються збільшенням кількості обслугованих туристів. Аналізуючи статистику за 2017-2020 роки, кількість місць колективного розміщення в Україні у 2017 році становила 4155, тоді як у 2020 році – вже 1337. Виходячи з цих даних, можна зробити висновок, що до початку пандемії (COVID) -19), розвиток гостинності в Україні був стрімким, а з початку 2020 року він пішов на спад. Організація додаткових послуг сьогодні є одним із основних напрямів підвищення конкурентоспроможності готелю та його позиціонування на ринку послуг розміщення. Саме екскурсійна діяльність є однією з основних складових туристичної галузі і завдяки їй кількість туристів в готелях починає зростати.

Аналіз вітчизняного ринку показав що, основною складовою туризму є готельне господарство. Саме готельні підприємства виконують одну з найважливіших функцій у сфері надання туристичних послуг. Організація додаткових послуг готелю є невід'ємною частиною готельного господарства, однією з найпопулярніших додаткових послуг є екскурсії. Важливу роль у забезпеченні соціально-економічного розвитку України відіграє ринок туристичних і готельних послуг. Розвиток надання екскурсійних послуг може стимулювати готельний бізнес до залучення додаткових послуг. Одним із найактуальніших питань організації екскурсійної діяльності є вдосконалення організаційно-економічного механізму з використанням кращого досвіду провідних країн світу в туристичній галузі з урахуванням туристичного потенціалу України.

Встановлено що, одним з напрямків державної підтримки туристичного бізнесу в Україні є розвиток готельного бізнесу та екскурсійної діяльності. Доведено ,що в сьогоденні досить стрімко розвиваються інноваційні технології, які також використовуються в готельній та екскурсійній сферах. Вони набувають все більшого поширення і завдяки технічному прогресу впливають на туристичний продукт, важливість яких незаперечна.

В теперішніх умовах усі міста мають умови для розвитку екскурсійної послуги в готельній сфері. Дослідження показали, що саме завдяки географічному розташуванню, розвиненій інфраструктурі та технологічному розвитку туризм та екскурсійних послуг в Україні має багато шансів вийти на міжнародний рівень. Але для вирішення задачі по розвитку екскурсійної послуги в готельній сфері необхідно вдосконалювати існуючі ресурси які включають в себе екскурсійне обслуговування, транспорт, введення інноваційних технологій. Особливо не вистачає в розвитку екскурсійного обслуговування використання технологій. Саме тому був запропонований екскурсійний тур їх з залученням. Представлений тур «Незвідані стежки» після подальшого вдосконалення може задовольнити попит серед готелів та туристичних агенцій.