

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів ТА  
«Еврика Тур» ФОП «Сікула Н.М.»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Освітня програма «Туризм»

Шифр \_\_\_\_\_

Виконав: студент 4 курсу  
група ТУР-19-1

Підпис

Вікторія БОЙКО

Ініціали, прізвище

Керівник

Підпис

Ігор ЖУРБА

Ініціали, прізвище

Нормоконтролер

Підпис

Оксана ГРИНДІЙ

Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри

туризму та готельно-  
ресторанної справи

Підпис

Ігор ЖУРБА

Ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_ 2023 р.

# ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ  
зав. кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи  
Журба І. Є.  
\_\_\_\_\_ 2023 р.

## ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Бойко Вікторії Вікторівни

Прізвище, ім'я, по батькові студента

- 1 Тема роботи Удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів ТА «ЕврикаТур» ФОП «Сікула Н.М.»  
керівник роботи Журба Ігор Євгенович  
затверджена Наказом по університету від «01» березня 2023 р. №5
- 2 Строк подання студентом роботи на кафедрі \_\_\_\_\_ 2023 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 екскурсійного обслуговування та його форми. У другому розділі проаналізована діяльність ТА «ЕврикаТур», основні екскурсійні послуги та особливості обслуговування в ТА «ЕврикаТур» У третьому розділі представлені проблеми, удосконалення екскурсійного обслуговування за допомогою введення театралізованої складової.
- 5 Перелік графічного матеріалу: Напрямки охоплення населення екскурсійними послугами; Форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах; Екскурсійні програми; Аналіз вартості екскурсійних маршрутів; Характеристику транспорту для обслуговування клієнтів ТА «Еврика Тур»; Рекомендовані пропозиції щодо удосконалення екскурсійного обслуговування АТ «Еврика Тур»
5. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_ 2023 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТИ

Назва етапу виконання ДР	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1. Вибір теми і складання бібліографії	22.05.2023	
2. Вивчення стану проблеми за темою «Удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів ТА «ЕврикаТур», висвітлення її в науковій літературі, нормативних документах, мережі Інтернет	25.05.2023	
3. Збір фактичного матеріалу	29.05.2023	
4. Уточнення мети, завдань і обґрунтування концепції роботи	01.06.2023	
5. Вибір методів аналізу матеріалів. Попереднє формулювання гіпотез, припущень тощо. Обробка зібраного матеріалу	05.06.2023	
6. Виявлення тенденцій, схем розвитку проблемної ситуації, прогнозування та формулювання підходів до розв'язання проблеми	12.06.2023	
7. Підготовка тексту Основної частини роботи. Формулювання висновків за розділами	16.06.2023	
8. Підготовка тексту виступу та загальних висновків, проходження попереднього захисту	19.06.2023	
9. Здача роботи на кафедрі	20.06.2023	

Студент-дипломник \_\_\_\_\_

Підпис,

Вікторія БОЙКО

Прізвище, ініціали

Керівник роботи \_\_\_\_\_

Підпис,

Ігор ЖУРБА

Прізвище, ініціали

## АНОТАЦІЯ

на дипломну роботу \_\_\_\_\_ Бойко Вікторії Вікторівни \_\_\_\_\_

Тема роботи: Удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів ТА «ЕврикаТур» ФОП «Сікула Н.М.» \_\_\_\_\_

Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Науковий керівник д.е.н., професор Ігор ЖУРБА

м. Хмельницький, 2023 р.

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

Актуальність роботи. Сучасний ринок туристичних послуг включає широкий спектр культурно-розважальних послуг, а одним із найпоширеніших видів послуг як українського, так і закордонного туризму є екскурсійне обслуговування. Однією з передумов модернізації суспільства є збереження культурно-історичної спадщини країни як основи інноваційних процесів у бізнесі, промисловості, науці і навіть національній культурі. Місцева культура є національним надбанням, яке виступає духовно-моральною основою самозбереження та розвитку сучасного українського суспільства  
Перший розділ роботи присвячений розгляду теоретичних основ дослідження екскурсійного обслуговування, формам організації та особливостям проведення .

У другому розділі проаналізовано загальну діяльність ТА «Еврика Тур» та основні екскурсійні програми; визначено особливості екскурсійного обслуговування ТА «Еврика Тур» .

У третьому розділі розглянуті проблеми екскурсійного обслуговування та представлені пропозиції покращення екскурсійного обслуговування ТА «Еврика Тур».

Ключові слова: екскурсійне обслуговування, екскурсія, екскурсанти туристичний ринок, екскурсійні послуги, туристична діяльність, аналіз, рейтинг, проблеми, театралізовані аспекти, пропозиції.

## SUMMARY

for the thesis \_\_\_\_\_ Viktoriya Viktorivna Boyko \_\_\_\_\_

Work topic: Improvement of the organization of excursion service for tourists TA "EvrykaTour" FOP "Sikula N.M." \_\_\_\_\_

Specialty 242 "Tourism and recreation"

Department of tourism and hotel and restaurant business

Academic supervisor, Doctor of Economics, Professor Ihor ZHURBA

Khmelnyskyi, 2023

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

Relevance of work. The modern market of tourist services includes a wide range of cultural and entertainment services, and one of the most common types of services in both Ukrainian and foreign tourism is excursion service. One of the prerequisites for the modernization of society is the preservation of the country's cultural and historical heritage as the basis of innovative processes in business, industry, science, and even national culture. Local culture is a national heritage that serves as the spiritual and moral basis of self-preservation and development of modern Ukrainian society

The first section of the work is devoted to the consideration of the theoretical foundations of the study of excursion service, forms of organization and peculiarities of conducting.

In the second section, the general activities of TA "Eureka Tour" and the main excursion programs are analyzed; the specifics of excursion service of TA "Eureka Tour" are determined.

In the third section, the problems of excursion service are considered and proposals for improving the excursion service of TA "Eureka Tour" are presented.

Key words: excursion service, excursion, tourists, tourist market, excursion services, tourist activity, analysis, rating, problems, theatrical aspects, proposals.

## ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	9
1.1 Сутність екскурсійне обслуговування	9
1.2 Форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько- екскурсійних підприємствах	12
1.3 Особливості проведення екскурсійного обслуговування в сучасних умовах	15
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ ТА «ЕВРИКА ТУР»	18
2.1 Характеристика діяльності ТА «Еврика Тур»	18
2.2 Аналіз основних екскурсійних програм «Еврика Тур» на туристичному ринку	20
2.2 Особливості екскурсійного обслуговування ТА «Еврика Тур»	25
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	28
3.1 Проблеми екскурсійного обслуговування та шляхи їх вирішення в Україні	28
3.2 Пропозиції покращення екскурсійного обслуговування АТ «Еврика Тур»	30
ВИСНОВКИ	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	35

## ВСТУП

Сучасний ринок туристичних послуг включає широкий спектр культурно-розважальних послуг, а одним із найпоширеніших видів послуг як українського, так і закордонного туризму є екскурсійне обслуговування. Однією з передумов модернізації суспільства є збереження культурно-історичної спадщини країни як основи інноваційних процесів у бізнесі, промисловості, науці і навіть національній культурі. Місцева культура є національним надбанням, яке виступає духовно-моральною основою самозбереження та розвитку сучасного українського суспільства. Тому ця тема зараз дуже актуальна. Однією з основних цілей розвитку туризму в Україні є розробка та реалізація заходів щодо розвитку екскурсійного туризму. Водночас велику увагу слід приділяти розробці нових туристично-екскурсійних маршрутів, що відображають красу та велич України. Методологічну базу в галузі теорії та практики організації екскурсійної діяльності закладено в роботах вітчизняних та зарубіжних дослідників, серед них виділимо доробки В. Бабарицької, Б. Ємельянова, Г. Лєскової, В. Квартальнова, А. Ковальчука та інших.

Метою дослідження є аналіз сучасних тенденцій удосконалення організації екскурсійного обслуговування туристів туристичними підприємства в Україні. Для реалізації поставленої мети необхідно розв'язати наступні завдання:

- дослідити сутність екскурсійного обслуговування;
- визначити форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах;
- розглянути особливості проведення екскурсійного обслуговування в сучасних умовах;
- ознайомитися з діяльністю ТА «Евріка Тур»;

- проаналізувати основні екскурсійних програм «Евріка Тур» на туристичному ринку;
- представити особливості екскурсійного обслуговування ТА «Евріка Тур»;
- розглянути проблеми екскурсійного обслуговування та шляхи їх вирішення в Україні;
- запропонувати пропозиції покращення екскурсійного обслуговування АТ «Евріка Тур».

Об'єкт дослідження – процеси удосконалення розробки екскурсійного обслуговування ТА «Ніка Тур Вояж»

Предмет дослідження – сукупність наукових, методичних та практичних заходів екскурсійного обслуговування туристів щодо покращення діяльності туристичного агенства.

Інформаційною базою дослідження стали статті та наукові праці вітчизняних і зарубіжних дослідників у сфері туризму, інтернет ресурси, статистичні дані ЮНВТО, офіційний сайт ТА «Еврика ТУР».

Методи дослідження: науково-теоретичний для дослідження сутності туристичного обслуговування; порівняльно-описовий для визначення форм екскурсійного обслуговування туристів; аналітичний та статистичний методи застосовували для дослідження стану екскурсійної діяльності в Україні; графічний метод використовували для побудови графіків та рисунків; логічний метод – для здійснення висновків та формулювання пропозицій.

Практичне значення отриманих результатів полягає у застосуванні результатів даної роботи у діяльності туристичної агенції «Евріка Тур» щодо удосконалення екскурсійного обслуговування туристів, яке направлене на збільшення клієнтської бази та підвищення зацікавленості екскурсантів.

Кваліфікаційна робота включає вступ, 3 розділи, висновки та список використаних джерел. Обсяг роботи складає \_\_ сторінки. Містить \_\_ таблиць, \_\_ рисунки. Список використаних джерел – 27 найменувань

# РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

## 1.1 Сутність екскурсійного обслуговування

Екскурсійне обслуговування - організація та надання екскурсійних послуг, що задовольняють потреби людини з точки зору духовно-моральних цінностей в накопиченні знань, у тому числі досвіду, у формі вільного вибору об'єктів пізнання, методів і засоби [22].

Екскурсійне обслуговування дає змогу надати споживачам (учасникам екскурсій, туристам) комплексні знання з історії, культури, географії, етнографії, екології, економіки тощо. Участь в екскурсійних заходах, таких як огляд музеїв і експонатів, історико-культурних, природних, етнографічних, технічних та інших пам'яток, задовольняє потребу людини в пізнанні навколишньої дійсності. Вибірковість людини при виборі туристичної пропозиції носить несвідомий характер. Одноденники (туристи) вибирають екскурсійні послуги, які задовольняють декілька потреб одночасно, тобто є функціонально виконаними. Беручи участь в берегових екскурсіях, учасники не тільки задовольняють свою потребу в знаннях, але й позбавляються від сидячого способу життя, пов'язаного з емоційними та інтелектуальними навантаженнями, підвищують здатність до обміну інформацією в процесі спілкування один з одним. Таким чином, екскурсійні послуги є не тільки частиною комплексної туристичної послуги, але й окремим видом послуг, спрямованим на задоволення побажань і потреб учасників екскурсії (туристів) з урахуванням їхнього оточення [22].

Розглядаючи екскурсійне обслуговування як результат діяльності організованих рекреаційних систем туризму та турпідприємств, зазначається, що до комплексу завдань екскурсійного обслуговування входить організація

рекреаційної діяльності, екскурсій та подорожей з відвідуваннями, які необхідно виконувати.

Задоволення потреб екскурсантів знаходиться в прямій залежності від кількісного і якісного поєднання форм екскурсійного обслуговування.

Організація будь-якої форми екскурсійного обслуговування складається з кількох цілеспрямованих дій, спрямованих на задоволення бажань і потреб туристів. Цільова робота з надання туристичних пропозицій цільовому населенню здійснюється за напрямком, який зображено на рисунку 1.1.



Рисунок 1.1 - Напрямки охоплення населення екскурсійними послугами

Основою всієї роботи з організації екскурсійного обслуговування є бізнес-план підприємства, який складається з урахуванням видів екскурсій, вивчення попиту та пропозиції на екскурсійні послуги на тематичних туристичних ринках. Він відображає ключові показники для екскурсійних послуг, зокрема

- обсяг екскурсійних послуг, що надаються населенню, гостям країни (в грошовому вираженні);
- кількість екскурсантів (туристів);
- прибуток від реалізованих послуг.

Ці показники є оціночними і служать критеріями вдосконалення планування туру. Підприємства повинні знати таку інформацію:

- номери телефонів, факсів та адреси організацій, пов'язаних з обслуговуванням екскурсантів;
- перелік тем екскурсій;
- картосхеми екскурсійних маршрутів по місту, району, певної місцевості (регіону), області, країні;
- список номерів телефонів і домашніх адрес екскурсоводів.

Повнота інформації по організації екскурсійного обслуговування забезпечується різного виду картотеками:

- транспортних підприємств (автогосподарств, автостанцій, залізничних вокзалів, аеропортів, портів тощо);
- засобів розміщення;
- підприємств харчування;
- культурно-просвітніх установ (музеїв, концертних залів, театрів та ін.), відвідування яких передбачено організаторами екскурсій;
- підприємств, що є об'єктами відвідування і показу;
- з перерахуванням тим проведених екскурсій згідно їх класифікації із зазначенням тривалості, способу пересування, місця початку і закінчення, вартості екскурсії [22].

Туристичні послуги надають туристичні фірми (компанії) їх адміністративних територій (міст, районів). Зв'язки з групами, які подорожують до інших міст (включаючи певні філії), встановлюються туристичними агентствами або туристичними компаніями, розташованими в цих містах. Екскурсовод, який відправляється з групою, бере на себе обов'язки гίδα та надає шляхову інформацію. Такий підхід відповідає сучасному етапу розвитку екскурсійної пропозиції, що характеризується зростанням державного інтересу до останньої.

Тому екскурсійні послуги є одним із ключових напрямків діяльності музеїв і туристичних компаній. Незважаючи на певні відмінності, основні

технічні аспекти планування та проведення туру, як правило, однакові в усіх випадках.

## 1.2 Форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах

Надання екскурсійних послуг здійснюється шляхом організації екскурсійного обслуговування. Це комплекс цілеспрямованих дій туристично-екскурсійних підприємств з розробки, організації та реалізації екскурсійних послуг. Організація туристичного обслуговування в туризмі та туристичних агентствах представлена формами, які наведені на рисунку 1.2.

Екскурсія – комплексна туристська послуга, спрямована на ознайомлення туристів і екскурсантів з екскурсійними об'єктами, тривалістю до 24 годин, з обов'язковим супроводом екскурсовода, проходить по заздалегідь затвердженому маршруту та виключає послуги розміщення [22].

Організація надання екскурсійних послуг як самостійного виду послуг туристсько-екскурсійних підприємств реалізується в двох формах:

- організація однієї самостійної екскурсії (оглядової або тематичної);
- організація циклу екскурсій.

Суть кругової екскурсійної послуги полягає в об'єднанні 4-10 турів для отримання системи поглиблених знань. Кожен тур є продовженням попереднього туру і не повторюється. Усі екскурсійні цикли можна розділити на такі види:

- загальноосвітній (здебільшого розрахований на змішану групу не беручи до уваги освіту, вік та інтереси екскурсантів, який складається з різноманітних тем);
- тематичний (формується на підставі класифікації екскурсій за тематикою);

– для певної групи екскурсантів (формується на підставі врахування вимог диференційованого підходу до обслуговування окремих груп екскурсантів) [22].



Рисунок 1.2 – Форми організації екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах

Екскурсії, що входять до програм подорожей та є їх невід'ємною частиною (тобто екскурсії є частиною туристичного продукту).

По суті, наведене вище визначення екскурсії дуже підходить для другої форми організації екскурсійного обслуговування. Однак у цьому випадку слід враховувати наступні моменти: туристичні послуги надають туристичні фірми в межах своєї юрисдикції (місто, район). Групи, які подорожують в інші міста (а також у межах регіону), розміщуються туристичними агентствами або туристичними компаніями, що базуються в цих містах. Іншими словами, екскурсійне обслуговування в турах надають місцеві гіді, які працюють у місцях перебування туристів і екскурсантів. Для цього туристичні фірми, тобто туроператори, укладають відповідні договори щодо кількості та якості туристичних послуг на всьому маршруті. Для турів організовуються екскурсійні послуги в таких формах:

- програмою туру заплановані обов'язкові для відвідування екскурсії, які включені в загальну вартість, а решту турист обирає і оплачує додатково;
- коли турист, виходячи з зазначеної вартості екскурсійного обслуговування обирає з наявного переліку екскурсій, ті які його зацікавили;
- до кожної з планових екскурсій додається перелік альтернативних. У такий спосіб турист має можливість отримати запланований обсяг екскурсій з огляду на власні переваги

Шляхова екскурсійна інформація є однією з екскурсійних послуг на оглядових та екскурсійних маршрутах, і її назва походить від місця, де вона здійснюється, а за змістом і способом надання інформації принципово відрізняється від екскурсії. Ця форма туристичного обслуговування використовується, коли групу супроводжує гід під час заміської екскурсії або коли туристичну групу супроводжує гід під час переміщення від однієї точки до іншої за маршрутом

Шляхова екскурсійна інформація відрізняється від екскурсії за рядом ознак:

- перевага розповіді над показом;
- не передбачені виходи до об'єктів;
- зміст інформації не завжди повністю відповідає темі і має фрагментарний характер (в більшості випадків це цікаві довідкові відомості, про видатних особистостей, життя та діяльність яких пов'язана з місцевостями, якими проходить маршрут).

Основна вимога до шляхової екскурсійної інформації полягає в тому, щоб вона не повторювала екскурсії, здійснені в місцях, до яких направляються туристи та учасники екскурсій. Важливим моментом в організації надання екскурсійно-інформаційних послуг є контроль якості контенту шляхом створення розпорядчих текстів та регулярного прослуховування екскурсійної інформації на маршруті [15].

Гіди-перекладачі, екскурсоводи, інші фахівці туристського супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним

супроводом, крім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування є суб'єктами туристської діяльності.

Перелік посад спеціалістів з туристичної діяльності та їх кваліфікаційні характеристики оприлюднюються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму і курортів, за погодженням з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму і курортів. Туристичні гіді, гіді-перекладачі та інші спеціалісти з підтримки туризму можуть проводити екскурсії, якщо вони мають відповідні повноваження та кваліфікацію.

### 1.3 Особливості проведення екскурсійного обслуговування в сучасних умовах

Військові дії, що відбуваються на території України, кардинально змінили звичний спосіб життя всіх українців. Багато з них були переміщеними особами, деякі стали внутрішньо переміщеними особами, а деякі померли внаслідок бойових дій..

Психічний стан українців, особливо тих, хто живе далеко від дому, потребує допомоги. Психічна допомога під час війни так само важлива, як фізичне здоров'я та реабілітація. За даними Gradus Research, 75% батьків вважають, що їх дитина має симптоми травми [27]. Дорослі, як і діти, потребують моральної та психологічної підтримки.

Одним із способів психологічної релаксації є екскурсії з кваліфікованими професійними гідями. Його основна мета – не лише надати цікаву інформацію про екскурсійну тематику, але й зарядитися позитивною енергією та поділитися любов'ю до культурної спадщини. власна площа.

Відволікання негативних думок може допомогти відновити ваш психічний стан і боротися з депресією.

Гіди-волонтери почали пропонувати безкоштовні екскурсії, щоб допомогти переміщеним через війну. Екскурсії дозволяють переселенцям краще зрозуміти людей у регіонах, куди вони переселяються. Це може допомогти їм почуватися комфортніше та позбутися їхніх упереджених панічних страхів.

У сучасних реаліях безпека туриста на першому місці. Тому перед плануванням екскурсійного маршруту варто ознайомитися з картою бомбосховищ у місті та перевірити наявність укриттів на випадок, якщо під час екскурсії спрацюють сирени повітряної тривоги. Багато цікавих пам'яток були тимчасово закриті під час війни, тому екскурсійні маршрути варто скоригувати з урахуванням цього.

Зараз активно проходять екскурсії центральнo-західним регіоном України. Для екскурсій часто вибирають вихідні дні, коли вільних людей більше. В основному це коротка піша екскурсія. Це зроблено для того, щоб зменшити витрати на проведення туру, оскільки він не потребує транспорту чи водіїв, а також не потребує палива для проведення туру. Щоб отримати більше цікавої інформації про культурні пам'ятки, зручніше здійснювати невеликі подорожі в місця, недалеко один від одного. Короткі тури також зручні для тих, кому важко ходити протягом тривалого періоду часу, і, швидше за все, їм не завадять повітряні тривоги. Короткі поїздки не передбачають багато речей, тому щоразу можна проводити час у нових місцях. Це дозволяє нам краще запам'ятовувати інформацію про пам'ятки і не заплутатися в даних. Люди, які побували на одній екскурсії, часто щоразу приєднуються до нових екскурсій. Як наслідок, кількість туристів продовжує зростати, що створює незручності для його реалізації [29].

Для інформування місцевих жителів про різноманітні події та заходи найчастіше використовуються місцеві канали Telegram і Viber, які надають

більш детальну інформацію про час і програму заходів, а також соціальні мережі.

Окрім безкоштовних екскурсій для внутрішньо переміщених осіб, починає зростати попит на платні екскурсії. Це тому, що більшість людей розуміють, що війна закінчиться не так швидко, як ми всі сподівалися на початку, і влітку ми можемо відволіктися від важких думок і хоча б відкрити для себе культуру. насолоджуватися красою буття. Відвідати пам'ятники, насолодитися красвидами та подихати свіжим повітрям. Саме тому, на виїзні екскурсії зголошуються здебільшого місцеве населення, яке вже добре обізнано з пам'ятками в своєму місті.

На жаль, частина української культурної спадщини була знищена чи пошкоджена. За даними Міністерства культури та інформаційної політики України, станом на кінець травня 2022 року в Україні зафіксовано 367 епізодів військових злочинів Росії проти української культурної спадщини. Культурна спадщина зазнала максимального руйнування в наступних регіонах: Харківщини - 96 епізодів, на Донеччині задокументовано - 75 злочинів, 70 епізодів зафіксовано в Київській області, 38 - в Чернігівській, 26 - в Сумській, 25 - в Луганській, 11 - в Запорізькій, 6 - в Житомирській, по 5 - в м. Києві та Херсонській області, 4 - в Миколаївській, 3 - в Дніпропетровській, 2 - в Одеській, 1 - в Львівській областях [17]. З них 51 український культурний об'єкт зазнав серйозних пошкоджень і 117 – середнього ступеня.

На жаль, в результаті війни ця цифра буде зростати до повного припинення бойових дій. Наразі країна вже працює над програмою відновлення культурної спадщини України, а європейські країни-партнери також братимуть участь як інвестори. Що допоможе надалі розвивати екскурсійну діяльність в цих регіонах.

## РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «ЕВРІКА ТУР»

### 2.1 Характеристика діяльності АТ «Евріка Тур»

Надійне туристичне агентство «Еврика Тур» яке працює з 2006 року на туристичному ринку України, знаходиться за адресою 31200, вул. Незалежності, 74а, місто Волочиськ, Хмельницька обл. [3]

Мета діяльності компанії - добре організувати відпочинок туристів дбаючи про свою репутацію та ділові відносини з партнерами.

ТА «Еврика Тур» пропонує своїм клієнтам великий спектр послуг, якій відповідає всім можливим побажанням. Турагенство організує та виконує екскурсійні поїздки по всій території України, також представляє власні тури по Європі, бронює авіаційні білети, оформлює страхування клієнтів. Туристичне підприємство постійно вводить новинки та різні цікавинки до перелік екскурсій. Екскурсійні програми туристичного підприємства складені максимально раціональною, насиченою та цікавою. Агенція працює тільки з найкращими екскурсоводами, які є професіоналами у своїй справі. Основні напрямки діяльності туристичного підприємства представлено рисунку 2.1

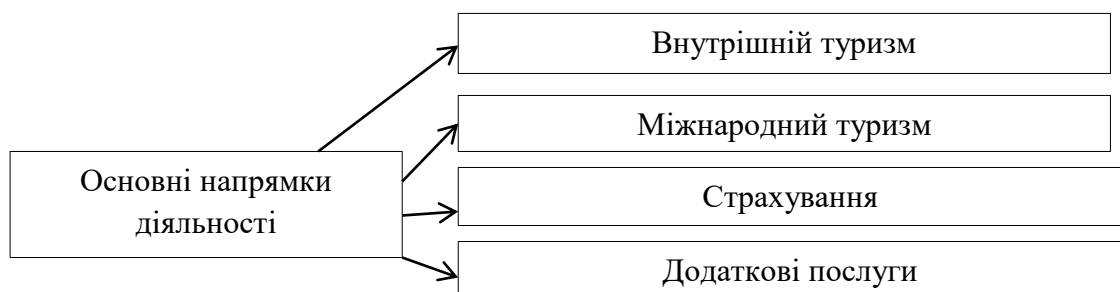


Рисунок 2.1 – Основні напрямків діяльності ТА «Еврика Тур»

Компанія також організовувала пляжний відпочинок на морях України до початку повномасштабного вторгнення на нашу територію. За раз нажаль може запропонувати відпочинок на морі в усіх країнах світу для цього і співпрацює з надійними операторами. Серед найбільш популярних країн для клієнтів компанії є Болгарія, Туреччина, Єгипет, Греція, Туніс, Іспанія, ОАЕ [3].

Туристичне підприємство для екскурсійного обслуговують використовує власні автобуси місткістю 19, 21, 43, 50 чол. В залежності від кількості туристів по тому чи іншому маршруту обирається і вид транспорту. Також компанія надає послуги з пасажирських перевезень на інші потреби, а саме: весілля, день народження, конференції, корпоративні, паломницькі поїздки.

В особі Сікули Наталії Миколаївни у 2012 році туристичне агентство «Еврика Тур», отримало грамоту від УКТК Хмельницької обласної державної адміністрації за сумлінну працю, вагомий особистий внесок у розвиток туризму та високий професіоналізм,.

Туристичне підприємство «Еврика Тур» компанія, яка має невеликий штат працівників та директора в особі Сікули Наталії Миколаївни. Організаційну структуру туристичного підприємства розглянемо за допомогою рисунку 2.2.

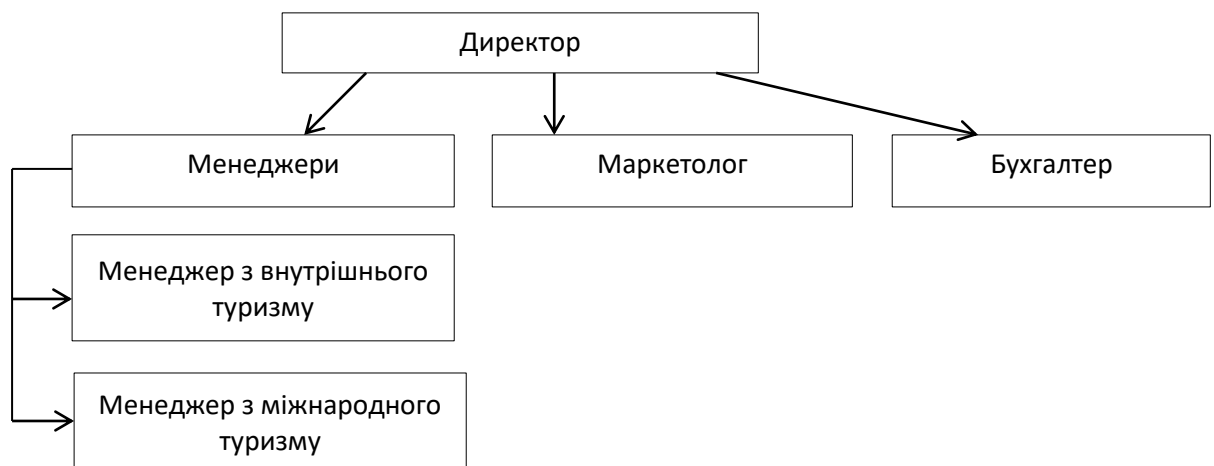


Рисунок 2.2 – Організаційна структура ТА «Еврика Тур»

Отже, проаналізувавши діяльність туристичного підприємства можна зауважити, що воно перебуває на ринку туристичних послуг з 2006 року, сформувало позитивний імідж та сформувало власну клієнтську базу. У зв'язку з повномасштабним вторгненням на територію України основними сферами діяльності туристичного підприємства стає внутрішні тури, візові процедури та транспортна допомога для перевезення переселенців за кордон.

## 2.2 Аналіз основних екскурсійних програм «Евріка Тур» на туристичному ринку

Туристична агенція «Евріка Тур» пропонує своїм клієнтам великий спектр екскурсійних програм. Ці програми можна умовно поділити на декілька напрямів, а саме:

- Шкільні;
- Паломництво;
- Замки.

Розглянемо детальніше кожний з напрямів. Почнемо розгляд з напрямку «Шкільні екскурсії». Ці екскурсійні програми пропонують дітям шкільного віку для відвідування цікавих атракцій, історичних пам'яток та виховання в дітей любові до рідного краю. За допомогою даних екскурсійних маршрутів можна познайомитись з цікавими місцями наступних регіонів: Івано-Франківщини, Поділля, Тернопільщина, Львівщина, Київщина та звичайно з чарівним містом Київ. ТА «Евріка Тур» пропонує своїм маленьким клієнтам 33 розроблених екскурсійних маршрути. В таблиці 2.1 розглянемо перелік назв екскурсійних маршрутів з коротким описом програми

Таблиця 2.1 – Екскурсійні програми для школярів ТА «Евріка Тур» [3]

№	Екскурсійний маршрут	Програма екскурсії
1	Івано-Франківськ +Парк історії Землі	екскурсія містом Івано-Франківськ, ратуша, Бастіон, Стометрівка, найкоротша вулиця Труша, Парк історії Землі "Underhill": мамонти та інші тварини у повний зріст, вольєри з левами і тиграми, страуси, дитячі майданчики, машина часу.
2	Теребовля - близьке і незвідане	Полупанівська хресна дорога, Скалатський замок, Теребовлянський замок, Плебанівський мости - віадуки
3	Самчики ART	Самчиківський палац, майстер-клас з Самчиківського розпису, прогулянка парком, фото
4	Місто на Збручі	Музей-садиба Семенюків із 100-літньою історією, музей бойової слави, санаторій "Райдуга", краєзнавчий музей, каруселі та розваги в міському парку
5	Сатанівські Медобори	Екскурсія по місту: Сатанівський замок, Синагога, міська брама, Єврейське кладовище, пам'ятник "Скорботний Ісус", Свято-троїцький монастир, Парк хижих звірів "Арден", курорт "Сатанів", мінеральні джерела, відпочинок
6	Хмельницький	Музей пізнавальної науки «Евріка», сучасний Центр правильного поводження з відходами "Гуфі-центр", а також на вибір: ляльковий театр, розважальний комплекс Країна Мрій, дитячий розважальний центр «JoyLand» або аквапарк «7 Океан»
7	Тернопіль	Краєзнавчий музей, Центр Науки, ляльковий театр, прогулянка на катері, на вибір: аквапарк «Лімпопо», ТРЦ "Подolia", кінотеатр "Mіromax", каток "Ескімос", драматичний театр
8	Збараж-Тернопіль	с. Скорики - церква І. Богослова 17 ст. (іконостас, подарований Б. Хмельницьким), Збараський замок, Тернопільський краєзнавчий музей, Центр Науки, ТРЦ «Подolia»
9	Замки Тернопілля	с. Скорики - церква І. Богослова 17 ст. (іконостас, подарований Б. Хмельницьким), Збараський замок, замок князя Б. Вишневецького, екскурсія по м. Кременець, замкова гора - Бона
10	Печери Тернопілля	Печера «Вертеба», печера «Кришталева»
11	Печера «Млинки»	Похід у підземні лабіринти печери «Млинки»
12	«Диво - Джурин»	Приватний зоопарк, екскурсія по колишньому місті Червоногород, Джуринський водоспад: відпочинок на природі, купання
13	Львів – культурна столиця України (програму складаємо індивідуально)	Пішохідна екскурсія по Середньовічному Львову з заходами у собори, а також музеї на вибір: «Аптеки», «Арсенал»; квест по Львову; майстерня шоколаду, майстерня карамелі, прянична майстерня, кавова копальня, Шевченківський гай; Личаківське кладовище, Океанаріум, стадіон Львів Арена, аквапарк «Пляж», оперний театр, Ляльковий театр, парк розваг УРУРУ, Музей Науки, McDonald's
14	"Юний натураліст"	Океанаріум Львів, Бананова ферма, дельфінарій "Оскар", зоопарк "Лімпопо"
15	«Золота підкова Львівщини»	Золочівський замок, Китайський палац, Олеський та Підгорецький замки
16	Дубно – Берестечко	Дубенський замок, національний історико-меморіальний заповідник «Поле Берестецької битви»
17	<u>Дубно – Рівне</u>	Тараканівський форт, Дубенський замок, Рівненський музей бурштину, McDonald's, зоопарк, екзотаріум, Тунель

		Кохання
18	Тараканівський форт - Тунель кохання	Екскурсія по Тараканівському форту, подорож у Тунель кохання
19	<u>Дубно</u> - Луцьк	Дубенський замок, виставка військової техніки, Замок Любарта, зоопарк
20	<u>Луцьк</u>	Виставка військової техніки, Замок Любарта, виставка дзвонів, підземелля Петропавлівського костелу, зоопарк
21	Шляхами Острозьких	Замок князів Острозьких, Острозька академія, музей книги і друкарства, чоловічий монастир у Межиріч
22	Печера "Кришталева" - Хотин	с. Кривче "Кришталева Печера", Хотинська фортеця
23	Кам'янець-Подільський «Квітка на камені»	Стара Фортеця, Оглядова екскурсія по старій частині міста, костел-музей св. Петра і Павла, підземелля міської ратуші, лебедине озеро, каруселі
24	Кам'янець-Подільський – Хотин	Стара Фортеця, екскурсія по місту, костел-музей св. Петра і Павла, підземелля міської ратуші, лебедине озеро, Хотинська Фортеця
25	Кам'янець-Подільський – Бакота	Стара Фортеця, оглядова екскурсія по місту, Китайгородське відслонення - Скельно-печерний монастир Бакота IX ст., історія про затоплене село, відпочинок на природі
26	Кам'янець-Подільський - Кривче	с. Кривче "Кришталева печера", екскурсія по Старій Фортеці, по місту, костел-музей св. Петра і Павла, лебедине озеро, каруселі
27	Чернівці	Оглядовий майданчик на Дністровський каньйон; пішохідна екскурсія по місту, Чернівецький університет - пам'ятка ЮНЕСКО, вільний час для фото, сувенірів
28	<u>Подільська Швейцарія</u>	Свято-Покровська церква-фортеця XIV-XVIII ст. у с. Сутківці, маєток графа Орловського, Малівецький водоспад, водоспад Бур-Бун
29	Меджибіж - Вінниця	Меджибізький замок, екскурсія по замку і музей голодомору, пішохідна екскурсія по центру Вінниці, Мак Дональдз, Ретро-музей, шоу фонтанів
	Меджибіж - Летичів	Меджибізький замок, екскурсія по замку, музей Голодомору, джерело Святого Онуфрія, Санктуарій Матері Божої Летичівської, рибний ринок (по бажанню)
30	Вінниця (для малюків)	Музей Вінницького трамваю, екскурсія по місту на трамваї, ретро-музей, Мак Дональдз, зоопарк, краєзнавчий музей, набережна з комплексом розваг
31	Вінниця (для старших)	Ставка Гітлера, музей ВВ війни, Садиба Пирогова, Мак Дональдз, пішохідна екскурсія по центру міста, прогулянка на катері по Південному Бугу, Ретро-музей, шоу фонтанів
32	Умань – Вінниця	Національний дендрологічний парк «Софіївка», Нова Софіївка, Вінницький фонтан
33	Умань	Національний дендрологічний парк «Софіївка», Нова Софіївка

З аналізу таблиці 2.1, ми бачимо, що кожна екскурсійна програма насичена пам'ятками історії, культури та архітектури. За допомогою таблиці 2.2 розглянемо цінову складу запропонованих екскурсійних маршрутів.

Таблиця 2.2 – Аналіз вартості екскурсійних маршрутів напрямку «Шкільні» ТА «Евріка Тур» [3]

№	Екскурсійний маршрут	Автоб. 45+5 чол.	Автоб. 19+2 чол.
1	Івано-Франківськ +Парк історії Землі	460	490
2	Теребовля - близьке і незвідане	350	380
3	Самчики ART	350	380
4	Місто на Збручі	100	100
5	Сатанівські Медобори	200	220
6	Хмельницький	200	220
7	Тернопіль	180	200
8	Збараж-Тернопіль	200	220
9	Замки Тернопілля	320	350
10	Печери Тернопілля	350	380
11	Печера «Млинки»	350	380
12	«Диво - Джурин»	350	380
13	Львів – культурна столиця України (програму складаємо індивідуально)	450	480
14	«Юний натураліст»	450	480
15	«Золота підкова Львівщини»	430	450
16	Дубно – Берестечко	450	480
17	Дубно – Рівне	450	480
18	Тараканівський форт - Тунель кохання	450	480
19	Дубно - Луцьк	450	480
20	Луцьк	450	480
21	Шляхами Острозьких	380	420
22	Печера "Кришталева" - Хотин	450	480
23	Кам'янець-Подільський «Квітка на камені»	320	350
24	Кам'янець-Подільський – Хотин	350	390
25	Кам'янець-Подільський – Бакота	390	420
26	Кам'янець-Подільський - Кривче	360	400
27	Чернівці	520	550
28	Подільська Швейцарія	320	350
29	Меджибіж - Вінниця	520	550
	Меджибіж - Летичів	300	330
30	Вінниця (для малюків)	530	550
31	Вінниця (для старших)	530	550
32	Умань – Вінниця	800	820
33	Умань	800	820

Аналіз таблиці 2.2 показав, екскурсійні програми ТА «Евріка Тур» носять бюджетний варіант, що дозволить кожному бажаючому обрати для себе та своїх друзів екскурсійний маршрут, який йому найбільше сподобався. Данні таблиці свідчать, що найдорожча екскурсія до Умані – 800 грн, а найдешевша до Тернополя – 180 грн його, це пов'язано з відстанню, яку потрібно подолати.

Наступний напрямок екскурсійних програм, які пропанує ТА «Евріка Тур» це «Паломництво». За допомогою таблиці 2.3 розглянемо їх перелік та цінову особливість.

Таблиця 2.3 - Екскурсійні програми духовного напрямку «Паломництво» [3]

№	Екскурсійний маршрут	Програма екскурсії	Автоб. 45+5 чол.	Автоб. 19+2 чол.
1	Зарваниця	Марійський духовний центр, Хресна дорога, джерело св. Ганни, музей Йосипа Сліпого	330	350
2	Почаїв	Почаївська Лавра, Свято-Духівський Монастир - Скит, Божа гора, Джерело Св. Ганни	під запит	під запит
3	Унів+Глиняни	Святоуспенська Унівська Лавра, Глинянська чудотворна ікона Спаса	450	480

Придбавши одну з таких екскурсій відвідувачі зможуть завітати до християнських святинь, прийняти участь у богослужінні, помолитися, отримати пораду від настоятелів монастирів та соборів. Що стосується вартості, то ціна такої екскурсії буде складати до 500 грн в залежності від напрямку.

Наступний цікавий та популярний екскурсійний напрям, який пропонує «Евріка Тур» - Замки. За допомогою цього напрямку можна опинитись у незабутньому світі королів та королев, знатних вельмож та рицарів. Замки Львівщини та славетного міста Кам'янець-Подільський не зможуть залишити не кого байдужими до їх історії та архітектури. За допомогою таблиці 2.4 розглянемо основні екскурсійні маршрути цього напрямку.

Таблиця 2.5 - Перелік екскурсійних програм за напрямом «Замки» [3]

№	Назва маршруту та тривалість	опис туру
1	«Золота підкова Львівщини» 1 день	Екскурсія найпопулярнішими замками Львівщини допоможе Вам відчувати лицарський дух та атмосферу історичної України. Перед Вами відчинять двері - Золочівський, Підгорецький та Олеський замки, в яких Ви побачите містичні камені тамплієрів з нерозгаданими надписами, одну з найкращих виставок дерев'яних скульптур, почуєте романтичні та трагічні розповіді про життя мешканців замків і, звичайно, познайомитеся з привидами із Олеського та Підгорецького замків!
2	Кам'янець-Подільський – Хотин 1 день	Кам'янець-Подільський – Хотин - В Україні не так вже й багато історичних пам'яток, які можна було б порівняти із легендарними Хотинською та Кам'янець-Подільською фортецями. Про них повідомляється у середньовічних літописах і хроніках, згадується у листах вінценосних осіб та мемуарній літературі. Їм присвячувалися оди, вони оспівувалися в народних піснях та літературних творах. Фортеці відіграли важливу роль в житті багатьох творців історії.

Отже, розглянувши основні екскурсійні маршрути які пропонує ТА «Еврика Тур» своїм клієнтам, можна підсумувати, що туристичне підприємство надає великий спектр екскурсій на внутрішньому ринку України, які розраховані на різні вікові категорій. Особливість екскурсійного обслуговування компанії є постійне оновлення екскурсійних програм за вимогами попиту та тенденцій сучасного часу.

### 2.3 Особливості екскурсійного обслуговування ТА «Еврика Тур»

Щоб відповідати вимогам сьогодення та створювати найкращі пропозиції, співробітники туристичної агенції ТА «Еврика Турс» постійно проходять навчання, відвідуючи туристичні виставки, інформаційно-рекламні тури, сезонні семінари та подорожуючи за кордон. Таким чином клієнти ще до поїздки отримують компетентну та вичерпну (з точки зору туриста) інформацію про країну, якою вони бажають подорожувати.

Тому на туристичному підприємстві працюють сучасні екскурсоводи, які цікаво розповідають цікаві історії.

На сьогодні екскурсійні гіді АТ «Еврика тур» — це люди, яка: мають сайт, який постійно оновлює і покращує; регулярно влаштовує собі фотосесії; виглядають охайно і стильно; знає місто та регіон на всі 100%; вміють просто розповідати про складне і підтримувати розмову.

За відгуками клієнтів туристичної агенції, їхні екскурсоводи загалом, це сучасні гіді, тобто це люди, з якими приємно проводити час. Вони знайдуть спільну мову і з дітьми, і з дорослими, і з тим, хто в місті вперше, і з тим, хто живе тут 50 років. А основа їхнього успіху — особистий бренд, широке коло знайомств, адекватність і професіоналізм у всьому.

Однією з основних характеристик якісного екскурсійного обслуговування є комфортний транспорт. ТА «Еврика Тур» має в розпорядження три комфортні автобуси різної місткості.

За допомогою таблиці 2.1 розглянемо характеристику транспорту для екскурсійного обслуговування клієнтів ТА «Еврика Тур».

Таблиця 2.1 - Характеристику транспорту для обслуговування клієнтів ТОО «Еврика Тур» [3]

Вид транспорту	Характеристика	Місткість
Автобус Setra 315 HD	комфортабельний автобус у якому є: розкладні сидіння з підлокітниками, зручні, оригінальні; DVD, MP3, мікрофон; склопакети, батареї по салону, кліматконтроль; велике багажне відділення	50 місць
Автобус Setra 312 HD	комфортабельний автобус у якому є: розкладні сидіння з підлокітниками, зручні, оригінальні; DVD, MP3, мікрофон; склопакети, батареї по салону, кліматконтроль; велике багажне відділення	43 місця
Mercedes Sprinter Extra Long	розкладні сидіння оснащені пасками безпеки, підлокітниками, приємного бежевого кольору; DVD, MP3, мікрофон; підсвітка салону у трьох кольорах, склопакети, два панорамних люки, додаткова пічка, кондиціонер; багажне відділення; шумоізоляція	21 місце

Проаналізувавши таблицю 2.1, ми з'ясували, що підприємство надає для проведення екскурсій комфортабельні автобуси в яких є мікрофони, клімат контроль, зручні сидіння які розкладаються, DVD, MP3.

Автобус в гарному стані технічному і візуальному. Водії з досвідом роботи на автобусах, приємні та чемні. Це свідчить про високий професіоналізм екскурсійного обслуговування ТА «Евріка Тур».

Отже, можна стверджувати, що на досліджуваному підприємстві працюють професіонали , які можуть зацікавити любого клієнта.

## РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

### 3.1 Проблеми екскурсійного обслуговування та шляхи їх вирішення в Україні

Туризм є одною з найважливіших економічних сфер кожної країни. На сучасному етапі все більше зростає роль туризму як сектора світового господарства, який становить 7% світового експорту товарів та послуг, 10% світового ВВП та забезпечує створення нових робочих місць, сприяє екологічному захисту довкілля, збереженню культурної спадщини та подоланню бідності. За даними ЮНВТО, у 2017 році до міжнародних подорожей було залучено 1,322 млн. осіб [31]. Збільшення кількості пропозицій однотипних турпродуктів і зростання обізнаності туристів про турпослуги, а також підвищення вимог до рівня та якості послуг породили проблему конкуренції між туристичними агентствами, що спеціалізуються на таких організаціях. Зростає значення екскурсійного обслуговування туристів.

Екскурсійна діяльність є надзвичайно складним і проблемним напрямком сучасної української індустрії туризму.

Цей науково-практичний напрямок досліджень набув особливого значення у зв'язку зі збільшенням обсягів екскурсійних послуг на ринку організованого туризму. Це викликано різними причинами:

- підвищення культурного й освітнього рівня суспільства в цілому;
- розширити мету самого туризму, щоб в екскурсійних поїздках мета відпочинку не висувала на перший план. Сучасні споживачі також хочуть задовольнити свої інтереси до знань, освіти та духовного розвитку під час відпочинку.;
- тлумачення самого поняття «турпродукт» як набору послуг, що пропонуються мандрівникам під час їх подорожі;

- принципи формування турпродукту. Все більше мандрівників віддають перевагу туристичним продуктам «все включено». Екскурсійні програми часто є частиною таких програм турів;

- все більше турів пропонується суто екскурсійного характеру, тобто турів, основною метою яких є відвідування та ознайомлення з історичними, культурними та іншими визначними пам'ятками певного регіону. Тому сформувалася ще одна форма туризму – екскурсійний туризм. [12].

Незважаючи на великий екскурсійний потенціал і відносно високу привабливість України, існують певні проблеми з розвитком екскурсійної діяльності. Найважливішими є:

- нормативна база, яка регулює надання екскурсійних послуг в Україні далека від досконалості;

- після розпаду Радянського Союзу система підготовки екскурсійних кадрів фактично була зруйнована, що призвело до появи самодіяльних екскурсоводів та розповсюдження екскурсоводів, які проводять екскурсії, відбиваючи історичні події не з точки зору історії, а з комерційних міркувань;

- поганий контроль за якістю надаваних послуг, які значно погіршилися на ринку туристичних послуг [9].

Отже, можна підсумувати, що удосконалення екскурсійного обслуговування в Україні повинно бути ефективним, для цього потрібно:

- вдосконалити нормативну базу, а саме - визначення таких понять, як «гід», «екскурсовод» тощо;

- розробити вимоги до здійснення екскурсійної діяльності;

- використовувати диференційований підхід при підготовці фахівців;

- ввести механізм ліцензування екскурсійної діяльності, сертифікація;

- запровадити стажування для майбутніх гідів та екскурсоводів після успішного закінчення курсів;

- прискорення налагодження роботи акредитаційних комісій і створення методичних рад при підрозділах Державної служби туризму і

курортів України при обласних державних адміністраціях тощо, вирішення питань туристично-екскурсійної роботи;

- створити кваліфікаційні комісії, які матимуть у своєму складі фахівців та експертів у галузі туризму.

Тому проблема екскурсійного обслуговування в Україні потребує певної системи заходів щодо вдосконалення та раціоналізації. Запропоновані заходи щодо вдосконалення системи освіти та контролю якості екскурсійної діяльності сприятимуть підвищенню рівня екскурсійної діяльності в Україні та збільшенню туристичного потенціалу кожного регіону..

### 3.2 Пропозиції покращення екскурсійного обслуговування АТ «Евріка Тур»

Останнім часом введення в екскурсійне обслуговування театралізованої складової набуває популярності в Україні. Доведено, що через театралізовану складову відбувається взаємодія з аудиторією та легше сприймається фактично наукова інформація передана за допомогою художньої образності. Театралізація полегшує процес сприйняття та запам'ятовування інформації, що стимулює інтерес до екскурсійних об'єктів.

Зазначимо, що теми екскурсійних програм спираються на місцеві туристичні ресурси, а пам'ятки та природні ресурси продублювати важко, їх можна використовувати протягом тривалого часу і вони є особливими для певної території, тому пропонуємо їх покращити, тобто зробити ціннішими для туриста. Саме тому якісна та вдала організація екскурсійної діяльності зможуть привабити туристів [25].

Одна з рушійних сил туристичних потоків на нашу думку це емоція. Багаті туристичними ресурсами окремі регіони дають можливість залучити всі відчуття людини – слух, зір, нюх, дотик, смак та навіть інтуїцію. А

класичні прийоми ведення екскурсії виступають інструментами, які здатні викликати емоції та відповідний інтерес групи туристів до об'єкта.

Під час викладання матеріалу у театралізованому дійстві при проведенні екскурсійного обслуговування в основному зосереджується увага на легендах, а не на викладі фактичної інформації.

Хочемо зазначити, що в даний час екскурсійна діяльність в туризмі зазнає трансформації, з'являється багато інноваційних форм проведення екскурсії, а саме:

- екскурсії з дегустаціями,
- екскурсії-спектаклі,
- екскурсії в поєднання з розважальними заходами,
- екскурсії з елементами екстриму [25].

Екскурсантам завжди цікаво щось нове, однак сучасного туриста не так просто здивувати, саме тому ми пропонуємо включити в екскурсійні програми АТ «Евріка Тур» елементи театралізованого дійства. Це може бути розіграна сценка або розповідь легенди з можливістю побачити особливості тої чи іншої епохи за допомогою перевдягання та розігруванню ролей. Екскурсії з елементами театралізованих дійств мають конкурентні переваги і здатні залучити значну кількість клієнтів до АТ «Евріка Тур»

Таблиця 5 – Рекомендовані пропозиції щодо удосконалення екскурсійного обслуговування АТ «Евріка Тур»

№ з/п	Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
1	Введення в екскурсійне обслуговування театралізованої складової	За допомогою театралів або самостійно в деякі екскурсійні програми ввести театралізовану складову	За допомогою даного нововведення туристичне підприємство «Евріка Тур» збільшить кількість клієнтів та зацікавленість екскурсійними програмами.

## ВИСНОВКИ

Сучасний ринок туристичних послуг включає широкий спектр культурно-розважальних послуг, а одним із найпоширеніших видів послуг як українського, так і закордонного туризму є екскурсійне обслуговування. Однією з передумов модернізації суспільства є збереження культурно-історичної спадщини країни як основи інноваційних процесів у бізнесі, промисловості, науці і навіть національній культурі. Місцева культура є національним надбанням, яке виступає духовно-моральною основою самозбереження та розвитку сучасного українського суспільства.

Екскурсійне обслуговування дозволяє донести до споживача (екскурсанта, туриста) комплекс знань з історії, культури, географії, етнографії, екології, економіки та ін. За участю в таких екскурсійних заходах, як огляд музейних і виставкових експозицій, історичних, культурних, природних, етнографічних, інженерних та інших пам'яток, відбувається задоволення потреби особистості в пізнанні навколишньої дійсності.

Кожна форма організації екскурсійного обслуговування - це сукупність спрямованих дій, що мають конкретну мету - задоволення запитів і потреб екскурсантів, яка здійснюється за напрямками охоплення населення екскурсійними послугами.

Екскурсійне обслуговування здійснюється туристськими підприємствами (фірмами) на території їх адміністративної приналежності (місто, район). Роботу з групами, що виїжджають в інші міста (навіть в певній галузі) проводять екскурсійні установи або туристські підприємства, розташовані в цих містах.

Надання екскурсійних послуг реалізується шляхом організації екскурсійного обслуговування, яке становить комплекс цілеспрямованих дій туристсько-екскурсійних підприємств з розробки, організації та реалізації екскурсійних послуг. Організація екскурсійного обслуговування на туристсько-екскурсійних підприємствах представлена формами.

Наступним кроком провели аналіз діяльності АТ «Евріка Тур» та з'ясували, що підприємство працює на туристичному ринку з 2006 року. Основними напрямками діяльності є внутрішній та міжнародний туризм, страхування і додаткові послуги. Організаційна структура підприємств складається з директора, менеджерів, маркетолога та бухгалтера.

Аналіз основних екскурсійних послуг показав, що Туристична агенція «Евріка Тур» пропонує великий спектр екскурсійних програм за трьома напрямками: шкільні; паломництво; замки.

Ми з'ясували, що кожна екскурсійна програма насичена пам'ятками історії, культури та архітектури, що підвищує до них інтерес.

Аналіз вартості екскурсійних програм напряму «Шкільні» свідчить, що найдорожча екскурсія до Умані – 800 грн, а найдешевша до Тернополя – 180 грн його, це пов'язано з відстанню, яку потрібно подолати.

При аналізі напряму «Паломництво» з'ясували, що придбавши одну з таких екскурсій відвідувачі зможуть завітати до християнських святинь, прийняти участь у богослужінні, помолитися, отримати пораду від настоятелів монастирів та соборів. Що стосується вартості, то ціна такої екскурсії буде складати до 500 грн в залежності від напряму.

Отже, розглянувши основні екскурсійні маршрути які пропонує ТА «Евріка Тур» своїм клієнтам, можна підсумувати, що туристичне підприємство надає великий спектр екскурсій на внутрішньому ринку України, які розраховані на різні вікові категорій. Особливість екскурсійного обслуговування компанії є постійне оновлення екскурсійних програм за вимогами попиту та тенденцій сучасного часу.

Для того, щоб відповідати вимогам сьогодення та створювати найкращі пропозиції працівники туристичної агенції ТА «Евріка Тур» постійно навчаємось, відвідують туристичні виставки, інформаційно-рекламні тури, сезонні семінари, самі використовують для відпочинку за кордоном тури компанії. Проаналізувавши транспортне забезпечення з'ясували, що підприємство надає для проведення екскурсій комфортабельні автобуси в

яких є мікрофони, клімат контроль, зручні сидіння які розкладаються, DVD, MP3.

В умовах збільшення пропозиції схожих екскурсійних продуктів та збільшення інформованості туристів про екскурсійні послуги з одночасним підвищенням вимог до рівня обслуговування та якості послуг актуальним стає питання конкурентної боротьби між туристичними підприємствами, що спеціалізуються на організації екскурсійного обслуговування туристів. Тому проблеми екскурсійного обслуговування в Україні потребують певної системи заходів щодо вдосконалення й упорядкування. Запропоновані заходи для вдосконалення системи підготовки та контролю якості екскурсійної діяльності допоможуть покращити стан екскурсійної діяльності в Україні та підвищити туристичний потенціал окремих регіонів

Саме тому хочемо зазначити, що в даний час екскурсійна діяльність в туризмі зазнає трансформації, з'являється багато інноваційних форм проведення екскурсій, а саме: екскурсії з дегустаціями, екскурсії-спектаклі, екскурсії в поєднанні з розважальними заходами, екскурсії з елементами екстриму.

Екскурсантам завжди цікаво щось нове, однак сучасного туриста не так просто здивувати, тому ми пропонуємо включити в екскурсійні програми АТ «Евріка Тур» елементи театралізованого дійства. Це може бути розіграна сценка або розповідь легенди з можливістю побачити особливості тої чи іншої епохи за допомогою перевдягання та розігруванню ролей. Екскурсії з елементами театралізованих дійств мають конкурентні переваги і здатні залучити значну кількість клієнтів до АТ «Евріка Тур».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альтгайм Л.Б. Основне значення та принципи організації екскурсійних послуг / Л.Б. Альтгайм // Вісник Хмельницького національного університету. економічні науки. Хмельницький, 2014. Вип. 6(1). С. 215-219.
2. Арсененко І.А. Екскурсійна діяльність як основа функціонування ринку екскурсійних послуг / І.А. Арсененко, В.М. Іванова // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 4: Географія і сучасність. Київ, 2015. Вип. 19(33). С. 191-195.
3. АТ Ніка Тур Вояж, офіційний сайт URL: <http://nika-tour.net.ua/uk/home/>
4. Ємельянова Н.А. Імідж туристичного регіону /Н. А. Ємельянова,О. А. Чугунова. - URL:: <http://geoeko.mrsu.ru/2012-1/PDF/Emelyanova.pdf>.
5. Бабарицька В. Екскурсознавство і музеєзнавство : навч. посіб. / В. Бабарицька, А. Короткова, О. Малиновська. Київ: Альтерпрес, 2007. 464 с.
6. Бакало Н.В. Екскурсійна діяльність як один зі складників туристичної сфери. СХІДНА ЄВРОПА: ЕКОНОМІКА, БІЗНЕС ТА УПРАВЛІННЯ. Випуск 3 (08) 2017 URL: [http://www.easterneurope-bm.in.ua/journal/8\\_2017/39.pdf](http://www.easterneurope-bm.in.ua/journal/8_2017/39.pdf)
7. Божук Т. Рекреаційно-туристичні дестинації: теорія, методологія, практика / Т. Божук. Львів: Укр. бестселер, 2014. 468 с.
8. Брич. В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с.
9. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2013. 178 с.

10. Горбацьо І. Контрольні тексти екскурсій містами, розташованими на українсько-польському прикордонні : навч. посіб. / І. Горбацьо, О. Нужний. Львів : Вид-во НУ «Львів. політехніка», 2015. 128 с.
11. Енциклопедичний словник-довідник туризму / В.А. Смолій, В.К. Федорченко, В.І. Цибух; [за заг. ред. В. К. Федорченко]. Київ: Видавничий дім «Слово», 2006. 372 с.
12. Жук О.А. Сталий розвиток України: проблеми і перспективи. Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2016. 230 с. С.127-130.
13. Зінченко В.А. Екскурсологія як туризмологічна наука // Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. Серія: філософські науки. 2016. Вип.8. С.211-223.
14. Карпюк З.К. Екскурсознавство і музеєзнавство: методичні рекомендації для практичних робіт із курсу / З.К. Карпюк, Н.В. Цвид-Ендрю. Луцьк: ВежаДрук, 2017. 48 с.
15. Лисюк Т.В. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту. URL: [http://bses.in.ua/journals/2018/28\\_1\\_2018/37.pdf](http://bses.in.ua/journals/2018/28_1_2018/37.pdf)
16. Мариняк Я.О. Туризмознавство. Вступ до спеціальності : навч.-метод. посіб. / Я.О. Мариняк. Тернопіль: Вектор, 2014. С. 89–94.
17. 2МКІП продовжує фіксувати воєнні злочини росіян проти культурної спадщини. URL: <https://mkip.gov.ua/news/7195.html>.
18. Організація екскурсійної діяльності: конспект лекцій. / Н.А. Леоненко. – Х.: НУЦЗУ, 2019. – 167 с. URL: [http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/ORGANIZACIYA\\_EKSKURSIJNOI\\_DYALNOST.pdf](http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/ORGANIZACIYA_EKSKURSIJNOI_DYALNOST.pdf)
19. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
20. Офіційний веб-сайт Хмельницької обласної державної адміністрації. URL: <http://adm.km.ua>
21. Паламаренко О.П. Проблеми екскурсійної діяльності та шляхи їх вирішення в Україні URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/palamarenko.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/palamarenko.htm) основне

22. Покоłodна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник/ М. М. Покоłodна; Харків. нац. ун-тміськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГім. О. М. Бекетова, 2017. – 180с URL: <https://core.ac.uk/reader/141489400>
23. Про туризм: Закон України № 124-VIII від 15.01.2015, // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 14, ст. 3. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95->
24. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 № 168-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>
25. Семенюк Д.С. Театралізовані екскурсії як конкурентна перевага розвитку туризму. URL: <https://ep3.nuwm.edu.ua/17526/185.pdf>
26. Слатвінська Л. А., Поворознюк І. М., Литвин О. В. Роль екскурсійної діяльності в розвитку внутрішнього та міжнародного туризму URL: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/8065/pdf>
27. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні : підруч. / Т.Г. Сокол. Київ: Грамота, 2006. – 264 с.
28. Щербакова Н.О. Особливості проведення екскурсій в сучасних умовах як інструмент популяризації культурної спадщини. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/scherbakova.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/scherbakova.htm)
29. Як війна змінила життя українських дітей - опитування. URL: [https://gradus.app/documents/213/Як\\_війна\\_змінила\\_життя\\_українських\\_дітей\\_-\\_опитування\\_Gradus.pdf](https://gradus.app/documents/213/Як_війна_змінила_життя_українських_дітей_-_опитування_Gradus.pdf).
30. Crouch G.I. Modelling destination competitiveness. A Survey and Analysis of the Impact of Competitiveness Attributes. URL: [https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/Crouch\\_modelDestnComp-v2.pdf](https://sustain.pata.org/wp-content/uploads/2014/12/Crouch_modelDestnComp-v2.pdf)
31. UNWTO World Tourism Organization. URL: <https://www.unwto.org/>.