

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет управління, адміністрування та туризму  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Розвиток екскурсійної діяльності у Великій Британії за матеріалами ТО  
«Golden Tours», м. Лондон, Велика Британія

Рівень вищої освіти бакалавр  
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
Освітня програма «Туризм»

Шифр 22006

Виконав: студент 4 курсу  
група ТУР-20-1

  
\_\_\_\_\_  
Ім'я

  
\_\_\_\_\_  
Пілімі

  
\_\_\_\_\_  
Ілілілілі

Августина ГАГА  
Ініціали, прізімілілі

Оксана ГРИНДІЙ  
Ініціали, прізімілілі

Оксана ГРИНДІЙ  
Ініціали, прізімілілі

Керівник

Нормоконтролер

До захисту допускаю:  
Зав. кафедри  
туризму та готельно-  
ресторанної справи

  
\_\_\_\_\_  
Ілілілілі

Ігор ЖУРБА  
Ініціали, прізімілілі

12 06 2025 р.

## ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму  
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
 Рівень вищої освіти бакалавр  
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
 Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
 Освітня програма Туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ

зав. кафедри туризму та  
 готельно-ресторанної справи

Журба І. Є.

12 06 2025 р.

### ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Гаги Августини Михайлівни

Прізвище, ім'я, по батькові студента

- 1 Тема роботи Стан та можливості розвитку в'їзного туризму Великої Британії за матеріалами ТА «», Англія  
 керівник роботи Гриндій Оксана Станіславівна  
 затверджена Наказом по університету від «07» лютого 2025 р. №23
- 2 Строк подання студентом роботи на кафедру 09.06.2025 р.
- 3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, статистичні звіти, Інтернет джерела
- 4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити)  
У першому розділі розглянути теоретичні основи дослідження розвитку екскурсійної діяльності. У другому розділі проаналізувати основні тенденції екскурсійного туризму Великої Британії, діяльність ТОВ «GOLDEN TOURS» та оцінити спектекскурсійних послуг. У третьому розділі представити проблеми та виклики розвитку екскурсійного туризму та рекомендувати вдосконалення екскурсійних програм ТОВ «Golden Tours» за рахунок розробки нових туристичних продуктів.
- 5 Перелік графічного матеріалу: Визначення «екскурсійна діяльність» та «екскурсія» провідними науковцями; Класифікації екскурсій за різними науковцями; Провідні інноваційні практики екскурсійної діяльності; Основними напрямками діяльності ТОВ «Golden Tours»; Основні показники екскурсійної діяльності у Великій Британії»; Рекомендовані пропозиції щодо покращення екскурсійної діяльності ТОВ «Golden Tours» за рахунок впровадження нових туристичних продуктів.
5. Дата видачі завдання 05 06 2025 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Назва етапу виконання ДР	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1. Вибір теми і складання бібліографії	05.05.2025	<i>Виконано</i>
2. Вивчення стану проблеми за темою «Розвиток екскурсійної діяльності у Великій Британії за матеріалами ТО «Golden Tours», м. Лондон, Велика Британія», висвітлення її в науковій літературі, нормативних документах, мережі Інтернет	10.05.2025	<i>Виконано</i>
3. Збір фактичного матеріалу	15.05.2025	<i>Виконано</i>
4. Уточнення мети, завдань і обґрунтування концепції роботи	20.05.2025	<i>Виконано</i>
5. Вибір методів аналізу матеріалів. Попереднє формулювання гіпотез, припущень тощо. Обробка зібраного матеріалу	25.05.2025	<i>Виконано</i>
6. Виявлення тенденцій, схем розвитку проблемної ситуації, прогнозування та формулювання підходів до розв'язання проблеми	01.06.2025	<i>Виконано</i>
7. Підготовка тексту Основної частини роботи. Формулювання висновків за розділами	05.06.2025	<i>Виконано</i>
8. Підготовка тексту виступу та загальних висновків, проходження попереднього захисту	08.06.2025	<i>Виконано</i>
9. Підготовка тексту виступу та загальних висновків, проходження попереднього захисту	10.06.2025	<i>Виконано</i>
9. Здача роботи на кафедрі	13.06.2025	<i>Виконано</i>

Студент-дипломник

*[Підпис]*  
Підпис

Августина ГАГА

Прізвище, ініціали

Керівник роботи

*[Підпис]*  
Підпис

Оксана ГРИНДІЙ

Прізвище, ініціали

## АНОТАЦІЯ

на дипломну роботу \_\_\_\_\_ Гаги Августи́ни Михайлі́вни \_\_\_\_\_  
Тема роботи Розвиток екскурсійної діяльності у Великій Британії за матеріалами ТО «Golden Tours», м. Лондон, Велика Британія  
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
Науковий керівник старший викладач Гриндій О.С.  
м. Хмельницький, 2025 р.

Дипломна робота виконана на \_\_\_ с., містить \_\_\_ таблиць, \_\_\_ рисунків, з перелік джерел посилань складається із \_\_\_ найменування, \_\_\_ додатків.

Актуальність роботи. У сучасних умовах глобалізації та постіндустріального розвитку туризм набуває дедалі більшої ваги як складова економіки, інструмент міжкультурного діалогу та джерело сталого розвитку. Серед усіх напрямів туристичної діяльності екскурсійна справа відіграє важливу роль у формуванні культурної ідентичності, популяризації національної спадщини та розвитку дестинацій. Велика Британія, зокрема м. Лондон, належить до найбільш відвідуваних туристичних центрів світу, де екскурсійні послуги досягають високого рівня професіоналізму, інноваційності й організаційної досконалості. Саме тому дослідження розвитку екскурсійної діяльності на прикладі туристичного оператора «Golden Tours» є актуальним і перспективним

У першому розділі розглянули теоретичні основи дослідження розвитку екскурсійної діяльності, сутність, класифікацію та зарубіжний досвід розвитку.

У другому розділі проаналізували основні тенденції та аналіз розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії, діяльність ТО «Golden Tours» та оцінили спектр екскурсійних послуг ТО «Golden Tours».

У третьому розділі представлені проблеми та виклики розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії в умовах постпандемічної трансформації та рекомендації щодо вдосконалення екскурсійних програм ТО «Golden Tours» за рахунок розробка нових туристичних продуктів

Ключові слова: екскурсійна діяльність, екскурсійні продукти, Велика Британія, туристична діяльність, аналіз, характеристика, оцінка, проблеми та виклики, рекомендації.

## SUMMARY

for the thesis \_\_\_\_\_ Gaga Avgustina Mykhailivna \_\_\_\_\_  
Topic of the work Development of excursion activity in the UK based on materials from the Tourist Organization "Golden Tours", London, UK \_\_\_\_\_  
Specialty 242 "Tourism and Recreation"  
Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business  
Scientific supervisor senior lecturer Hryndii O.S.  
Khmelnyskyi, 2025

The thesis is completed on \_\_\_ pages, contains \_\_\_ tables, \_\_\_ figures, the list of references consists of \_\_\_ names, \_\_\_ appendices.

Relevance of the work. In modern conditions of globalization and post-industrial development, tourism is gaining increasing importance as a component of the economy, a tool for intercultural dialogue and a source of sustainable development. Among all areas of tourism activity, excursion activity plays an important role in the formation of cultural identity, popularization of national heritage and development of destinations. Great Britain, in particular the city of London is one of the most visited tourist centers in the world, where excursion services reach a high level of professionalism, innovation and organizational excellence. That is why the study of the development of excursion activities using the example of the tour operator "Golden Tours" is relevant and promising

The first section examined the theoretical foundations of the study of the development of excursion activities, the essence, classification and foreign experience of development.

The second section analyzed the main trends and analysis of the development of excursion tourism in the UK, the activities of the TO "Golden Tours" and assessed the range of excursion services of the TO "Golden Tours".

The third section presents the problems and challenges of the development of excursion tourism in the UK in the conditions of post-pandemic transformation and recommendations for improving the excursion programs of the TO "Golden Tours" through the development of new tourist products

Keywords: excursion activities, excursion products, Great Britain, tourist activities, analysis, characteristics, assessment, problems and challenges, recommendations.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	9
1.1 Сутність та особливості екскурсійної діяльності	9
1.2 Класифікація екскурсій і форм організації екскурсійної справи	13
1.3 Зарубіжний досвід розвитку екскурсійної діяльності в умовах глобалізації	16
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРОПЕРАТОРА «GOLDEN TOURS» У СФЕРІ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	20
2.1 Основні тенденції і аналіз розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії	20
2.2 Характеристика діяльності ТО «Golden Tours»	22
2.3 Оцінка спектру екскурсійних послуг ТО «Golden Tours»	29
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ВЕЛИКІЙ БРИТАНІЇ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ТО «GOLDEN TOURS»	35
3.1 Проблеми та виклики розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії в умовах постпандемічної трансформації	35
3.2 Рекомендації щодо вдосконалення екскурсійних програм ТО «Golden Tours» за рахунок розробка нових туристичних продуктів	38
ВИСНОВКИ	44
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	47

## ВСТУП

У сучасних умовах глобалізації та постіндустріального розвитку туризм набуває дедалі більшої ваги як складова економіки, інструмент міжкультурного діалогу та джерело сталого розвитку. Серед усіх напрямів туристичної діяльності екскурсійна справа відіграє важливу роль у формуванні культурної ідентичності, популяризації національної спадщини та розвитку дестинацій. Велика Британія, зокрема м. Лондон, належить до найбільш відвідуваних туристичних центрів світу, де екскурсійні послуги досягають високого рівня професіоналізму, інноваційності й організаційної досконалості. Саме тому дослідження розвитку екскурсійної діяльності на прикладі туристичного оператора «Golden Tours» є актуальним і перспективним.

Серед провідних науковців, які досліджують проблематику екскурсійної діяльності та туризму у Великій Британії, варто виділити Дж. Вокера (J.R. Walker), автора фундаментальних праць у сфері туристичного менеджменту; Кріс Купера (C. Cooper) [24], який розглядає стратегічний розвиток туризму та інновації у сфері послуг; Брайана Віла (B. Wheeler), що акцентує на сталому туризмі та туристичному впливі на міське середовище; серед українських дослідників, які аналізують розвиток туризму в європейських країнах, слід згадати М.П. Мальську [10], Т.В. Ткаченко [18], О.М. Бейдика [2].

Актуальність теми зумовлена зростаючим попитом на якісні екскурсійні послуги серед іноземних та внутрішніх туристів, активною цифровізацією туристичних продуктів, необхідністю переосмислення екскурсійної діяльності в умовах постпандемійної реальності, а також посиленням конкурентної боротьби між туристичними компаніями. Особливого значення набуває вивчення досвіду провідних туристичних

операторів, що успішно поєднує традиційні екскурсійні формати з інноваційними підходами в обслуговуванні та просуванні.

Метою дослідження є аналіз сучасного стану, тенденцій та перспектив розвитку екскурсійної діяльності у Великій Британії на прикладі діяльності туроператора «Golden Tours» у м. Лондон.

Виходячи з мети необхідно вирішити наступні завдання:

- визначити сутність та особливості екскурсійної діяльності;
- представити класифікацію екскурсій і форм організації екскурсійної справи;
- дослідити зарубіжний досвід розвитку екскурсійної діяльності в умовах глобалізації;
- проаналізувати основні тенденції та розвиток екскурсійного туризму у Великій Британії;
- охарактеризувати діяльності ТО «GOLDEN TOURS»;
- оцінити спектр екскурсійних послуг ТО «GOLDEN TOURS»;
- розглянути проблеми та виклики розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії в умовах постпандемічної трансформації.
- рекомендувати вдосконалення екскурсійних програм ТО «Golden Tours» та розробку нових туристичних маршрутів

Об'єкт дослідження – організаційні, змістовні та технологічні аспекти реалізації екскурсійних послуг на прикладі туроператора «Golden Tours».

Предмет дослідження – теоретичні та практичні процеси розвитку екскурсійна діяльність як складова туристичного бізнесу у Великій Британії.

Методи дослідження включають: теоретичний аналіз наукової літератури, методи системного і структурно-функціонального підходів, методи порівняння, узагальнення.

Практичне значення роботи полягає в можливості використання отриманих результатів для удосконалення діяльності туристичних підприємств, впровадження інноваційних підходів в обслуговуванні туристів,

адаптації вітчизняного досвіду до європейських стандартів та створення нових екскурсійних продуктів, орієнтованих на цільові аудиторії.

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розкриваються теоретико-методологічні засади екскурсійної діяльності. У другому – здійснюється аналіз розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії та діяльності компанії «Golden Tours». Третій розділ присвячений розробці практичних рекомендацій і нового туристичного продукту в межах досліджуваної тематики.

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### 1.1 Сутність та особливості екскурсійної діяльності

Екскурсійна діяльність є однією з провідних складових туристичної галузі, що виконує не лише пізнавальну, а й соціокультурну, виховну та рекреаційну функції. Її зміст пов'язаний із організацією та проведенням екскурсій як форми цілеспрямованого ознайомлення з об'єктами природної, історико-культурної та суспільної спадщини.

В українському законодавстві екскурсійна діяльність визначається як спеціалізована туристична діяльність, що охоплює організацію й проведення короткочасних подорожей (екскурсій) з метою ознайомлення з визначними місцями, пам'ятками природи, історії, культури [6].

За визначенням О.М. Бейдика, екскурсійна діяльність — це форма туристичної діяльності, змістом якої є організація пізнавального процесу через екскурсію як засіб передачі знань про об'єкти довкілля [2, С. 104].

Серед зарубіжних дослідників, зокрема R. Holloway, екскурсійна діяльність трактується як «комерційно організоване ознайомлення туристів із культурними, природними та урбаністичними особливостями території, яке здійснюється у супроводі гίδα» [29].

Згідно з визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), екскурсія (excursion) – це «нетривала подорож відвідувача поза межі постійного місця перебування, яка триває менше 24 годин і не передбачає ночівлі» [41].

Провідний український науковець у галузі туризму В.Ф. Кифяк підкреслює, що екскурсія – це форма активного пізнавального відпочинку, під час якого реалізується процес ознайомлення з об'єктами туристичного інтересу через інформаційний супровід екскурсовода [7].

За допомогою таблиці 1.1 розглянемо особливості трактування визначення екскурсійна діяльність та екскурсія провідними науковцями, нормативними актами та міжнародними організаціями

Таблиця 1.1 - Визначення «екскурсійна діяльність» та «екскурсія» провідними науковцями, нормативними актами та міжнародними організаціями

Автор / Джерело	Поняття	Формулювання визначення
Закон України «Про туризм»	Екскурсійна діяльність	Спеціалізована туристична діяльність, що охоплює організацію та проведення екскурсій.
О.М. Бейдик	Екскурсійна діяльність	Організація пізнавального процесу через екскурсію як засіб передачі знань.
UNWTO	Екскурсія	Нетривала подорож до 24 годин без ночівлі з метою пізнання пам'яток або явищ.
J. Holloway	Екскурсійна діяльність	Комерційно організоване ознайомлення туристів із культурними, природними або іншими об'єктами з участю гіда.
В.Ф. Кифяк	Екскурсія	Активний пізнавальний відпочинок з інформаційним супроводом гіда.
Т.В. Ткаченко	Екскурсія	Тематично побудована подорож для ознайомлення з об'єктами туристичного інтересу.
О.О. Любіцева	Екскурсійна діяльність	Вид туристичної діяльності, що забезпечує організацію екскурсій як соціокультурного продукту.
С. Cooper et al.	Екскурсія	Одноденна туристична поїздка, під час якої здійснюється пізнавальна або культурна взаємодія з місцевими ресурсами.
М.П. Мальська, Н.М. Галабурда	Екскурсія	Система пізнавального обслуговування, що забезпечує передачу знань про явища природи і культури через екскурсовода.
D. Pearce	Екскурсійна діяльність	Важливий елемент туристичної індустрії, що об'єднує інформаційно-комунікативні послуги у формі коротких поїздок.
A. Medlik	Екскурсія	Організована поїздка, яка триває менше одного дня і передбачає ознайомлення з об'єктами культурного чи природного значення.
Ю.З. Бойко	Екскурсійна діяльність	Частина рекреаційної діяльності, пов'язана з формуванням і наданням послуги пізнавального характеру.
Н.П. Мироненко, В.С. Пеця	Екскурсія	Організаційно оформлена форма пізнавального туризму, що супроводжується комунікативним процесом.

Екскурсійна діяльність має низку ознак, які виокремлюють її серед інших видів туристичної активності. До основних особливостей відносяться:

1 Пізнавальна спрямованість. Головною метою екскурсій є ознайомлення туристів із визначними об'єктами (природними, культурними, історичними), формування світогляду, поглиблення знань, виховання патріотизму та культурної ідентичності.

2. Наявність фахового інформаційного супроводу. Центральною фігурою є екскурсовод або гід, який виступає не лише як провідник, а і як педагог, комунікатор, аніматор. Його підготовка, риторика, методика викладу значно впливають на сприйняття екскурсії.

3 Короткотривалість екскурсій. Згідно з міжнародними стандартами (UNWTO), екскурсії зазвичай тривають до 24 годин, не передбачаючи ночівлі. Частіше за все це 2-6 годин.

4 Чітка організаційна структура. Екскурсії мають заздалегідь розроблені маршрути, які охоплюють послідовність відвідування об'єктів, логістику пересування, часові рамки, зупинки, оглядові точки тощо.

5 Тематичний характер. Екскурсії класифікуються за темами: історичні, архітектурні, релігійні, літературні, природничі, гастрономічні, індустріальні тощо. Така класифікація сприяє індивідуалізації туристичних запитів.

6 Інтерактивність та мультимедійність. Сучасна екскурсійна діяльність активно використовує мультимедійні засоби – аудіогіди, віртуальну та доповнену реальність, QR-коди, мобільні застосунки, що підвищують ефективність комунікації з аудиторією.

7 Масовість або індивідуалізація. Залежно від моделі обслуговування екскурсії бувають групові (масові) або індивідуальні, що впливає на вартість, гнучкість маршруту, спосіб подачі матеріалу.

8 Соціальна та культурна роль. Екскурсійна діяльність виконує освітню, виховну, культурну, а також інтеграційну функцію. Вона сприяє міжкультурному діалогу, знайомству з різними традиціями, архітектурою, мистецтвом.

9 Високий рівень стандартизації та ліцензування. У багатьох країнах, зокрема у Великій Британії, гіді мають бути сертифікованими. Наприклад, в

Лондоні працює Інститут туристичних гідів (Institute of Tourist Guiding), який надає ліцензії «Blue Badge Guide».

Крім того, екскурсійна діяльність може класифікуватися за різними критеріями: тривалістю (оглядова, тематична), видом транспорту (пішохідна, автобусна, водна), змістом (історична, мистецька, природнича) тощо [18].

Таким чином, екскурсійна діяльність є специфічним видом туристичної активності, що базується на організації та проведенні пізнавальних заходів з метою підвищення культурного, історичного й соціального рівня учасників. У процесі глобалізації та діджиталізації вона набуває нових форм – інтерактивних турів, віртуальних екскурсій, мобільних гідів, що свідчить про її адаптивність і динамічний розвиток у сучасних умовах.

## 1.2 Класифікація екскурсій і форм організації екскурсійної діяльності

Класифікація екскурсій є необхідною умовою їх ефективного планування, маркетингового позиціонування та організації. Систематизація різновидів екскурсій дозволяє сформулювати чітке уявлення про їх особливості, цільову аудиторію, логістику та рівень складності обслуговування.

Таблиця 1.2 - Класифікації екскурсій за різними науковцями

Автор / Джерело	Критерії класифікації	Приклади видів екскурсій
Кифяк В.Ф. [7]	Зміст, форма, тривалість, метод подання матеріалу	Оглядові, тематичні, пішохідні, автобусні, інтерактивні, театралізовані
Мальська М.П., Ведмідь В.А. [10]	За метою, організаційною формою, складом учасників, джерелом фінансування	Навчальні, рекреаційні, комерційні, замовні, соціальні
Ткаченко Т.В. [17]	За способом пересування, мовою, часом, характером	Денні, нічні, англійські, візуалізовані, гібридні

	подачі інформації	(онлайн/офлайн)
Бойко Ю.З. [3]	За рівнем підготовки екскурсорода і рівнем аудиторії	Масові (універсальні), спеціалізовані (для експертів, професійних груп)
Стадниченко І.П. [15]	За цільовим ринком і цільовою аудиторією	Екскурсії для школярів, осіб третього віку, VIP-тури, тури для осіб з інвалідністю
Lubowiecki-Vikuk A. [31]	За культурним вектором і форматом сприйняття	Класичні, інноваційні, креативні, крос-культурні екскурсії
Medlik S. [32]	За тривалістю і структурою маршруту	Half-day, full-day, extended tours (2–5 days)
Cooper C. et al. [23]	За способом взаємодії з об'єктами	Спостережні, інтерпретативні, експериментальні екскурсії
UNESCO	За змістом спадщини, з якою знайомлять учасників	Історико-культурні, природоохоронні, спадщина ЮНЕСКО, тематичні тури

У науковій літературі представлено різні підходи до класифікації екскурсій, серед яких найбільш поширеними є: за змістом, тривалістю, способом пересування, формою організації, складом учасників, часом проведення, мовою проведення тощо (таблиця 1.3)[7; 17; 32].

Таблиця 1.3 – Найбільш поширений підхід до класифікації екскурсій

Класифікаційні ознаки	Види
за змістом (тематикою)	Оглядові (комбіновані) Історичні Природничі Художні Літературні, театральні, музичні Технічні (індустріальні) Гастрономічні
за способом пересування	Пішохідні Автобусні / автотранспортні Водні Змішані
за тривалістю	Короткотривалі (2–3 години). Половиноденні (4–5 годин). Цілоденні (6–10 годин).
за формою організації	Індивідуальні

	Групові Регулярні Замовні (корпоративні, освітні)
за категорією учасників	діти, студенти, пенсіонери, VIP-клієнти
За мовою проведення	англомовні, багатомовні
За часом проведення	денні, вечірні, нічні екскурсії
За форматом подачі	класичні, театралізовані, інтерактивні

Зауважимо, що форма організації екскурсійної діяльності тісно пов'язана з організаційно-правовим статусом її виконавця: екскурсійна фірма, туристичне агентство, музей, муніципалітет тощо. У Великій Британії, наприклад, екскурсії організовують як приватні туроператори (Golden Tours, City Wonders), так і державні або акредитовані інституції (National Trust, English Heritage) [28; 41].

Згідно з класифікацією, запропонованою Т.В. Ткаченко, екскурсійна діяльність реалізується у таких організаційних формах:

- 1 Самостійна комерційна діяльність – турагентство як окремий суб'єкт.
- 2 Сегмент у складі туристичного продукту – як частина туру.
- 3 Супровідна послуга – на базі музейного або культурного закладу [17].

Таким чином, класифікація екскурсій забезпечує науково обґрунтовану структуру цього сегмента туризму та слугує основою для його професійної реалізації, адаптації до потреб різних цільових груп і впровадження інновацій у сфері туризму.

### 1.3 Зарубіжний досвід розвитку екскурсійної діяльності в умовах глобалізації

У ХХІ столітті екскурсійна діяльність зазнає суттєвих змін під впливом процесів глобалізації, цифрової трансформації, зростання мобільності населення та зміни туристичних уподобань. У країнах з високорозвиненою туристичною інфраструктурою, зокрема у Великій Британії, Італії, Франції, Іспанії, США, Японії, спостерігається інтеграція традиційних екскурсійних форматів із сучасними технологіями, що сприяє підвищенню якості послуг, розширенню їх доступності та задоволенню потреб нових поколінь туристів.

Однією з головних особливостей зарубіжного досвіду є професіоналізація екскурсійної справи. Наприклад, у Великій Британії діяльність гідів регулюється через систему сертифікації Blue Badge Guides, що забезпечує високі стандарти обслуговування. Аналогічні системи функціонують у Німеччині (BVGD), Італії (Associazione Guide Turistiche), Франції (Guides-Conférenciers) [32].

Суттєво вплинули на розвиток екскурсійної справи наступні чинники:

- урбанізація та зростання культурного туризму;
- техніко-технологічні інновації (аудіогіди, AR/VR, мобільні застосунки);
- тенденції сталого розвитку, що акцентують на обмеженні туристичного тиску та екологічному балансі.

За кордоном практикують провідні інноваційні практики екскурсійної діяльності розглянемо деякі з них (рисунок 1.1.).

У відповідь на виклики пандемії COVID-19 чимало музеїв, культурних інституцій і туристичних операторів (наприклад, Musei Vaticani, The British Museum, Golden Tours) запровадили онлайн-тури з використанням відео, 3D-технологій, інтерактивних карт. Це дало змогу залучити аудиторію, яка фізично не може відвідати локацію [40].

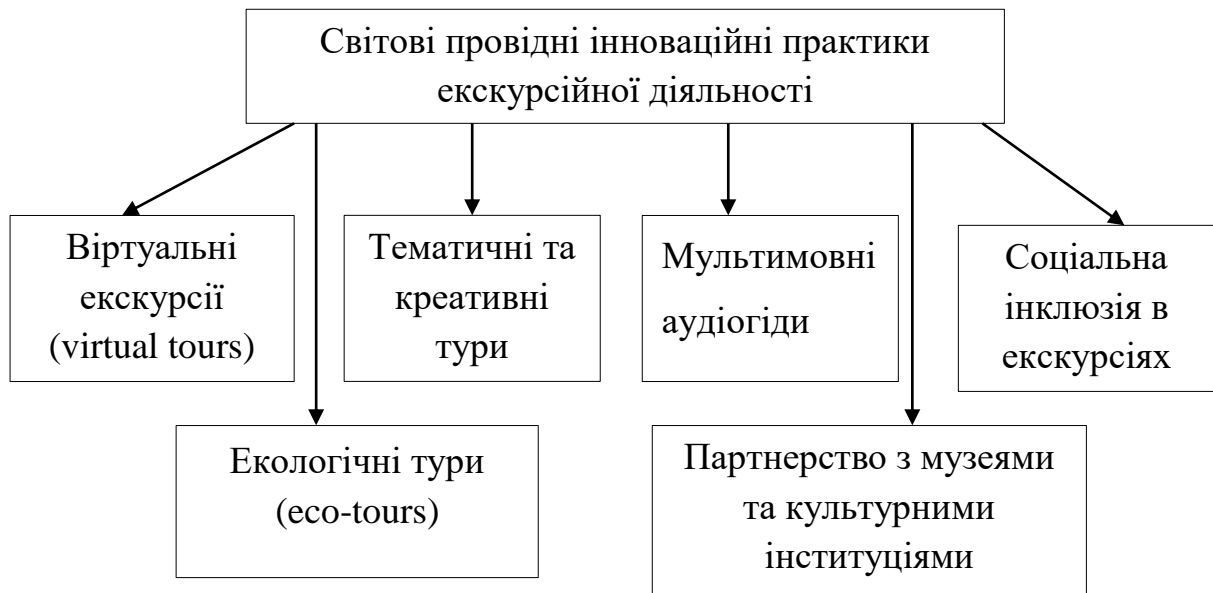


Рисунок 1.1 - Провідні інноваційні практики екскурсійної діяльності

У європейських містах набули популярності тематичні екскурсії: «на слідах детективів», «містичний Лондон», «шляхами Гаррі Поттера» тощо. Ці екскурсії поєднують елементи театралізації, сторітелінгу та участі відвідувачів у сценарії події.

В Іспанії, Франції, Великій Британії активно використовуються багатомовні аудіогіди з GPS-навігацією, що дозволяє індивідуалізувати маршрут і темп подорожі (приклад: Rick Steves Audio Europe, izi.TRAVEL).

Зростає увага до екскурсій, адаптованих для людей з обмеженими можливостями, зокрема у Скандинавії та Канаді. Забезпечується безбар'єрний доступ, візуальні та аудіоадаптації, сурдопереклад [31].

У США, Ісландії, Швейцарії активно розвиваються природоохоронні маршрути з обмеженим числом учасників, етичними практиками (zero-waste), сертифікацією гідів за принципами сталого туризму (наприклад, Leave No Trace Center for Outdoor Ethics).

Екскурсійні компанії (наприклад, Golden Tours, Paris Walks) активно співпрацюють із галереями, університетами, архівами, що дозволяє поглибити змістовне наповнення турів і залучити нові аудиторії (наприклад, екскурсії для школярів, студентів, дослідників).

На думку С. Медліка, головна перевага зарубіжного екскурсійного досвіду полягає в «здатності оперативно адаптуватися до соціокультурних змін і запитів туриста через інновації, гнучкість та якість послуг» [32].

J. Holloway також наголошує, що екскурсія має перетворюватися з інформаційного продукту на емоційний досвід, який стимулює залученість та запам'ятовуваність подорожі [28].

Зарубіжна практика екскурсійної діяльності демонструє тенденцію до індивідуалізації, цифровізації, інтерактивності та сталості. Українським туристичним компаніям доцільно вивчати досвід світових лідерів, зокрема Великої Британії, де екскурсії вже давно розглядаються не як супутня послуга, а як повноцінний туристичний продукт із високою доданою вартістю. Використання подібних моделей в Україні дозволить підвищити конкурентоспроможність екскурсійних програм і задовольнити потреби нових поколінь туристів.

## РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРОПЕРАТОРА «GOLDEN TOURS» У СФЕРІ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 2.1 Характеристика діяльності ТО «Golden Tours»

ТО «Golden Tours» – один з найвідоміших туристичний оператор у Великій Британії, який вже понад 40 років пропонує широкий спектр екскурсійних послуг. Заснований у 1984 році, туроператор зарекомендував себе як надійний провайдер автобусних, пішохідних та комбінованих турів по Лондону, а також до визначних пам'яток за межами міста: Стоунхендж, Оксфорд, Віндзор, Бат, Кембридж та ін.

ТО «Golden Tours» є офіційним партнером британської туристичної організації VisitBritain, що підтверджує її високу репутацію на ринку туристичних послуг.

Розглянемо основні напрямки діяльності ТО «Golden Tours» за допомогою таблиці 2.1

Таблиця 2.1 - Основними напрямками діяльності ТО «Golden Tours»

Напрямок	Опис
Оглядові автобусні тури по Лондону (Hop-on Hop-off)	маршрути охоплюють ключові туристичні пам'ятки — Букінгемський палац, Вестмінстерське абатство, Тауер, Лондонське око тощо
Ододенні тури	до історичних місць Англії з професійними гідями
Круїзи по Темзі	включаючи вечірні прогулянки з вечерею
Тематичні тури	"Гаррі Поттер Тур", "Шерлок Голмс Тур", "Джек-Різник Тур" тощо
Квитки та пакети послуг	надання квитків до музеїв, театрів, стадіонів та інших атракцій (наприклад, London Eye, Madame Tussauds, The Shard)

ТО «Golden Tours» успішно орієнтується на різноманітні сегменти туристичної аудиторії, адаптуючи свої продукти та послуги відповідно до потреб і очікувань кожної категорії клієнтів. Основні цільові групи, на які

спрямована діяльність компанії, включають: іноземні туристи, родини з дітьми, молодь та освітні групи. Розглянемо кожну цільову групу більш детально.

Іноземні туристи, що відвідують Лондон вперше це одна з найбільших і найстабільніших категорій клієнтів ТО «Golden Tours». Більшість таких туристів шукають класичні оглядові тури, які охоплюють головні визначні пам'ятки Лондона: Букінгемський палац, Тауерський міст, Вестмінстерське абатство, Біг-Бен, Лондонське око та ін. Компанія пропонує Hop-on Hop-off автобусні маршрути, які дозволяють гнучко планувати відвідування локацій і отримувати інформацію за допомогою аудіогіда багатьма мовами. Цей формат особливо привабливий для тих, хто вперше знайомиться з містом і має обмежений час на його огляд.

ТО «Golden Tours» пропонує низку спеціалізованих маршрутів, орієнтованих на сімейний відпочинок. Сюди належать тури до Warner Bros. Studio Tour London – The Making of Harry Potter, тематичні автобусні екскурсії для дітей, а також пакети з відвідуванням розважальних атракціонів, таких як London Dungeon, SEA LIFE London Aquarium та Madame Tussauds. Компанія забезпечує комфортні умови для подорожей з дітьми, включаючи короткі тури, наявність зручностей у транспорті та спеціальні ціни для малечі. Такі тури поєднують навчальні елементи з інтерактивними розвагами, що робить їх ідеальними для родинного дозвілля.

Окрему увагу компанія приділяє молодіжній аудиторії, яка активно цікавиться поп-культурою, культовими персонажами та історіями. ТО «Golden Tours» пропонує популярні тури, присвячені відомим британським культурним феноменам — наприклад, «Harry Potter Walking Tour», «Jack the Ripper Tour», «Sherlock Holmes Experience», а також «The Beatles London Tour». Молодь приваблює можливість відчувати себе частиною улюблених історій, відвідати місця зйомок або легендарні музичні локації. Акцент робиться на динамічності маршрутів, сучасному форматі подачі інформації (в тому числі через мобільні застосунки) та емоційному залученні.

ТО «Golden Tours» активно співпрацює з навчальними закладами як Великої Британії, так і інших країн, надаючи можливість організованим групам учнів та студентів взяти участь в пізнавальних турах. Програми для освітніх груп передбачають екскурсії з елементами історії, мистецтва, літератури та науки. Компанія також пропонує супровід досвідчених гідів, які вміють адаптувати подачу інформації під рівень знань молоді. У рамках таких турів популярністю користуються поїздки до Оксфорда, Кембриджа, Грінвіча, Стоунхенджа та інших історичних об'єктів. Особливо актуальні такі тури для шкільних канікул, літніх таборів та програм вивчення англійської мови.

Компанія активно використовує онлайн-маркетинг: SEO, соціальні мережі (Facebook, Instagram, TikTok), а також співпрацює з міжнародними турагентствами, готелями та туристичними платформами (GetYourGuide, Viator, TripAdvisor).

ТО «Golden Tours» має чітку вертикаль управління, де ключову роль відіграють всі структурні підрозділи (рисунок 2.1)

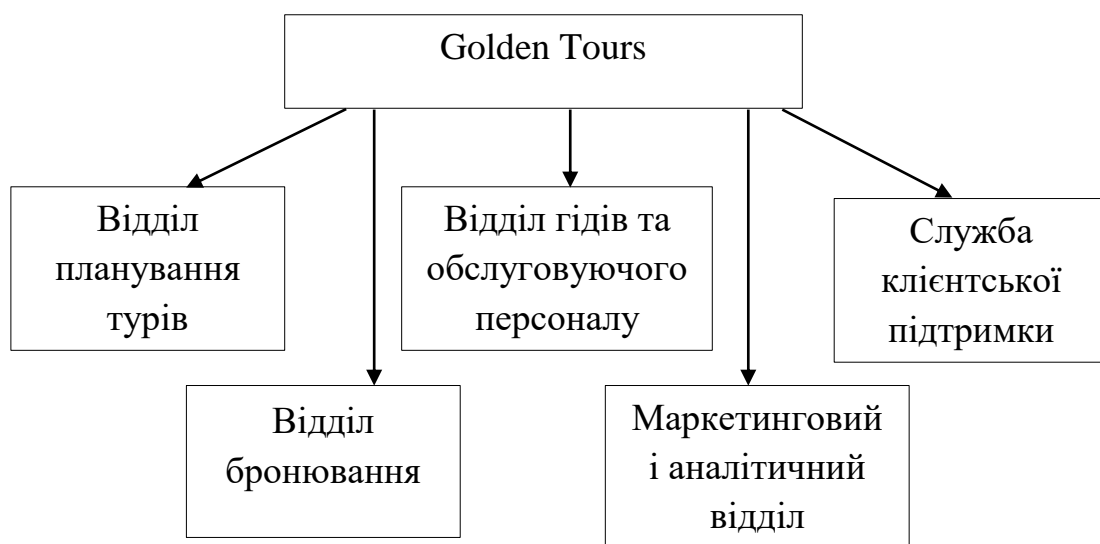


Рисунок 2.1 – Структура управління ТО Golden Tours

Компанія дотримується високих стандартів якості. Усі гіді володіють англійською мовою на високому рівні, а частина турів доступна іншими мовами (в т.ч. німецькою, французькою, іспанською). Важливим аспектом є постійне оновлення автопарку, цифровізація процесів та зручна мобільна аплікація.

Основні та унікальні переваги ТОВ «Golden Tours» в тому що вони пропонують велику кількість варіативних турів щодня, є партнерами із Warner Bros. Studios для екскурсій по локаціях фільмів про Гаррі Поттера, завжди гарантують відправлення незалежно від кількості учасників, також мають опцію для VIP-клієнтів (приватні тури, трансфери, індивідуальні маршрути).

Наступний крок характеристики діяльності ТОВ «Golden Tours» це аналіз основних фінансових показників, які ми розглянемо за допомогою таблиці 2.2

Таблиця 2.2 - Основні фінансові показники ТОВ «Golden Tours»

Показник	2022 рік	2023 рік	2024 рік
Виручка (Turnover)	£68,3 млн	£75,95 млн	£76,0 млн
Грошові кошти (Cash)	£13,63 млн	£17,91 млн	£19,21 млн
Чисті активи (Net Assets)	£16,55 млн	£22,74 млн	£19,28 млн
Загальні активи (Total Assets)	£36,62 млн	£36,62 млн	£35,71 млн
Загальні зобов'язання (Total Liabilities)	£20,07 млн	£13,88 млн	£16,13 млн
Кількість працівників	160	247	247

*Примітка: Дані за 2024 рік базуються на фінансовому звіті за період, що закінчився 30 вересня 2024 року.*

Дані таблиці свідчать, що у 2023 році компанія досягла значного зростання виторгу на 11% порівняно з 2022 роком, що свідчить про ефективну маркетингову стратегію та розширення туристичних послуг. У 2024 році виторг залишився стабільним, що може вказувати на насичення ринку або зовнішні економічні фактори.

Постійне зростання грошових коштів на рахунках компанії демонструє її фінансову стабільність та ефективне управління грошовими потоками.

Зростання чистих активів у 2023 році до £22,74 млн свідчить про накопичення капіталу та успішну діяльність. Проте у 2024 році спостерігається зниження до £19,28 млн, що може бути результатом інвестиційних витрат або змін у структурі активів.

Зменшення загальних активів у 2024 році може бути пов'язане з амортизацією або продажем частини активів. Зростання зобов'язань вказує на можливе залучення додаткового фінансування для розвитку бізнесу.

Збільшення штату на 54% у 2023 році порівняно з 2022 роком свідчить про розширення діяльності компанії та зростання попиту на її послуги.

Хоча ТОВ «Golden Tours» не розкриває точну кількість обслугованих клієнтів, аналіз фінансових звітів дозволяє оцінити приблизну динаміку клієнтської бази за останні три роки. Згідно з даними, опублікованими на платформі Endole, виручка компанії за 2024 фінансовий рік (закінчився 30 вересня 2024 року) склала приблизно £75,95 млн, що на 11% більше порівняно з попереднім роком.

Враховуючи середню вартість туру або пакету послуг у межах £50–£100, можна зробити приблизні оцінки кількості клієнтів яку розглянемо в таблиці 2.3

Таблиця 2.3 – Аналіз зміни кількості клієнтів ТОВ «Golden Tours» на протязі 2022-2024 років

Показник	Показники по роках			Зміна показників	
	2022	2023	2024	2023-2022	2024-2023
Кількість клієнтів, тис. осіб	800	850	950	50	100

Дані таблиці 2.3 свідчать про стабільне зростання клієнтської бази компанії, що може бути пов'язано з розширенням асортименту турів, покращенням якості обслуговування та ефективною маркетинговою стратегією.

ТО «Golden Tours» відіграє значну роль у розвитку туристичної інфраструктури Лондона та Англії загалом. Завдяки широкому спектру послуг, орієнтації на якість і досвіду на ринку, компанія утримує лідерські позиції у сфері екскурсійного обслуговування. Її діяльність є прикладом успішного поєднання традиційного підходу до гідівання з сучасними технологіями у сфері туризму.

Фінансові показники ТО «Golden Tours Ltd» за 2022-2024 роки демонструють стабільне зростання та розвиток компанії. Збільшення виторгу та грошових коштів свідчить про ефективну бізнес-стратегію, а зростання штату – про розширення операційної діяльності. Незначне зниження чистих активів у 2024 році потребує подальшого аналізу, але загалом компанія зберігає позитивну динаміку та лідерські позиції на ринку туристичних послуг Великої Британії.

Також, протягом 2022-2024 років ТО «Golden Tours» демонструє позитивну динаміку зростання клієнтської бази. Це свідчить про успішну адаптацію до змін на ринку туристичних послуг, впровадження інновацій та орієнтацію на потреби клієнтів.

## 2.2 Основні тенденції і аналіз розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії

Велика Британія є однією з найпопулярніших туристичних країн Європи, що приваблює мільйони туристів щороку завдяки своїй багатовіковій історії, архітектурі, культурі, мистецтву та унікальному поєднанню традицій і сучасності. Екскурсійна діяльність як складова туристичної індустрії відіграє важливу роль у формуванні позитивного туристичного іміджу держави, а також є потужним інструментом у збереженні та популяризації культурної спадщини.

Станом на останні роки, екскурсійна діяльність у Великій Британії демонструє сталий розвиток. Згідно зі звітом VisitBritain, у 2023 році країну відвідало понад 38,5 мільйона іноземних туристів, що принесло економіці понад 31 мільярд фунтів стерлінгів. Значна частина витрат туристів припадає саме на екскурсійні програми: музеї, культурні пам'ятки, історичні об'єкти, оглядові тури та тематичні маршрути (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4 - Основні показники екскурсійної діяльності у Великій Британії (2021-2023 рр.)

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік
Кількість міжнародних туристів	6,2 млн	24,3 млн	38,5 млн
Туристичні витрати загалом	£5,8 млрд	£18,1 млрд	£31,0 млрд
Середні витрати туриста на екскурсії та атракції	£38	£54	£61
Найпопулярніші екскурсійні напрямки	Лондон, Бат, Стоунхендж, Оксфорд	ті ж	ті ж + Йорк
Основні формати екскурсій	Онлайн/гібридні	Автобусні, пішохідні	Тематичні, мультиформатні
Частка цифрових турів від загальної кількості	~30%	~22%	~18%

За даними таблиці 2.4 ми бачимо, що у 2023 році кількість туристів майже досягла доковідного рівня (близько 40 млн). Особливо помітно збільшення мандрівників з країн ЄС, США, Австралії, Канади, а також з країн Перської затоки. Це напряму вплинуло на зростання попиту на екскурсійні програми.

Популярність пішохідних та тематичних турів зросла на 17%, зокрема тих, що стосуються літератури, фільмів, королівської історії. Одноденні тури з Лондона стали ключовим продуктом для туристів, які прагнуть побачити «класичну Англію» за короткий час.

Середні витрати іноземного туриста на екскурсійну діяльність зросли з £38 у 2021 до £61 у 2023 році. Це пов'язано з подорожчанням логістики, але

й з підвищенням якості сервісу, розширенням додаткових опцій (аудіогіди, переклади, вхідні квитки тощо).

Попри сплеск популярності цифрових турів у 2021-2022 рр. через пандемію, у 2023 році спостерігається повернення до "живого" досвіду. Частка онлайн-турів скоротилася до 18%, а попит на екскурсії з живими гідами зріс. Проте більшість компаній залишають у своєму арсеналі додатки, QR-гайди та інтерактивні мапи. Під впливом екологічного тренду більшість екскурсійних операторів запроваджують екофрендлі-програми: пішохідні або велосипедні тури, безпаперову документацію, використання електроавтобусів у центрі Лондона.

Лондон, як столиця країни, виступає головним центром екскурсійної активності. Його привабливість зумовлена наявністю великої кількості світових пам'яток – Букінгемський палац, Тауер, Вестмінстерське абатство, Британський музей, музей мадам Тюссо, галерея Тейт та ін. Разом з тим, великим попитом користуються екскурсії за межі міста: до Стоунхенджа, Віндзорського замку, Оксфорда, Бат, Кембриджа, Шотландії та Уельсу.

На ринку екскурсійних послуг Великої Британії сформувалась широка гама форматів:

1 Оглядові автобусні тури (Hop-on Hop-off) – особливо популярні серед туристів, які вперше приїжджають до Лондона чи інших великих міст. Вони дозволяють зручно пересуватись між головними пам'ятками.

2 Пішохідні тури з гідом – тематичні екскурсії вулицями міст з акцентом на історію, архітектуру, літературу чи містику (наприклад, «Слідами Джека-Різника» або «Лондон Шерлока Холмса»).

3 Музейні та культурні тури – екскурсії всередину закладів культури з фаховим супроводом.

4 Тематичні екскурсії – за мотивами літератури чи кіно (наприклад, тури Гаррі Поттера, Бітлз, Джейн Остін).

5 Одноденні автобусні подорожі з Лондона до провінційних локацій.

Крім того, активно розвиваються цифрові та мультимедійні екскурсії: мобільні додатки з аудіогідами, інтерактивні карти, віртуальні тури.

На сьогодні провідними операторами екскурсійних послуг у Великій Британії є:

1 Golden Tours – офіційний партнер VisitBritain з понад 40-річним досвідом.

2 Big Bus Tours – міжнародна компанія, що пропонує оглядові автобусні тури у 23 країнах світу.

3 Evan Evans Tours – один з найстаріших туроператорів Великої Британії, з акцентом на якісні історико-культурні екскурсії.

4 Original London Sightseeing Tour – класичні екскурсійні маршрути Лондоном.

Ці туристичні підприємства активно конкурують у сфері сервісу, ціноутворення, зручності онлайн-бронювання, мовної доступності, а також у якості гідів і інноваційних форматах екскурсій.

Попри стійке зростання показників у сфері туризму та стабільний попит на екскурсійні послуги, галузь екскурсійної діяльності у Великій Британії стикається з низкою серйозних викликів, які потребують системного реагування з боку як державних, так і комерційних структур. Розглянемо основні проблеми та потенційні напрямки розвитку більш докладно.

Пандемія COVID-19 завдала значного удару по світовому туризму, зокрема екскурсійній галузі Великої Британії. Протягом 2020-2021 років більшість туристичних маршрутів було призупинено, а гіді, екскурсійні компанії та культурні установи зазнали серйозних фінансових втрат. Хоча в 2023 році галузь демонструє ознаки відновлення, повноцінне повернення до докризових обсягів потребує часу та ресурсів. Станом на сьогодні, серед пріоритетів екскурсійних компаній – відновлення довіри клієнтів, зниження бар'єрів для подорожей (у тому числі санітарних) та адаптація до нових гігієнічних стандартів.

Глобальні економічні процеси, викликані як постковідною кризою, так і геополітичними факторами (зокрема, енергетичними проблемами в Європі), спричинили зростання вартості транспортних, паливних та адміністративних витрат. Як наслідок, ціни на екскурсійні послуги підвищуються, що може негативно позначитися на привабливості для певних сегментів аудиторії – насамперед бюджетних мандрівників, молоді та студентів. В умовах зростання інфляції екскурсійним компаніям необхідно шукати баланс між рентабельністю та доступністю послуг, зокрема через впровадження гнучких цінових пакетів, знижок, комбінованих маршрутів та сімейних пропозицій.

Цифровізація радикально трансформує формат споживання екскурсійних продуктів. Все більшої популярності набирають мобільні гіді, інтерактивні додатки, аудіотури, YouTube-канали про міста, а також віртуальні тури, які дають змогу ознайомитися з локацією без фізичної присутності. З одного боку, це створює конкуренцію традиційним формам гідуння, з іншого – відкриває нові можливості для синергії. Для екскурсійних компаній важливо не лише зберегти «живий» формат турів, а й доповнювати його цифровими інструментами: мобільними додатками, гейміфікацією, додатковими мультимедійними матеріалами.

Зростаючий потік туристів, особливо до об'єктів національної культурної спадщини, створює навантаження на інфраструктуру та довкілля. У цьому контексті актуальним постає питання впровадження принципів сталого туризму – підходу, який базується на збалансованості між економічними вигодами, соціальними потребами та охороною навколишнього середовища. У Великій Британії вже реалізуються ініціативи щодо обмеження кількості відвідувачів в окремі години, впровадження електротранспорту, екскурсійних маршрутів на велосипедах чи пішки, а також екоосвітніх програм для туристів. Такий підхід дозволяє зберегти культурні об'єкти в належному стані, забезпечити якісний досвід для гостей та сформувати екологічно свідоме туристичне середовище.

Водночас, розвиток екскурсійної галузі підтримується урядовими програмами, активною роботою VisitBritain, інноваціями в туристичній логістиці та високим рівнем сервісу. У перспективі варто очікувати подальшої персоналізації маршрутів, інтеграції штучного інтелекту та розширення інклюзивних послуг для людей з особливими потребами.

### 2.3 Оцінка спектру екскурсійних послуг ТО «GOLDEN TOURS»

Туроператор «Golden Tours Ltd», є однією з провідних екскурсійних організацій Великої Британії, що спеціалізується на проведенні автобусних, пішохідних, комбінованих і тематичних турів для внутрішніх і міжнародних туристів. Завдяки широкій географії маршрутів, високому рівню сервісу та інноваційному підходу до екскурсійного обслуговування, ТО «Golden Tours утримує» лідерські позиції на ринку культурно-пізнавального туризму Великої Британії.

ТО «Golden Tours» здійснює екскурсійне обслуговування у двох основних напрямках:

1. Міські тури по Лондону, включаючи автобусні маршрути Нор-он Нор-off, пішохідні екскурсії центральною частиною міста, річкові прогулянки по Темзі та нічні тури;

2. Екскурсії за межами Лондона, серед яких найбільш популярними є поїздки до Стоунхенджа, Віндзора, Оксфорда, Бат, Кембриджа, а також у національні парки та шотландські міста.

Загалом компанія пропонує понад 100 різновидів турів, які охоплюють широкий спектр історичних, культурних, природних і розважальних локацій.

Компанія орієнтується на різні цільові групи, пропонуючи як класичні, так і вузькоспеціалізовані екскурсії. Серед найпопулярніших форматів:

Нор-он Нор-оф тури – дозволяють туристам самостійно формувати маршрут і зупинятися на обраних локаціях;

Одноденні автобусні тури – включають транспорт, гіда, вхідні квитки та часто – обіди;

Тематичні екскурсії: «Гаррі Поттер Тур» (включаючи відвідування Warner Bros. Studio), «Слідами Джека-Різника», «Шерлок Голмс у Лондоні», «Музичний Лондон» тощо;

Круїзи по Темзі – денні та вечірні, з можливістю включення харчування та музичного супроводу;

Приватні та VIP-тури – для індивідуальних туристів або малих груп, з персоналізованим маршрутом і сервісом класу «люкс».

За допомогою таблиці 2.5 розглянемо найпопулярніші екскурсійні маршрути TO Golden Tours

Таблиця 2.5 - Приклади популярних екскурсій TO Golden Tours

№	Назва туру	Опис маршруту	Тривалість	Орієнтовна вартість (дорослі)
1	London Hop-on Hop-off Bus Tour	Основні пам'ятки Лондона (Букінгемський палац, Біг-Бен, Тауер, Лондонське око)	Квиток на 1–2 дні	£35 – £45
2	Warner Bros. Studio Tour: The Making of Harry Potter	Відвідування павільйонів зйомок фільмів про Гаррі Поттера	7–8 годин	£99 – £109
3	Stonehenge, Windsor & Bath Day Tour	Стоунхендж, Віндзорський замок, місто Бат (вхідні квитки включено)	Повний день (12 год)	£95 – £115
4	Jack the Ripper Walking Tour	Вечірня пішохідна екскурсія локаціями, пов'язаними з Джеком-Різником	1,5–2 години	£15 – £20
5	Oxford & Cambridge University Tour	Екскурсія до двох провідних університетських міст	Повний день	£95 – £110

		Великої Британії		
6	London by Night Open-Top Bus Tour	Панорамна нічна екскурсія центральним Лондоном	1,5 години	£24 – £27
7	Windsor Castle Entry + Bus Transfer	Квиток до замку та трансфер з Лондона	Півдня	£69 – £79
8	Private Chauffeured London Tour (Luxury Class)	Індивідуальний тур з водієм-гідом на преміальному авто	4–8 годин	£300 – £600

Усі ціни актуальні на кінець 2024 року та можуть змінюватися залежно від сезону, дня тижня чи наявності акцій. Для дітей, студентів та груп зазвичай доступні знижки (10-20%). У вартість більшості турів входять: трансфер, гід, аудіогід, вхідні квитки (залежно від пакету). Бронювання здійснюється через офіційний сайт Golden Tours або міжнародні платформи (GetYourGuide, TripAdvisor, Viator).

ТО «Golden Tours» активно використовує сучасні технології для забезпечення високого рівня обслуговування: мобільні додатки для бронювання, аудіогіди багатьма мовами, GPS-трекінг автобусів, підтримку в реальному часі. Туристичний оператор приділяє значну увагу якості обслуговування, що підтверджується високими рейтингами на міжнародних туристичних платформах, зокрема TripAdvisor, Trustpilot, GetYourGuide.

Автобусний парк компанії постійно оновлюється – на маршрутах працюють комфортабельні двоповерхові автобуси з відкритими верхніми палубами, а для міжміських поїздок – мінібуси та автобуси класу люкс. Компанія також співпрацює з професійними екскурсоводами, які мають відповідну акредитацію та вільно володіють кількома мовами.

ТО «Golden Tours» один з перших у Великій Британії почав впроваджувати цифрові технології в екскурсійну діяльність. Власний мобільний додаток дозволяє:

- бронювати тури в реальному часі;

- переглядати інтерактивні карти маршрутів;
- отримувати push-сповіщення про затримки, зміни або спеціальні пропозиції;
- користуватись аудіогідом без необхідності підключення до інтернету.

Це значно покращує зручність для туристів і дозволяє гнучко адаптувати послуги до потреб клієнта.

ТО «Golden Tours» є прикладом ефективної, клієнтоорієнтованої екскурсійної організації, яка вдало поєднує класичні принципи гідуння з інноваційними підходами та цифровими рішеннями. Її діяльність відповідає сучасним вимогам туристичного ринку та формує високу якість туристичного продукту Великої Британії в очах іноземного відвідувача.

## РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ВЕЛИКІЙ БРИТАНІЇ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ТО «GOLDEN TOURS»

### 3.1 Проблеми та виклики розвитку екскурсійного туризму у Великій Британії в умовах постпандемічної трансформації

Світова пандемія COVID-19 суттєво вплинула на туристичну індустрію загалом та екскурсійну діяльність зокрема. У Великій Британії, де туризм є важливою складовою економіки (на частку сектора припадало понад 9% ВВП до 2020 року), екскурсійний сегмент зазнав значних змін під впливом карантинних обмежень, зміни поведінки туристів та нових умов безпеки. У післяпандемічний період (з 2021 року) цей сектор розвивається в умовах адаптації до нових реалій, проте стикається з низкою системних проблем і викликів.

У післяпандемічний період спостерігається зниження обсягів міжнародного туризму на користь внутрішнього. У Великій Британії туроператори, як-от Golden Tours, були змушені зменшити кількість екскурсій для іноземних туристів і орієнтуватися на місцевих відвідувачів. У Франції значно знизився потік туристів із США та Китаю – ключових ринків для музеїв Парижа. В Італії, яка традиційно залежить від іноземного турпотoku (особливо до Рима і Ватикану), ситуація вимагає розвитку локального туризму.

Пандемія спричинила масовий вихід гідів і екскурсоводів зі сфери через відсутність роботи. У Великій Британії кількість активних гідів Blue Badge скоротилась на третину. У Франції молоді спеціалісти не зацікавлені повертатися до низькооплачуваної сезонної роботи. В Італії рівень тимчасової зайнятості в туризмі досягав 70% у 2021 році, що унеможливило стабільний розвиток кадрового потенціалу.

Ситуація з COVID-19 породила психологічні бар'єри участі у групових заходах, зокрема у багатолюдних екскурсіях. У Великій Британії зросла популярність індивідуальних турів, а також безконтактних форматів (наприклад, самостійні маршрути через застосунки). У Франції музеї запровадили обов'язкове попереднє бронювання з обмеженням кількості осіб. В Італії, попри зняття обмежень, спостерігається недовіра до безпечності громадського транспорту, що впливає на мобільність екскурсантів.

Поширення віртуальних турів, YouTube-контенту та 3D-моделей історичних об'єктів знизило мотивацію до участі в офлайн-екскурсіях. У Франції віртуальні тури Лувру стали масовим явищем. В Італії Google Arts & Culture популяризував цифрові виставки з галереї Уффіці. У Великій Британії аналогічно зростає роль відеоплатформ (наприклад, віртуальні екскурсії British Museum).

Разом з іншими проблемами зросли витрати на організацію турів, це пов'язано з збільшенням витрати на дезінфекцію, логістику, навчання персоналу, а також на компенсації ризиків (страхування, гнучке повернення коштів). У Великій Британії невеликі оператори скоротили кількість екскурсій через нерентабельність. У Франції збільшилися витрати на підтримку соціальної дистанції (зменшення кількості учасників у групі). В Італії витрати зросли через необхідність утримання старовинних об'єктів у безпечному для відвідувачів стані.

Проблеми, з якими стикаються екскурсійні оператори у Великій Британії, Франції та Італії, мають системний характер. Успішна адаптація до умов постпандемічної трансформації потребує державної підтримки, цифрових інвестицій, модернізації сервісів та інноваційних стратегій обслуговування. Порівняльний аналіз свідчить про необхідність:

- стимулювання цифрової грамотності малих екскурсійних компаній;

- інтеграції гібридних форматів обслуговування (онлайн + офлайн);
- просування сталого туризму як основи для збереження ресурсної бази.

За допомогою таблиці 3.1 проведемо порівняльний аналіз проблем екскурсійного туризму у країнах ЄС

Таблиці 3.1 - Порівняльна таблиця проблем екскурсійного туризму у країнах ЄС

Проблема / Виклик	Велика Британія	Франція	Італія
Зміна структури туристичного попиту	Зміщення на внутрішній туризм, переорієнтація програм	Скорочення міжнародного трафіку з Азії та США	Залежність від іноземного туризму
Дефіцит кваліфікованих кадрів	Зниження кількості ліцензованих гідів	Недостатня підготовка молодих гідів	Високий рівень тимчасової зайнятості
Інфраструктурна недостатність цифровізації	Нестача ресурсів у малих операторів	Фрагментована цифрова екосистема	Недостатня інтеграція ІТ-систем у музеях
Проблеми безпеки та довіри	Уповільнення попиту на групові тури	Вимоги щодо дистанціювання впливають на музеї	Низька довіра до безпечного туризму
Конкуренція з цифровими форматами	YouTube-контент, онлайн-гіди зменшують попит	Популярність віртуальних турів у Луврі	Розвиток онлайн-турів по Риму, Ватикану
Зростання витрат на організацію	Зростання собівартості через COVID-витрати	Зростання витрат на дезінфекцію об'єктів	Підвищення вартості транспорту та логістики
Необхідність впровадження сталих практик	Тиск на екологічну адаптацію маршрутів	Захист об'єктів ЮНЕСКО від перевантаження	Потреба збереження історичних пам'яток

Порівняльний аналіз показав, що проблеми екскурсійного туризму у Великій Британії, Франції та Італії мають багато спільного, але виявляються з різною інтенсивністю та у специфічних формах. Усі три країни зіткнулися зі зменшенням міжнародного турпотoku та необхідністю переорієнтації на внутрішній ринок. Великою проблемою є дефіцит кваліфікованих кадрів, що

став наслідком пандемічної кризи. У той же час, цифровізація залишається слабким місцем, особливо для малих операторів. У контексті безпеки та довіри туристів спостерігається переважання індивідуальних форматів екскурсій. Додатковим викликом є конкуренція з онлайн-ресурсами, яка змушує традиційні екскурсійні компанії адаптуватися до нових моделей поведінки споживачів. Зросла також потреба у впровадженні сталих та екологічно відповідальних практик, що є частиною глобального тренду в туризмі.

### 3.2 Рекомендації щодо вдосконалення екскурсійних програм ТО «Golden Tours» та розробка нового туристичного пакету

У ХХІ столітті туристи дедалі частіше віддають перевагу досвідно-орієнтованим подорожам, які дозволяють глибше зануритися в культуру, історію, соціальні особливості території. За даними UNWTO (2022), більше 60% мандрівників віком 18-40 років шукають нетипові враження, альтернативні до традиційних туристичних продуктів. Тематичні тури на кшталт «Прихований Лондон» і «Студентський Лондон» ідеально відповідають цим запитам, бо акцентують на: автентичності місцевих громад; урбаністичних контрастах; альтернативних наративах історії; включенні елементів інтерактиву та гейміфікації.

Як один із найбільших туроператорів у Великій Британії, «Golden Tours» зосереджений переважно на масових класичних екскурсіях: Вестмінстер, Вест-Енд, Стоунхендж, Віндзор, музеї. Проте конкуренція на ринку, особливо з боку нових цифрових платформ (GetYourGuide, Airbnb Experiences), потребує розширення пропозиції в нішевих сегментах. Впровадження нестандартних турів дозволить:

- залучити нові цільові групи (молодь, локальні мешканці, «досвідчені туристи»);
- активізувати попит у «низький» сезон;
- підвищити впізнаваність бренду як інноваційного провайдера турів.

Екскурсійний тур «Прихований Лондон: історії вулиць, які не показують на листівках» орієнтований на задоволення потреб окремих цільових аудиторій, таких як молодь 20-45 років; культурно активних мандрівників; повторних відвідувачів Лондона, які прагнуть побачити більше, ніж «листівковий» образ міста; урбаністів, студентів, дослідників міського простору.

Цей маршрут спрямований на задоволення інтересів туристів, які шукають автентичні, недооцінені або нетипові об'єкти міського середовища. Ідея полягає в тому, щоб показати Лондон з «внутрішнього боку»: не тільки як столицю монархії та музеїв, а як багатопланове, живе, урбаністичне середовище з історіями простих людей, колишніх індустріальних зон, креативних просторів та легенд нетуристичних кварталів.

Формат даної екскурсії буде заключатись в тому, що вона триматиме 3-3,5 години і це пішохідна екскурсія з елементами сторітелінгу, фотопаузами, інтерактивними завданнями, мінімальна група до 12 осіб.

Час проведення: вечірній формат (16:00-19:30), ціна - £25 з особи (знижки для студентів і місцевих жителів)

Програма маршрута

Початок станція метро Aldgate East

→ Whitechapel – розповідь про мігрантське минуле, локації пов'язані з революціонерами й анархістами XIX ст., лікарня Royal London

→ Spitalfields – квартали французьких гугенотів, єврейські друкарні, сучасна галерея стріт-арту

→ Brick Lane – графіті Banksy, колоніальна та постколоніальна спадщина, індійська кухня

→ Shoreditch – занедбані залізничні віадуки, перетворені на бари, старі фабрики

→ Hoxton – місця протестів, паб з автентичним інтер'єром 1930-х років

Фініш маршруту - креативний простір Voxpark Shoreditch

На даному маршруті пропонуємо використовувати інноваційні елементи, такі елементи QR-коди на маршруті: для перегляду архівних фото до/після змін районів; AR (доповнена реальність): короткі відео-реконструкції ключових локацій. А також використання інтерактиву - питання/вікторини протягом маршруту, учасники отримують невеликі призи (листівки, магніти, промокоди).

Даний екскурсійний маршрут несе соціально-культурну цінність, яка заключається в популяризації нетуристичних районів, розвантаження центральних історичних місць; підтримки локального бізнесу (кафе, галерей, ремісників); вихованні екологічної свідомості через пішохідний формат та сталу маршрутизацію.

Отже, пропозиція екскурсійного маршруту «Прихований Лондон» відповідає актуальним туристичним трендам: досвідності, автентичності, мікротуризму та урбаністичної естетики. Впровадження такого формату дозволить ТОО «Golden Tours» розширити аудиторію за межі масового туризму; підвищити конкурентоспроможність у сегменті креативних маршрутів; зробити внесок у культурну інтеграцію менш відомих частин міста у туристичний простір Лондона.

Наступна пропозиція це впровадження екскурсійного маршруту «Студентський Лондон», який розрахований на іноземних студентів, що навчаються в Лондоні (близько 300 тис. осіб у понад 40 університетах); учнів освітніх турів; молодих туристів із бюджетним запитом.

Пропонуємо в даний маршрут включати екскурсії кампусами University College London, LSE, King's College; відвідування студентських пабів, бібліотек, місць протестів і творчих ініціатив; орієнтацію в середовищі молодіжної культури Лондона.

Метою екскурсійного маршруту «Студентський Лондон» є забезпечити знайомство з історією, повсякденним життям, культурою та інфраструктурою студентського Лондона через призму провідних університетів, публічних просторів та молодіжних ініціатив.

Структура маршруту (тривалість – 1 день, 6–8 годин):

Перший крок Знайомство з головними університетами:

University College London (UCL) - огляд головного кампусу на Gower Street, історія університету, його роль у науці та культурі, візит до головної бібліотеки та архітектурного факультету, цікаві факти про відомих випускників (наприклад, Махатма Ганді, Френсіс Крик)

London School of Economics and Political Science (LSE) - екскурсія по кампусу на Houghton Street, вступ до теми соціальної справедливості та студентських рухів, відвідування Літературного кафе або публічного простору LSE.

King's College London - Кампус на Стренді – огляд будівлі Somerset House, історія університету, його міждисциплінарний підхід, відвідування студентських арт-просторів або студентського центру

Наступний крок знайомство з елементами студентської культури:

- The Court (біля UCL) – типовий студентський паб з доступними цінами;

- George IV (біля LSE) – паб із класичною атмосферою та живою музикою;

- Знайомство з поняттям «happy hour», традиціями паб-кроулінгу.

Завершальні об'єкти маршруту це бібліотеки та студентські простори, а саме British Library (екскурсійна зупинка на 30 хв) та сендвіч-тур в просторі Waterstones на Gower Street (книгарня як культурний хаб).

Таким чином, маршрут «Студентський Лондон» є ефективним прикладом сучасної молодіжної екскурсійної програми, яка виконує не лише інформативну, а й інтеграційну та виховну функції. Його реалізація сприяє формуванню позитивного туристичного досвіду, підвищенню якості

перебування іноземних студентів у місті та зміцненню туристичного іміджу Лондона як інноваційного освітнього центру.

Обидва маршрути мають низьку собівартість реалізації, адже не передбачають витрат на дорогі об'єкти, вхідні квитки чи транспорт. Вони проводяться пішки, також використовують вже наявну інфраструктуру та можуть обслуговуватись локальними гідами без залучення додаткового персоналу.

Промоція маршрутів поза туристичним центром відповідає стратегії сталого туризму, тобто зменшує навантаження на центральні локації, також стимулює економіку районів поза «туристичним коридором» та забезпечує інклюзивність культурного простору, залучаючи маловідомі історії, голоси спільнот, альтернативні культурні практики.

Отже, впровадження маршрутів «Прихований Лондон» і «Студентський Лондон» є стратегічно обґрунтованим кроком, який поєднує відповідність сучасним очікуванням туристів; розширення аудиторії та ринку; низькі витрати і високу маржинальність; підвищення іміджу компанії як провайдера турів нового покоління.

Таблиця 3.3 - Рекомендовані пропозиції щодо покращення екскурсійної діяльності ТО «Golden Tours» за рахунок впровадження нових туристичних продуктів

№ з/п	Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1	Екскурсійний тур «Прихований Лондон: історії вулиць, які не показують на листівках»	Даний екскурсійний маршрут несе соціально-культурну цінність, яка заключається в популяризації нетуристичних районів, розвантаження центральних історичних місць; підтримки локального бізнесу (кафе, галерей,	Впровадження даного маршруту допоможе розширити аудиторію за межі масового туризму; підвищити конкурентоспроможність у сегменті креативних маршрутів; зробити внесок у культурну інтеграцію менш відомих частин міста у

		ремісників); вихованні екологічної свідомості через пішохідний формат та стали маршрутизацію	туристичний простір Лондона
2	Екскурсійний маршрут «Студентський Лондон»	Екскурсійний маршрут «Студентський Лондон» є ефективним туристичним продуктом, що вдало поєднує інформаційно-пізнавальну, соціокультурну та адаптаційну функції. Його розробка орієнтована на актуальні потреби молодіжної цільової аудиторії, зокрема іноземних студентів, учасників освітніх турів та молодих туристів із обмеженим бюджетом.	Його реалізація сприяє формуванню позитивного туристичного досвіду, підвищенню якості перебування іноземних студентів у місті та зміцненню туристичного іміджу Лондона як інноваційного освітнього центру

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дало змогу комплексно охарактеризувати екскурсійну діяльність як важливий елемент туристичної індустрії Великої Британії, виокремити її сучасні тенденції, проблеми та перспективи розвитку на прикладі функціонування провідного туроператора «Golden Tours».

У першому розділі було розглянуто теоретико-методологічні основи екскурсійної діяльності, уточнено сутність поняття «екскурсійна діяльність» та її місце у структурі туристичного обслуговування. З'ясовано, що екскурсійні послуги виступають важливим комунікативним і культурно-просвітницьким інструментом, який забезпечує емоційне залучення туристів, розширення їхнього культурного досвіду та зміцнення національної ідентичності. Акцентовано увагу на типології екскурсій, класифікації за тематикою, способом подачі матеріалу та організаційними ознаками.

У другому розділі, на основі аналізу офіційної інформації, рекламних матеріалів, клієнтських відгуків та власного спостереження, здійснено детальний аналіз діяльності ТО «Golden Tours», який є одним із провідних гравців на ринку екскурсійних послуг у Лондоні. Туристичний оператор демонструє високу гнучкість до ринкових змін, розвинену систему онлайн-букінгу, багатий вибір авторських турів, зокрема «Королівські резиденції», «Лондон кінематографічний» тощо.

Водночас дослідження виявило низку викликів і проблем, які стримують розвиток екскурсійної діяльності у Великій Британії. До них належать: постпандемійне скорочення міжнародного туристичного потоку та зміна туристичних пріоритетів; інфляційний тиск і підвищення вартості транспортних та сервісних послуг; конкуренція з боку цифрових платформ (аудіогіди, віртуальні тури, YouTube-контент); необхідність адаптації до принципів сталого туризму, що передбачає зменшення тиску на історичні об'єкти.

Також було запропоновано практичні рекомендації щодо вдосконалення екскурсійних програм «Golden Tours», зокрема шляхом розробки нового туристичного продукту – екскурсійного маршруту «Студентський Лондон». Цей маршрут поєднує в собі ознайомлення з провідними університетами міста (UCL, LSE, King's College), відвідування молодіжних публічних просторів, студентських пабів, бібліотек, арт-локацій і зон громадської активності. Така пропозиція відповідає запитам цільової аудиторії (іноземних студентів, учнів освітніх турів, бюджетних молодіжних туристів), а також сприяє формуванню лояльності до міста, інтеграції в молодіжне середовище та розвитку емоційного зв'язку з місцем перебування. Та екскурсійного продукту «Прихований Лондон: історії вулиць, які не показують на листівках», який відповідає актуальним туристичним трендам: досвідності, автентичності, мікротуризму та урбаністичної естетики. Впровадження такого формату дозволить ТО «Golden Tours» розширити аудиторію за межі масового туризму; підвищити конкурентоспроможність у сегменті креативних маршрутів; зробити внесок у культурну інтеграцію менш відомих частин міста у туристичний простір Лондона

Загалом, результати дослідження дозволяють зробити висновок про високий потенціал подальшого розвитку екскурсійної діяльності у Великій Британії, особливо в умовах діджиталізації, зростання молодіжної мобільності та попиту на індивідуалізовані екскурсійні продукти. На прикладі ТО «Golden Tours» доведено ефективність застосування клієнтоорієнтованих підходів, стратегічної диверсифікації маршрутів і активного залучення сучасних форматів комунікації у процес надання екскурсійних послуг.

Отримані результати мають практичне значення для розробки нових екскурсійних продуктів, удосконалення стратегій позиціонування туроператорів, а також можуть бути використані у професійній підготовці фахівців у галузі туризму, маркетингу та готельно-ресторанної справи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азар В.Ю. Інноваційні форми екскурсійної діяльності в сучасному туризмі. Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм. 2021. №4. С. 18-25.
2. Бейдик О.М. Рекреаційно-туристичні ресурси України. К. : РВПС, 2001. 395 с.
3. Бойко Ю.З. Екскурсознавство. К. : Каравела, 2009. 168 с.
4. Васильєва М.Є. Театралізовані екскурсії як засіб інтерпретації культурної спадщини. Науковий вісник ЧНУ. Серія: Педагогіка та психологія. 2022. №2. С. 45-50.
5. Гусєва О.В. Розвиток пішохідного туризму у великих містах: європейський досвід. Вісник ХНУМГ. 2021. №4. С. 52-57.
6. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.(з доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
7. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : Книги-XXI, 2008. 384 с.
8. Костенко Н.М. Організація екскурсійної діяльності в умовах цифровізації: монографія. Харків : ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2022. 248 с.
9. Любіцева О.О. Географія туризму. К. : Альтерпрес, 2006. 424 с.
10. Мальська М.П., Ведмідь В.А. Організація туризму. К. : Центр учбової літератури, 2003. 312 с.
11. Мальська М.П., Гнатюк О.В. Сучасні напрями розвитку туризму: монографія. Львів : Видавництво ЛНУ ім. Івана Франка, 2020. 312 с.
12. Мироненко Н.П., Пеця В.С. Географія світового туризму. К. : Либідь, 2004. 360 с.
13. Романюк С.В. Сучасні тенденції розвитку екскурсійної діяльності в країнах Європи. Географія та туризм. 2021. №60. С. 103-109.

14. Скуратівський В.А. Культурологія туризму. К. : Знання, 2012. 267 с.
15. Стадниченко І.П. Туризм для осіб похилого віку: монографія. К. : НУФВСУ, 2015. 220 с.
16. Тітова О.М. Трансформація екскурсійної діяльності у постпандемічному туризмі. Індустрія туризму і гостинності. 2022. №2(10). С. 47-55.
17. Ткаченко Т.В. Екскурсознавство. К. : Центр учбової літератури, 2011. 296 с.
18. Шевченко В.С. Використання креативних індустрій у розвитку міського туризму: досвід Великої Британії. Наукові записки КНУТД. 2020. №6. С. 61-67.
19. Яковлєва О.С. Соціокультурний потенціал екскурсійної діяльності у формуванні іміджу туристичного продукту міста. Вісник ЛНУ ім. Т. Шевченка. 2020. №1(327). С. 129-137.
20. Airbnb Experiences. Trends in Experiential Travel. 2022 Report. URL: <https://news.airbnb.com>
21. Beeton S. Community Development through Tourism. Collingwood : Landlinks Press, 2006. 256 p.
22. City of London Corporation. Culture and Heritage Strategy 2018-2022. London : City Hall, 2018.
23. Cooper C., Fletcher J., Gilbert D., Wanhill S. Tourism: Principles and Practice. London : Pearson, 2005. 690 p.
24. Companies House UK – Golden Tours Ltd (Company number 02608886) Офіційний реєстр компаній Великої Британії, де розміщені фінансові звіти та юридична інформація. URL: <https://find-and-update.company-information.service.gov.uk/company/02608886>
25. Endole Business Profile – Golden Tours Ltd. Докладна інформація про фінансові показники компанії за останні роки. URL: <https://open.endole.co.uk/insight/company/02608886-golden-tours-ltd>

26. Golden Tours Official Website. URL: <https://www.goldentours.com>
27. Historic England. Heritage and Tourism in England. – London : Historic England, 2020.
28. Holloway J.C. The Business of Tourism. – London : Longman, 2002. 398 p.
29. Institute of Tourist Guiding (UK). Professional Guidelines and Accreditation Framework, 2023. URL: <https://www.itg.org.uk>
30. Kastenholz E. Cultural routes as a tool for sustainable tourism development: opportunities and challenges. Journal of Heritage Tourism. 2019. Vol. 14(2). P. 113-127.
31. Lubowiecki-Vikuk A. Cultural Tourism in the Experience Economy. Poznań : AWF, 2014. 210 p.
32. Medlik S. Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality. Oxford : Butterworth-Heinemann, 2003. 288 p.
33. Office for National Statistics (ONS). UK Travel and Tourism Reports 2021-2023. URL: <https://www.ons.gov.uk>
34. Page S. Tourism Management. – London : Routledge, 2011. 490 p.
35. Richards G. Cultural Tourism: Global and Local Perspectives. London : Routledge, 2007. 320 p.
36. Smith M.K. Issues in Cultural Tourism Studies. – London : Routledge, 2016. 340 p.
37. Statista. UK Domestic Tourism Statistics 2021-2023. URL: <https://www.statista.com>
38. Trustpilot – Відгуки клієнтів про Golden Tours Для аналізу клієнтського досвіду та якості послуг. URL: <https://www.trustpilot.com/review/www.goldentours.com>
39. UNWTO. International Recommendations for Tourism Statistics 2008. Madrid : UN, 2010. URL: [https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm\\_83rev1e.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1e.pdf)

40. UNWTO. Tourism and COVID-19: Key Data and Trends. – Madrid : World Tourism Organization, 2021.
41. UNWTO. Tourism Definitions. URL: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
42. UKinbound (2023). Inbound Visitor Trends Report. URL: <https://www.ukinbound.org>
43. Urry J., Larsen J. The Tourist Gaze 3.0. London : SAGE, 2011. 336 p.
44. VisitBritain. Tourism Recovery Plan – 2022 Update. URL: <https://www.visitbritain.org>
45. VisitBritain (2023). Inbound tourism performance summary. URL: <https://www.visitbritain.org/inbound-tourism-trends>
46. VisitBritain – Офіційний туристичний портал Великої Британії Golden Tours є акредитованим партнером цієї організації. URL: <https://www.visitbritain.com>
47. Williams A.M., Shaw G. Tourism and Tourism Spaces. London : SAGE, 2004. 320 p. <https://www.amazon.com/Tourism-Spaces-Gareth-Shaw/dp/0761969926>