

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**Факультет готельно – ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка
Кафедра туристичного та готельного бізнесу**

«До захисту в ЕК»

В. о. декана факультету

_____ Віта ЦИРУЛЬНІКОВА
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ___ » _____ 2022 р.

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ Ірина МЕЛЬНИК
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ___ » _____ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА**

зі спеціальності _____ 242 «Туризм»
(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми _____ «Туризм»

на тему: «Удосконалення технології і організація автобусного туру»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ТУ-4-9

_____ Кузнецов Євгеній Сергійович _____
(прізвище, ім'я, по батькові повністю) (підпис)

Керівник _____ Івченко Любов Олександрівна _____
(прізвище, ім'я та по батькові повністю) (підпис)

Рецензент _____ Кравцов С.С. _____
(прізвище та ініціали) (підпис)

Я як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Здобувач _____
(підпис)

Київ – 2022 р.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	Івченко Л.О. доц. кафедри		
II	Івченко Л.О. доц. кафедри		
III	Івченко Л.О. доц. кафедри		

7. Дата видачі завдання 24 березня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ З№	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи	01.02.2022-19.03.2022 рр.	виконано
2	Оформлення і затвердження завдання на роботу	20.03.2022-22.03.2022 рр.	виконано
3	ВСТУП РОЗДІЛ 1 Теоретичний	23.03.2022-06.04.2022 рр.	виконано
4	РОЗДІЛ 2 Аналітичний	07.04.2022-27.04.2022 рр.	виконано
5	РОЗДІЛ 3 Рекомендаційний	28.04.2022-12.05.2022 рр.	виконано
7	Висновки та пропозиції. Список використаних джерел. Додатки	13.05.2022-25.05.2022 рр.	виконано
8	Оформлення роботи за структурою, представлення кваліфікаційної роботи на кафедрі та попередній захист у комісії	26.05.2022-29.05.2022 рр.	виконано
9	Доопрацювання, оформлення, друкування, підготовка матеріалів до захисту	30.05.2022-03.06.2022 р.	виконано
10	Представлення готової зшитої кваліфікаційної роботи на кафедрі	04-06.06.2022 р.	виконано
11	Захист кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	14.06.2022 р.	

Здобувач

(підпис)

Кузнецов Є.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Івченко Л.О.

(прізвище та ініціали)

РЕЗЮМЕ

на кваліфікаційну роботу
Кузнєцова Євгенія Сергійовича

на тему:

«Удосконалення технології і організація автобусного туру»

Кваліфікаційна робота складається 78 сторінок. Кількість розділів – 3, рисунків – 34, таблиць – 25, додатків – 9.

Об'єктом роботи виступає процес організації та технології автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни».

Предметом кваліфікаційної роботи є теоретичні та методичні засади організації автобусних турів.

Метою кваліфікаційної роботи є удосконалення технології та організації автобусного туру для туристичного підприємства «Дива Країни».

У I розділі розглянуто теоретичні основи організації автобусних турів, надана їх сутність та види, визначені правила міжміських та міжнародних перевезень та технологій розробки автобусного туру.

У II розділі проведено аналітичне дослідження діяльності туристичного підприємства «Дива Країни», надана його загальна характеристика, проаналізоване внутрішнє і зовнішнє середовище, та досліджено використання інформаційних технологій в роботі туристичного підприємства.

У III розділі здійснено оцінку рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та спроектовано новий автобусний тур і подано його економічне обґрунтування.

Ключові слова: туризм, автобусні тури, автобусний туризм, екскурсії.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОБУСНИХ ТУРІВ.....	8
1.1. Сутність та види автобусних турів.....	8
1.2. Правила міжміських та міжнародних автобусних перевезень..	15
1.3. Технологія розробки автобусного туру.....	23
Висновки до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ДИВА КРАЇНИ».....	31
2.1. Загальна характеристика туристичного підприємства «Дива Країни».....	31
2.2. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного підприємства «Дива Країни».....	37
2.3. Інформаційні технології в роботі туристичного підприємства «Дива Країни».....	54
Висновки до розділу 2.....	59
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ І ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОБУСНОГО ТУРУ ДЛЯ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ДИВА КРАЇНИ».....	61
3.1. Оцінка рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни».....	61
3.2. Проектування нового автобусного туру для туристичного підприємства «Дива Країни».....	67
3.3. Економічне обґрунтування доцільності нового туру.....	76
Висновки до розділу 3.....	79
ВИСНОВКИ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	84
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Все більшої популярності набувають автобусні тури, під час яких туристи можуть побачити різні країни, та зменшити витрати на ночівлю в готелях, завдяки нічним переїздам. Для забезпечення успішного продажу автобусного туру, необхідно не просто створити маршрут. Важливим при розробці автобусного туру є спрямованість та розробка туру з орієнтацією на цільового споживача, цінова доступність, достовірність інформації щодо маршруту туру.

Іншим аспектом при організації автобусного туру є професійність гід-екскурсовода, який супроводжує автобусний тур забезпечуючи виконання програми туру, інформує туристів та проводить цікаві екскурсії. Таким чином, актуальність роботи зумовлена тим, що на сьогодні на ринку автобусних турів існує затребуваність нових автобусних турів, які будуть цікавими для потенційних споживачів.

Аналіз останніх досліджень та публікації дозволив визначити, що темі організації автобусних турів та удосконаленню їх технології присвячені роботи таких авторів, як: Бабарицької В.К., Гвозденко А.А., Герасименко В.Г., Гетьман А.В., Грибова В.Д., Гуляєва В.Г., Лопарева А.М., Марценюк Л.В., Пруднікової Н.Г., Третьякової О.С., Третьякової Т.Н. та інших.

Мета роботи полягає у удосконаленні технології та організації автобусного туру для туристичного підприємства «Дива Країни». З огляду на поставлену мету в роботі визначені наступні **завдання**:

- вивчити сутність та види автобусних турів;
- розглянути правила міжміських та міжнародних автобусних перевезень;
- дослідити технологію розробки автобусного туру;
- надати загальну характеристику туристичного підприємства «Дива Країни»;
- провести аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного підприємства «Дива Країни»;

- дослідити ступінь використання інформаційних технологій в роботі туристичного підприємства «Дива Країни»;
- оцінити рівень організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни»;
- спроектувати новий автобусний тур для туристичного підприємства «Дива Країни»;
- надати економічне обґрунтування доцільності нового туру.

Об'єктом роботи виступає процес організації та технології автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни».

Предметом роботи є теоретичні та методичні засади організації автобусних турів.

Методи роботи. Під час написання роботи було використано метод пошуку та збору інформації, метод порівняння, статистичний метод, табличний та графічний методи, економічний метод, метод проектування, математичний метод, метод узагальнення.

Інформаційною базою роботи виступили підручники, посібники, статті, дані туристичних підприємств м. Київ, фінансова звітність та внутрішні документи туристичного підприємства «Дива Країни», ресурси мережі Інтернет де висвітлюється досліджуване питання.

Практичне значення роботи полягає у розробці нового автобусного екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + релакс» для туристичного підприємства «Дива Країни».

Структура роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Основна частина роботи становить 78 сторінок. В роботі налічується 34 рисунки, 25 таблиць, 9 додатків. Список використаних джерел становить 42 джерел, які розміщується на 4 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОБУСНОГО ТУРУ

1.1. Сутність та види автобусних турів

В наш час автобусний туризм – це один з найдемократичніших та загальнодоступних способів для подорожі. Головна перевага автобусних турів - це їх низька ціна, особливо в порівнянні з авіа перельотами. У вартість турів зазвичай вже включені квитки до музею, харчування, проживання в готелях, а також послуги гіда. Перевага автобусного туру ще і в тому, що за одну поїздку можна подивитися декілька міст. Переїзд із одного міста в інше, або навіть до іншої країни зазвичай відбувається вночі, а це значно заощаджує час.

У загальному розумінні, автобусний тур – це туристичний продукт, до якого входить: перевезення групи туристів за встановленим, заздалегідь розробленим маршрутом, протяжністю більше 1 доби; згідно програми туру можливо розміщення туристів в готелях під час поїздки; надання екскурсійного обслуговування відповідно до розробленої програми туру; обов'язкова наявність супроводжуючого керівника туристичної групи [6].

Автобусний туризм займає достатньо суттєвий сегмент на туристичному ринку, користується стабільним попитом, є цікавим, але досить складним. Складність автобусного туру полягає в тому, що це групові тури в яких збираються люди, які відрізняються за віком, статтю, вихованням, темпераментом, способом життя та т.п.

Попередниками автобусного туризму можна вважати кінні повозки, в яких вміщувалося до 8-10 осіб, які були призначені для поважних громадян. Такий вид розваг впровадив герцог де Роанес у 1662 році в Парижі, але нововведення не отримало відгуку у потенційних клієнтів. Наступним кроком в розвитку прототипу автобусних турів стали багатомісні екіпажі, які знову з'явилися у Парижі у 1819 р. В Англії у 1830 р. з'явилися перші механічні автобуси, з

паровим двигуном. Вони використовувалися для перевезення невеликих груп пасажирів [39].

Активний розвиток автобусних турів починається у 70-ті роки ХХ ст. Так, у 1975 р. ірландська компанія «С1Е» заснувала першу міжнародну лінію автобусного обслуговування за маршрутом: Лондон-Дублін-Голуей. Сучасному розвитку автобусного туризму в Європі сприяло підписання Шенгенської угоди, що спростило багато формальностей [39].

Автобусні тури – це вид відпочинку для туристів, якій найбільш насичений враженнями та доступний за ціною. Під час однієї поїздки можна подивитись культурні та історичні пам’ятки одразу в декількох містах, і буде це дешевше ніж класичний екскурсійний тур з ночівлями в готелях. Різницю в ціні утворюють саме нічні переїзди, під час туру.

На рис. 1.1 подано основні види автобусних турів.

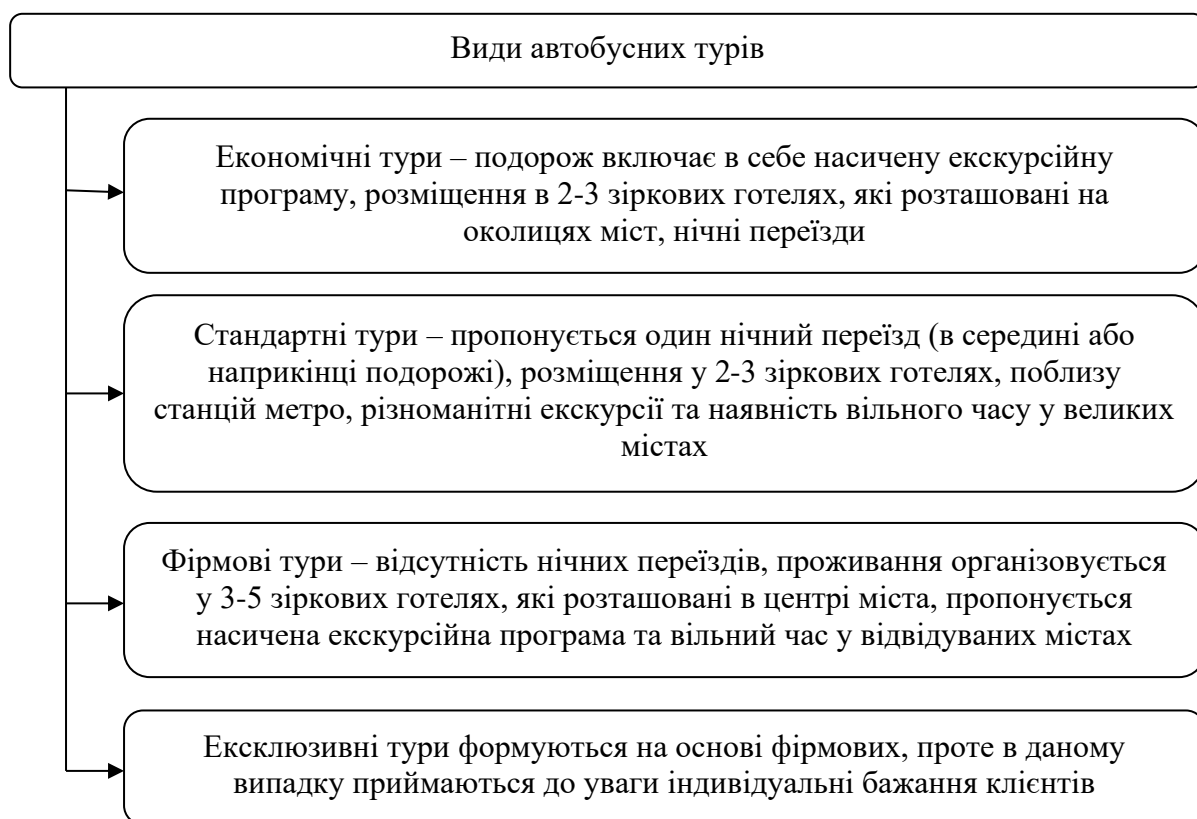


Рис. 1.1. Основні види автобусних турів

Джерело: складено автором на основі [30]

Варто також зауважити, що всі автобусні тури можна поділити на два типи (рис. 1.2).

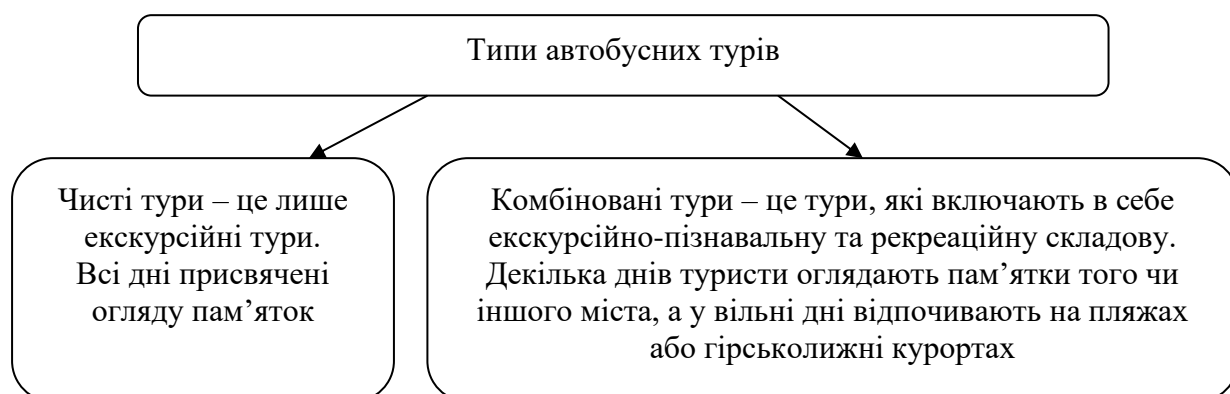


Рис. 1.2. Типи автобусних турів

Джерело: складено автором на основі [10, с. 86]

Категорії автобусних турів розрізняють і залежно від трансферу, їх види та характеристика подані на рис. 1.3.

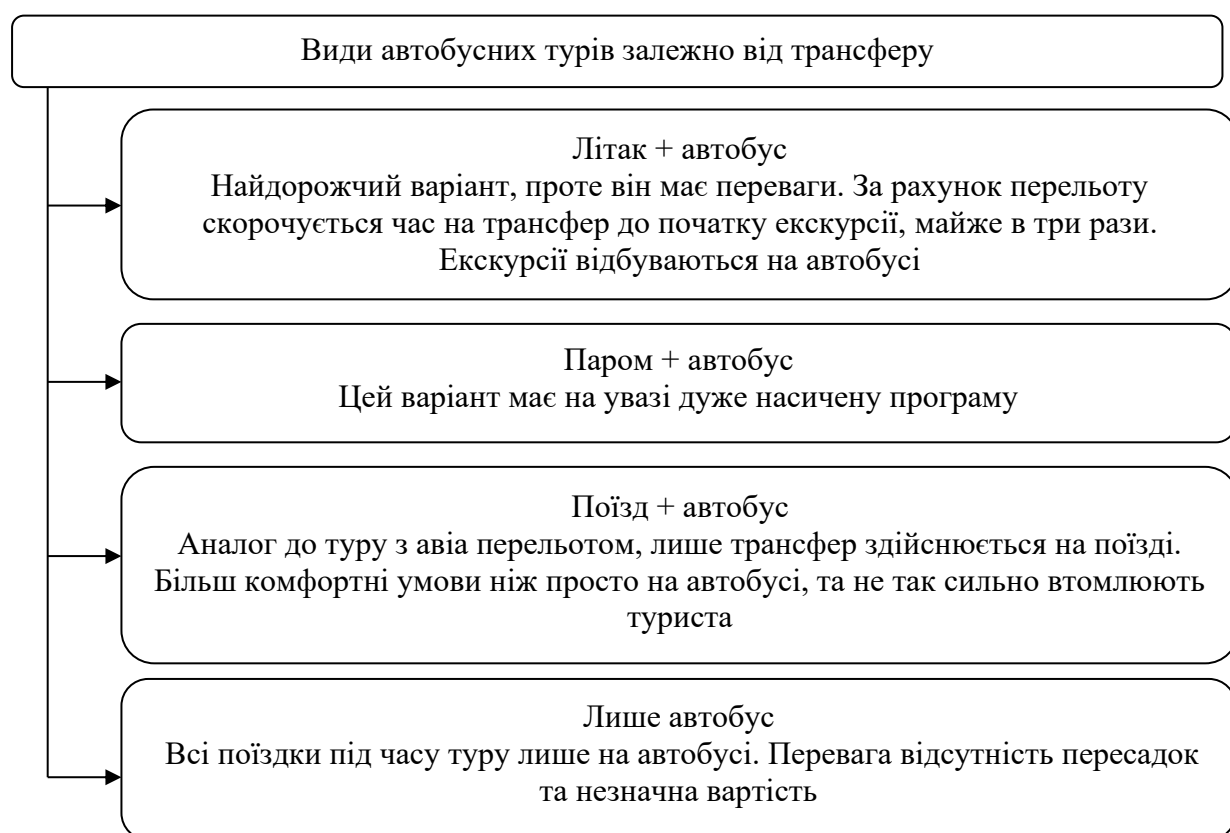


Рис.1.3. Категорії автобусних турів залежно від трансферу

Джерело: складено автором на основі [30]

Варто зазначити, що все більше туристів віддають перевагу комбінованим автобусним турам. Емоційна складова автобусних турів полягає в тому, що туристи відчують романтику дальніх мандрівок, можуть на власні очі спостерігати зміну пейзажів, місць та культур, відчуваючи собі справжніми мандрівниками. Майже в кожній країні світу можна провести автобусний тур. Також, ще одним плюсом автобусного туру полягає у тому, що турист може приєднатися до групи практично в будь-якій точці маршруту.

Автобусні тури класифікуються за певними ознаками (рис. 1.4).



Рис. 1.4. Класифікація автобусних турів

Джерело: складено автором на основі [15, с. 95-96]

Екскурсійна програма – це головний критерій обрання автобусного туру. Серед туристів найбільшою популярністю користуються програми «один день - одне місто», це в першу чергу стосується країн Європи, де відносно невеликі

відстані між основними туристичними містами. В деяких випадках пропонується відвідати два населених пункти з екскурсіями по місту та музеям.

Стосовно нічних переїздів та без них, то тут туристи обирають 50/50. Тури, під час яких пропонується нічний переїзд в автобусі користуються популярністю в сегменті бюджетних клієнтів, це набагато дешевше, оскільки відсутні плата за розміщення в готелях. Варто заважити, що самі такі види автобусних турів найлегше організувати. Проте, інша половина туристів, на сьогодні, віддають перевагу комфорту, і хочуть відпочити в готельному номері після насиченого екскурсіями дня [5].

Протяжність автобусного туру залежить в першу чергу від програми. Зазвичай протяжність турів по Європі становить від тижня до двох. Під час тижневого автобусного туристи встигають побачити приблизно 5-6 міст, але такі екскурсії зазвичай знайомлять з регіонам в цілому, без так званого «глибокого занурення». Тижнева екскурсійна програма автобусного туру характерна для оглядових та експрес-програм. Якщо під час туру заплановані не лише екскурсії, а і відпочинок, то мінімальна протяжність такого туру від 10 днів, максимум може бути 3 тижні. Стосовно екскурсій по Україні на автобусі, то зазвичай такі екскурсії мають протяжність три дні та дві ночі [5].

Основна частина автобусного туру відбувається в автобусі. Сучасні транспортні засоби, як на закордонних, так і на внутрішніх маршрутах – це туристичні автобуси європейського стандарту. Як правило вони розраховані на 50-55 посадкових місць, обов'язково мають систему кондиціонування повітря, яка працює як на тепло так і на охолодження, всі вони обладнані біотуалетом, умивальником та різного роду зручними полицками [5].

Кут відхилення крісел – це дуже важливий момент, адже туристи сплять в автобусі, і їх бадьорий настрій напряму залежить від нічного комфорту. Спинку крісла в сучасних автобусах можна відхилити навіть більше, ніж у літаку. Також, одним з важливих факторів, на сьогодні, є те, що під час подорожі туристів забезпечують значною кількістю інформаційних матеріалів – путівниками, розмовниками, картами, схемами музеїв та т.п.

У Додатку А подано класифікацію автобусів, що використовуються в Україні в туристичній сфері. Для далеких поїздок використовують три основні типи спеціалізованих туристичних автобусів: одноповерхові, півтораповерхові і двоповерхові. Зазвичай для тривалих подорожей використовують півтораповерхові та двоповерхові автобуси. Мають автобуси і класи, яким відповідає кількість зірок. Від однієї до п'ятих зірок. Чим більше зірок, тим більша відстань між сидіннями. Також автобуси поділяються на регулярні та чартерні. Регулярні – це ті, що здійснюють регулярні перевезення туристів за встановленим маршрутом, а чартерні – це автобуси на замовлення.

Основні переваги перевезення туристів на автобусі (рис. 1.5).

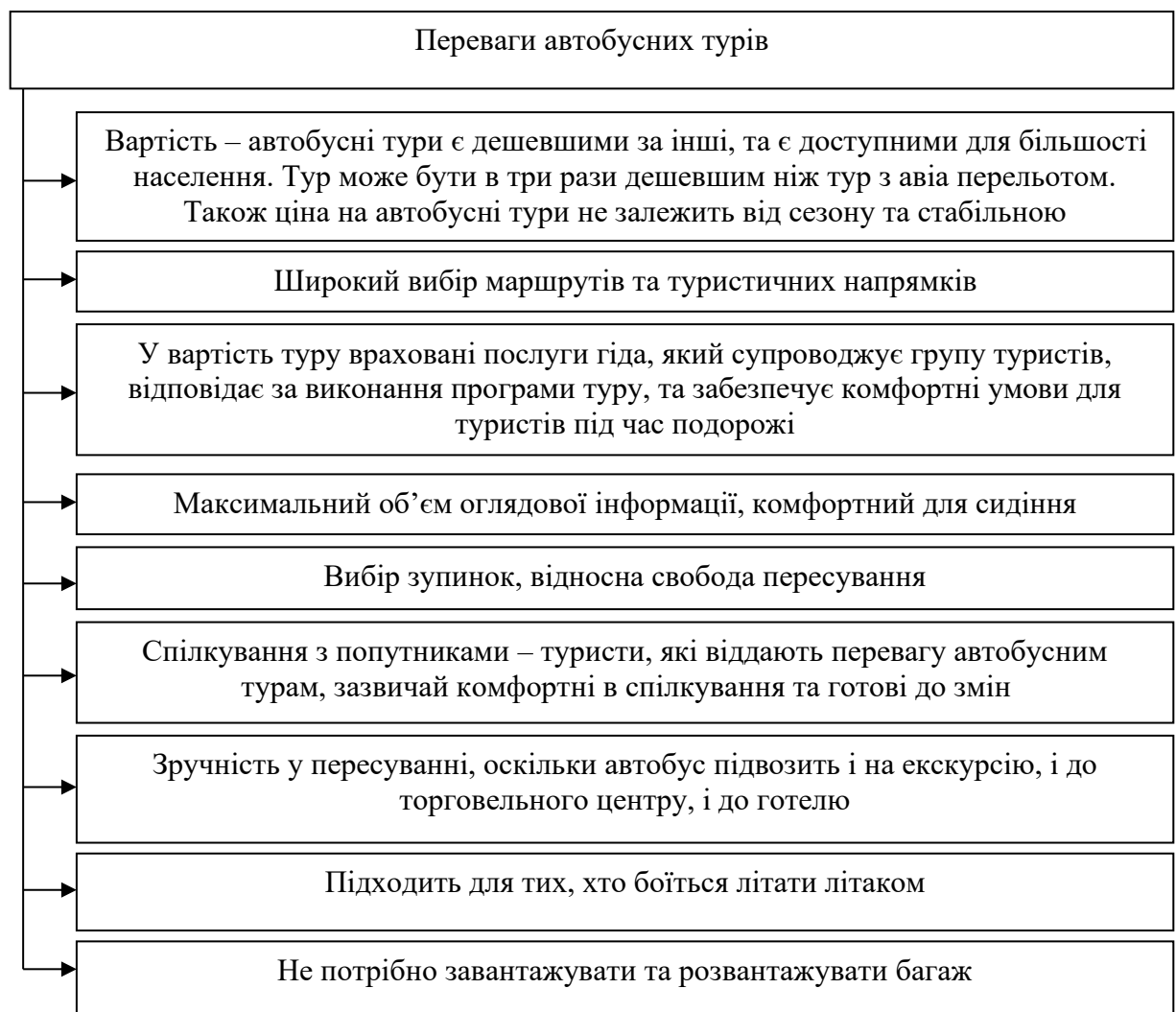


Рис. 1.5. Переваги автобусних турів

Джерело: складено автором на основі [18, с. 62-63; 28, с. 26]

Проте, існують і недоліки автобусного туризму, основні з них подані на рис. 1.6.

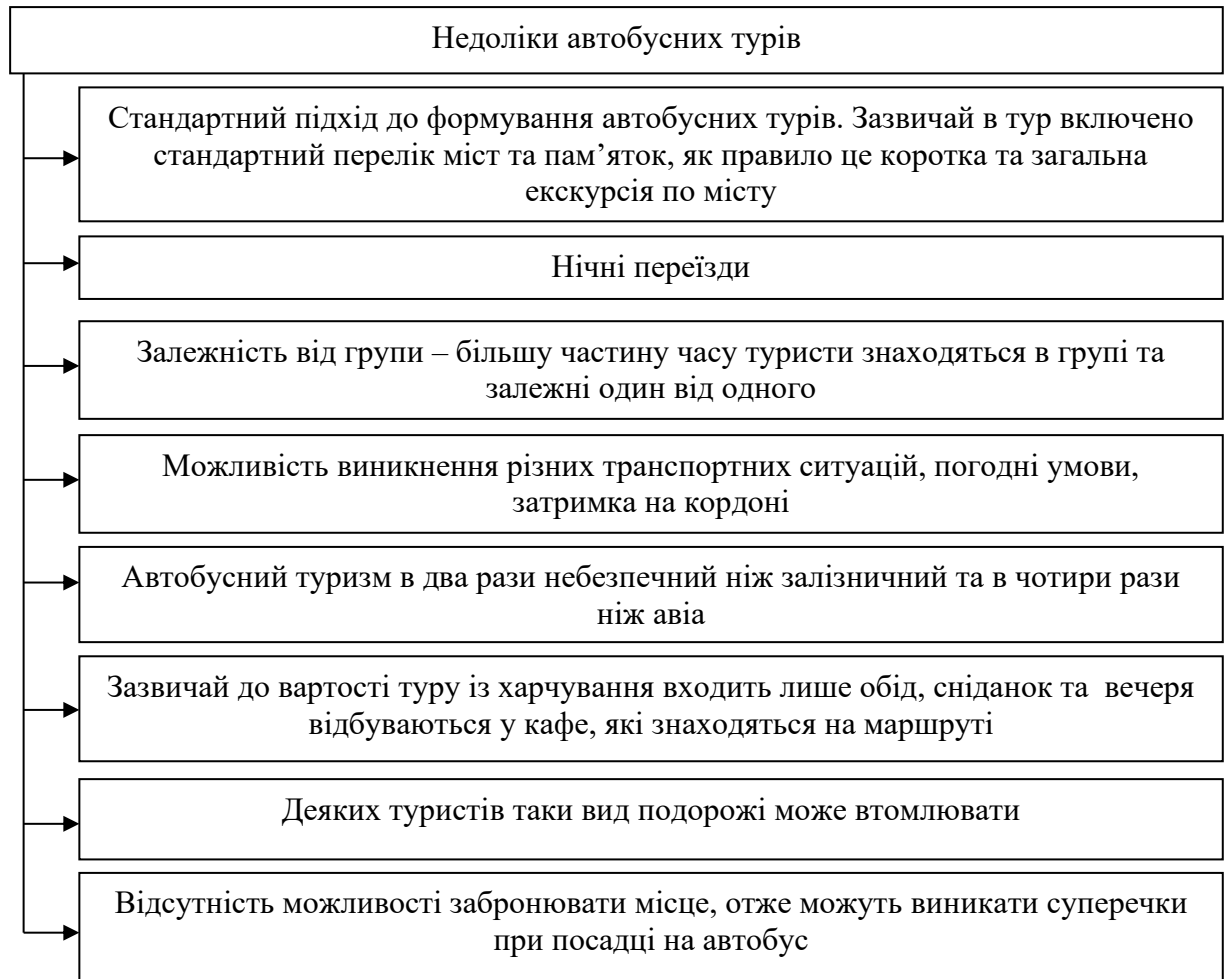


Рис. 1.6. Недоліки автобусних турів

Джерело: складено автором на основі [18, с. 64; 28, с. 27]

Отже, не дивлячись на недоліки автобусних турів, попит на них є стабільним та характеризується зростанням. Саме даний вид туризму є найбільш доступним для людей, які бажають побачити інші міста та країни. Головна перевага – відносно низька вартість, можливість побувати в декількох країнах та містах протягом одного туру.

1.2. Правила міжміських та міжнародних автобусних перевезень

В ході активізації автобусного туризму в світі, автобуси почали використовувати не лише для здійснення регулярних перевезень пасажирів, а і для забезпечення перевезень туристів за певним туристичним маршрутом, заздалегідь розробленим туристичним підприємством. Даний вид перевезень називають «нерегулярним», оскільки він здійснюється за умови укладеного договору між туристичним підприємством (замовником перевезення) та перевізником.

В Україні, згідно до Закону України «Про автомобільний транспорт» визначають наступні види міжміських та міжнародних туристичні перевезень (рис.1.7).

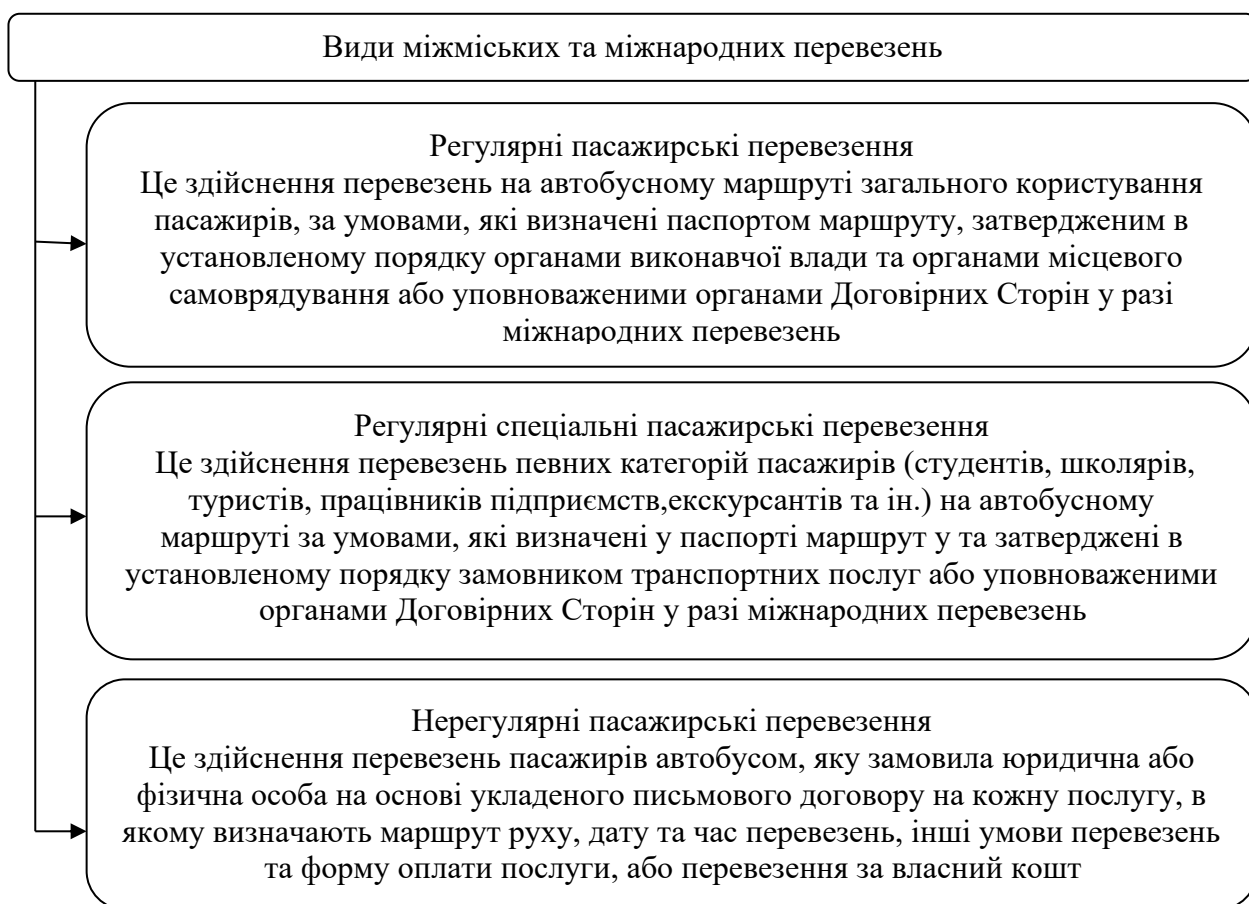


Рис. 1.7. Види автобусних перевезень відповідно до Закону України «Про автомобільний транспорт»

Джерело: складено автором на основі [1]

На рис. 1.8 подано основні нормативні документи, на основі яких в Україні здійснюються пасажирські перевезення.

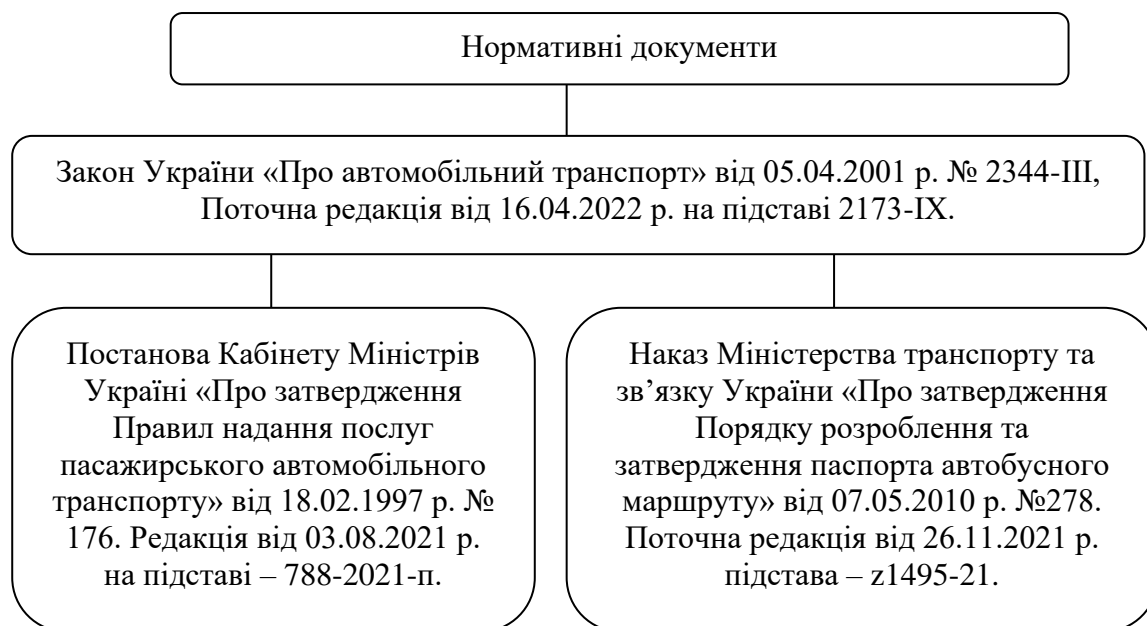


Рис. 1.8. Основні нормативно-правові документи, на основі яких здійснюються пасажирські перевезення в Україні

Джерело: складено автором на основі [1; 2; 3]

Організація перевезень туристів на автобусі може здійснюватися двома способами. Перший – це коли туристична компанія доручає перевезення за маршрутом розробленим для певного автобусного туру транспортному підприємству, яке в свою чергу перевозить туристів за цим маршрутом та здійснює технічне обслуговування туру. Другий спосіб полягає у тому, що туристичне підприємство саме організовує перевезення беручи в оренду автобус у транспортної компанії (окремої особи). Проте необхідно мати всі документи та ліцензію на перевезення пасажирів.

В Україні, в більшості випадків туристичні підприємства орендують автобуси у транспортних компаній, укладаючи з ними спеціальні договори оренди автобусу. Договір про нерегулярні пасажирські перевезення автобусом укладається між замовником транспортних послуг та автомобільним перевізником і вважається укладеним з моменту його підписання сторонами [1].

Це є вимогою законодавства України, оскільки згідно до Закону України «Про автомобільний транспорт» ст. 35: «Перевезення пасажирів автобусами в режимі нерегулярних пасажирських перевезень здійснюють автомобільні перевізники на автобусних маршрутах спеціальних перевезень на договірних умовах із замовниками транспортних послуг» [1].

Основні документи, на підставі яких виконуються внутрішні нерегулярні пасажирські перевезення згідно Закону України «Про автомобільний транспорт» подані на рис. 1.9.

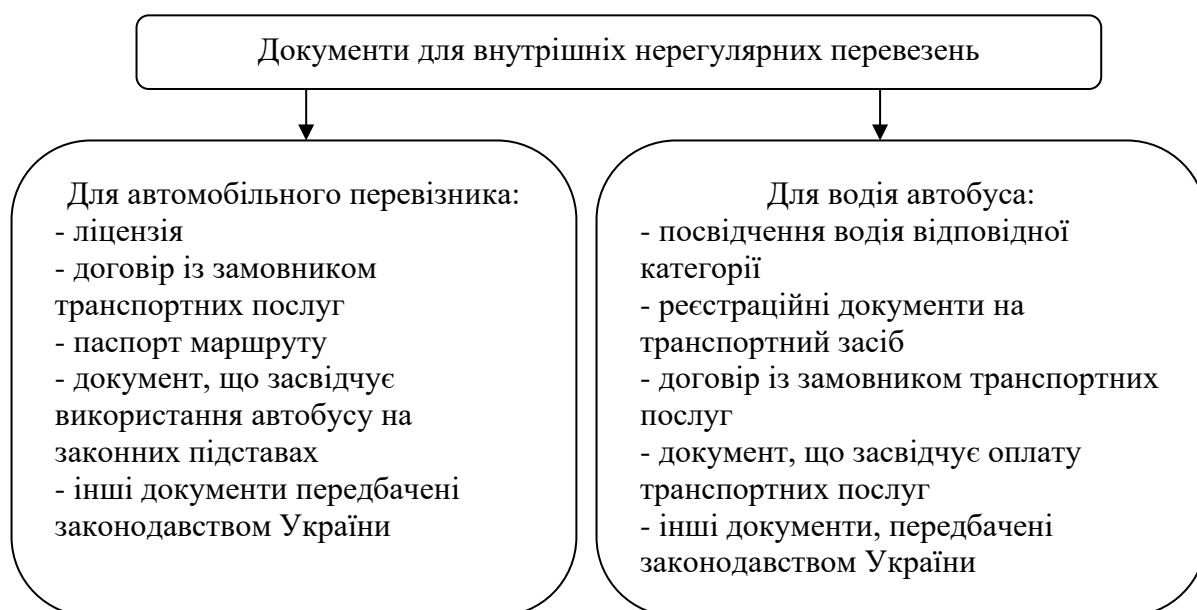


Рис. 1.9. Основні документи, що необхідні для внутрішніх нерегулярних перевезень в Україні

Джерело: складено автором на основі [1]

Відповідно до укладеного договору між замовником (туристичною компанією) та перевізником (транспортною компанією) вони повинні скласти та узгодити графік роботи, розклади руху автобусу на маршруті, із зазначенням часу та місця проведення екскурсій, а також пунктів, де будуть здійснюватися зупинки для харчування та відпочинку туристів на маршруті.

Згідно укладеного договору перевізник повинен гарантувати замовнику подати справний, чистий, обладнаний звукосистемними пристроями автобус до зазначеного у договорі місця. На маршруті туристичного автобусу повинні

працювати кваліфіковані водії. Варто зазначити, що відповідно до Закону України «Про автомобільний транспорт» автобусні маршрути, які мають протяжність більше 500 км повинні обслуговуватися двома водіями. Також перевізник зобов'язаний провести заміну автобусу в разі його поломки за короткий термін та не стягуючи додаткову плату із замовника.

На рис. 1.10 подано основні вимоги, які повинні бути зазначені у договорі, якій укладається між туристичним підприємством та автотранспортним підприємством.



Рис. 1.10. Основні пункти, які повинні бути зазначені в договорі між туристичним та автотранспортним підприємствами

Джерело: складено автором на основі [12, с. 214-215]

Стосовно основних обов'язків замовника автобусного перевезення, то згідно укладеної угоди, замовник зобов'язується забезпечити порядок під час посадки, поїздки та висадки, організувати стоянку автобусу на стоянці яка охороняється, забезпечити місця проживання в готелях та харчування водіїв, що обслуговують маршрут.

Кожен маршрут повинен мати паспорт маршруту, відомості які повинні бути вказані в ньому подані на рис. 1.11.

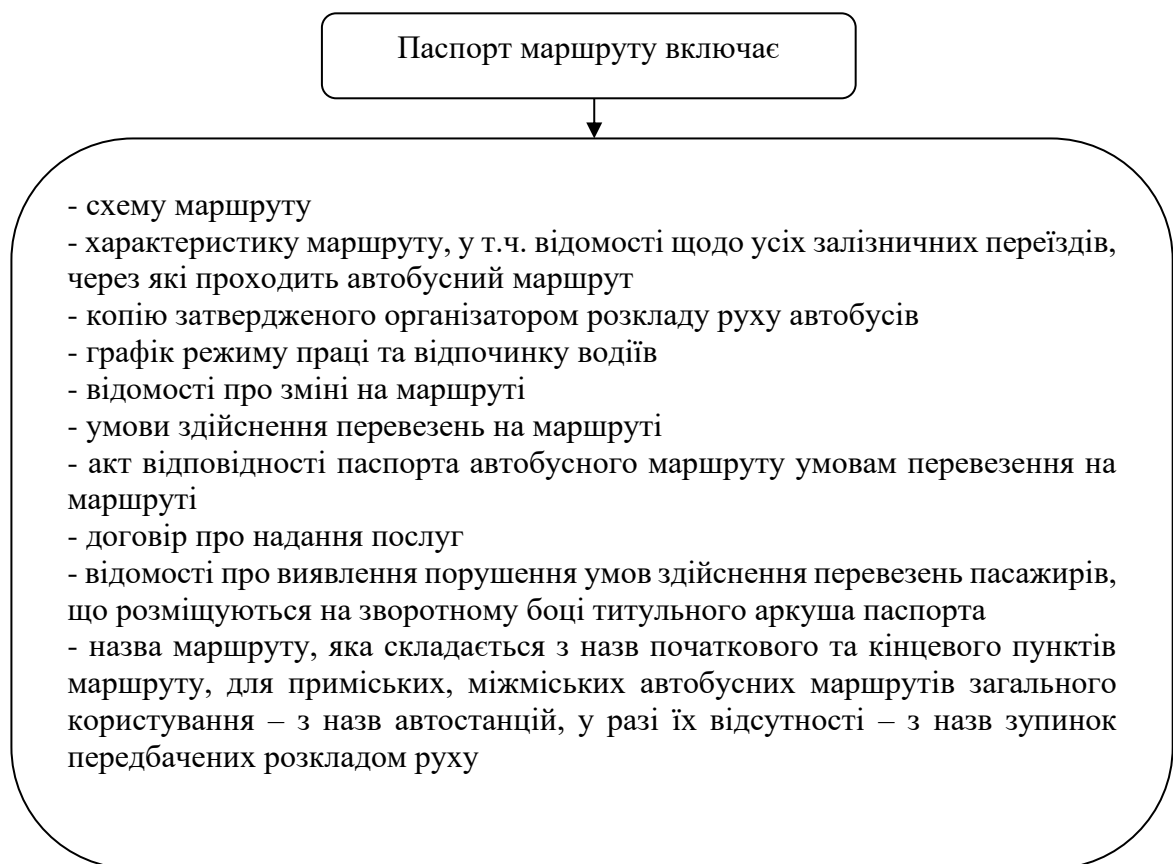


Рис. 1.11. Паспорт маршруту та його відомості

Джерело: складено автором на основі [2]

Стосовно міжнародних перевезень, то для їх здійснення необхідно отримати дозвіл на поїздку територією іноземних держав під час виконання нерегулярних перевезень пасажирів за міжнародним сполученням автомобільним транспортом. Цей дозвіл видає Державна служба України з

безпеки та транспорту, основні документи для його отримання подані на рис. 1.12.

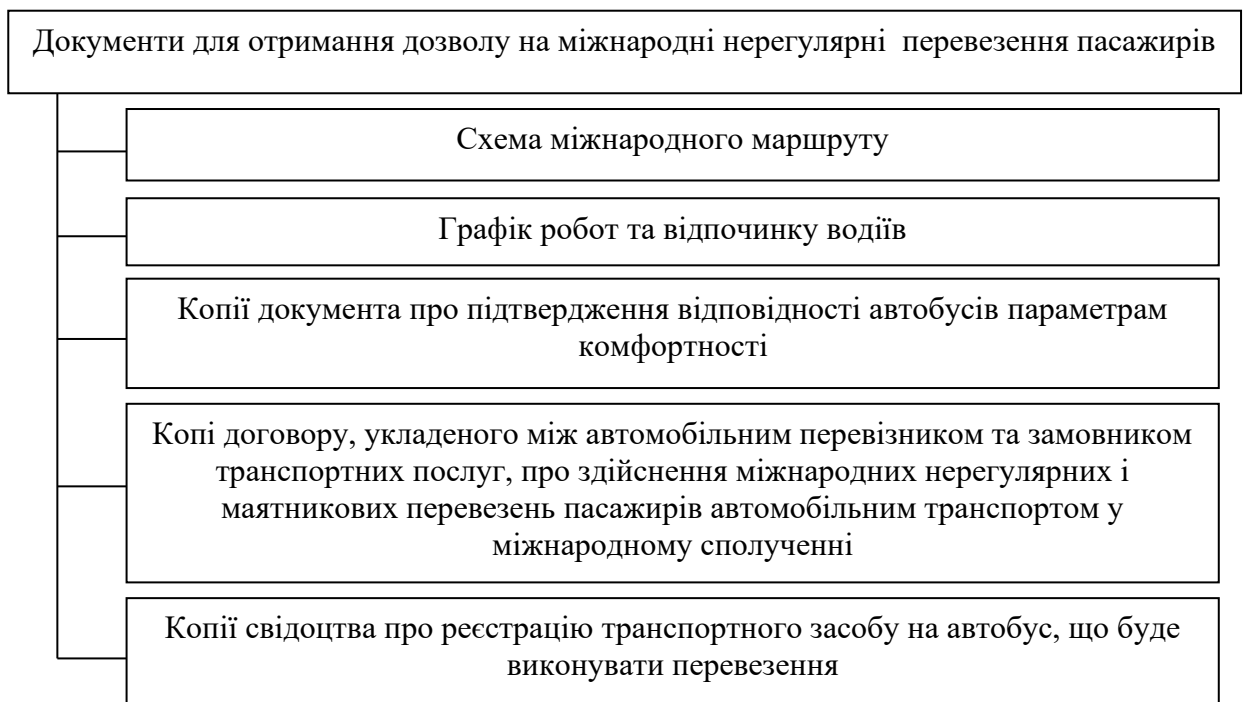


Рис. 1.12. Документи, які необхідні для отримання дозволу на нерегулярні міжнародні пасажирські перевезення

Джерело: складено автором на основі [26]

Варто також зауважити, що у відповідності, як і до законодавства України, так і до європейських країн, автобус після початку свого руху повинен працювати не більше 21 години, навіть за наявності двох водіїв, потім необхідна зупинка на не менше ніж 9 годин. Для того, щоб перевізники дотримувалися цих нормативів в автобусах встановлюються тахографи – це бортові пристрої, які фіксують час автобуса в дорозі. В Європі, на вимогу поліції, водії повинні надати диски з тахографу, якщо в цьому виникає необхідність. При виявленні порушень штраф може сягати до 2500 євро. Якщо його не буде сплачено, транспортний засіб можуть заарештувати і заборонити в'їзд до ЄС.

Однією з головних вимог для водіїв автобусів на міжнародних рейсах – є наявність у них страхового полісу, якій підтверджує факт страхування відповідальності власника автотранспортного засобу за шкоду, яку він може

нанести третім особам. За кордоном, такий міжнародний поліс називається «зелена карта». Вона надає право водію автобусу або автомобілю в'їжджати на територію будь-якої країни, де така карта визнається. Термін дії «зеленої карти» може бути від 15 днів до 1 року, вартість залежить від терміну (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Вартість «зеленої карти» для пасажирського автобусу*

Термін	Територія	
	Європа	Білорусь, Молдова
15 днів	2962 грн.	608 грн.
1 місяць	4115 грн.	1216 грн.
2 місяці	6172 грн.	2163 грн.
3 місяці	8230 грн.	3076 грн.
4 місяці	10288 грн.	3819 грн.
5 місяців	12345 грн.	4428 грн.
6 місяців	14403 грн.	4827 грн.
7 місяців	16460 грн.	5221 грн.
8 місяців	18518 грн.	5615 грн.
9 місяців	20575 грн.	5878 грн.
10 місяців	22633 грн.	6140 грн.
11 місяців	24691 грн.	6403 грн.
1 рік	26748 грн.	6600 грн.

Джерело: складено автором на основі даних страхової компанії «Oh. UA» [41]

*вартість вказана станом на травень 2022 р.

«Зелена карта» необхідна для поїздки до країн Європи, Білорусі та Молдови. Вона також закріплена на законодавчому рівні у Ірані, Ізраїлі, Тунісі, Азербайджані Марокко та Туреччині. Варто зауважити, в країнах Африці та Азії діють подібні карти – Помаранчеві, Коричневі та Рожеві [41].

Туристи, які виїжджають за кордон повинні мати страховий поліс. Зазвичай він видається на одну поїздку. Сьогодні страхові компанії пропонують страховки залежно від країни відвідування, кількості поїздок, терміну перебування, мети поїздки, кількості подорожуючих, ліміту відшкодування та страхування від COVID-19.

Варто зауважити, що страхування туристів, які виїжджають за кордон дозволяє туристам у разі настання нещасного випадку мати право на безоплатну медичну допомогу. Обов'язкове страхування в сфері туризму діє згідно Директиви Європейського парламенту і Ради, відповідно до якої всі хто подає

заявку на отримання візи повинні пред'явити поліс про медичне страхування, який буде покривати витрати у разі необхідності надання подорожуючому медичної допомоги та у разі необхідності його розміщення в лікарні. Мінімальна сума страхування в туризмі в Україні 3000 грн., з яких 2000 грн. – покриття медичних витрат, у разі страхового випадку; 1000 грн. – відшкодування витрат у разі нещасного випадку [34]. Вартість страхового полісу для туриста залежить від типу програми страхування, тривалості подорожі, суми яку буде поривати страховка, країни відвідування, віку туристу.

Програми страхування виїжджаючих за кордон, їх особливості та характеристика подані в Додатку Б.

Говорячи про автобусні перевезення, варто звернути увагу і на основні проблеми, які можуть виникнути при їх організації:

- особливості оренди транспортних засобів (особливо в літку);
- значна чисельність нічних переїздів на дешевих автобусних турах;
- проблеми з функціонування туалетів та інших атрибутів комфорту;
- значні втрати часу на проходження прикордонного та митного королія;
- проблеми із забезпеченням туристів в дорозі продуктами харчування та їх зберіганням;
- непередбачені затримки, які можуть призводити до значних збоїв в реалізації екскурсійної програми та необхідності її постійного коригування.

У підсумку можна сказати, що при організації автобусного туру як на міжміських, так і на міжнародних маршрутах необхідно дотримуватися певних норм та правил. Злагоджена робота замовника та перевізника призведе до задоволеності туристів, та в свою чергу до отримання економічного ефекту і буде сприяти подальшому розвитку обох підприємств.

1.3. Технологія розробки автобусного туру

Розробка будь-якого туристичного маршруту – складний процес, який відбувається потягом декількох етапів, та який потребує від розробника наявності кваліфікації і є основним елементом технології формування туристичного продукту. Термін розробки та формування туристичного маршруту, і автобусного маршруту відповідно, іноді може становити декілька місяців.

На рис. 1.13 подано етапи розробки автобусного туру.

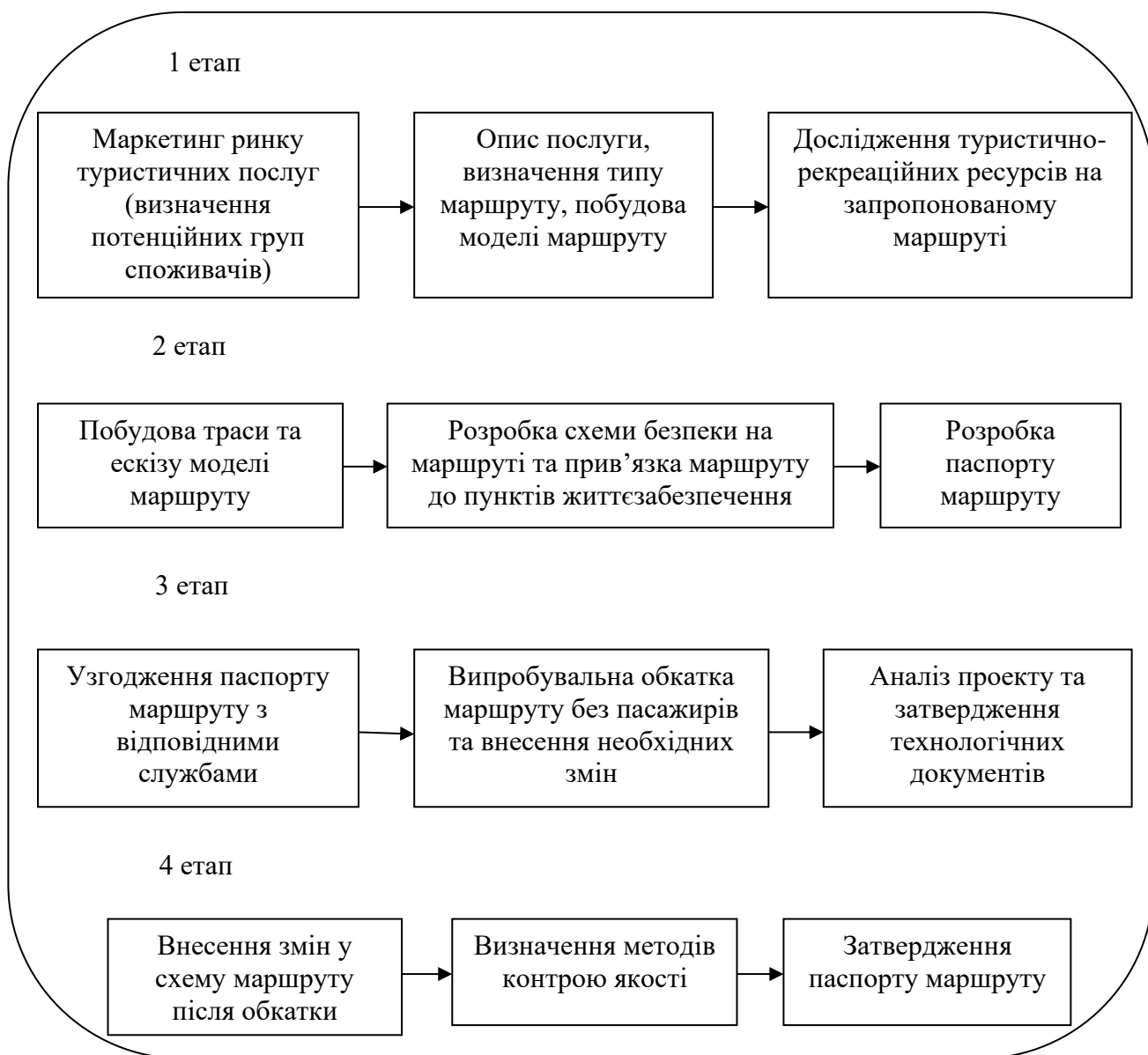


Рис. 1.13. Етапи розробки автобусного туру

Джерело: складено автором на основі [7, с. 12-14]

Стосовно проектування міжнародних туристичних маршрутів, то воно має на увазі виконання наступних умов:

1. Відповідність тематиці та форми організації маршрутів сучасним трендам в розвитку туризму та пріоритетних напрямків розвитку регіонального туристично-рекреаційного комплексу. Варто зауважити, що основними факторам, які призводять до зміни форм туристичних поїздок, на сьогодні, є: подрібнення відпусток за сезонами, наближення туристично-рекреаційних територій до місць генерування попиту, розвиток «нішевих» напрямків в туризмі.

2. Відповідність попиту ключових споживачів (пріоритетних сегментів). При цьому, найбільш розповсюдженими мотивами для туристичної подорожі є: можливість відпочити, змінити обстановку, розширити кругозір, отримати нові знання та навички, вивчення історичного минулого території.

3. Використання ключових туристично-рекреаційних ресурсів, їх територіального поєднання, враховуючи інфраструктурні об'єкти. В ході проектування міжрегіонального маршруту необхідно грамотно оцінювати наявні в регіонах ресурси, відповідно до певного виду туризму та конкретної цільової аудиторії та т.п.

Під час формування автобусного туристичного маршруту важливою є певна послідовність відвідування місць туристичного інтересу. Для міжрегіональних та міжнародних туристичних маршрутів принциповим є обрання регіонів та країн, в яких планується початок та завершення туристичної програми, цей вибір повинен відповідати цільовій аудиторії маршруту, транспортній логістиці та іншими факторами.

Отже, під час організації автобусного туру необхідно визначити:

- перелік країн, які заплановані до відвідування туристами;
- види транспортного обслуговування;
- перелік основних екскурсійних об'єктів;
- кількість нічних переїздів;
- категорії готелів на маршруті;

- тип харчування;
- дату початку та закінчення автобусного туру.

Попередня підготовка програми туру, яка здійснюється туроператором подана на рис. 1.14.

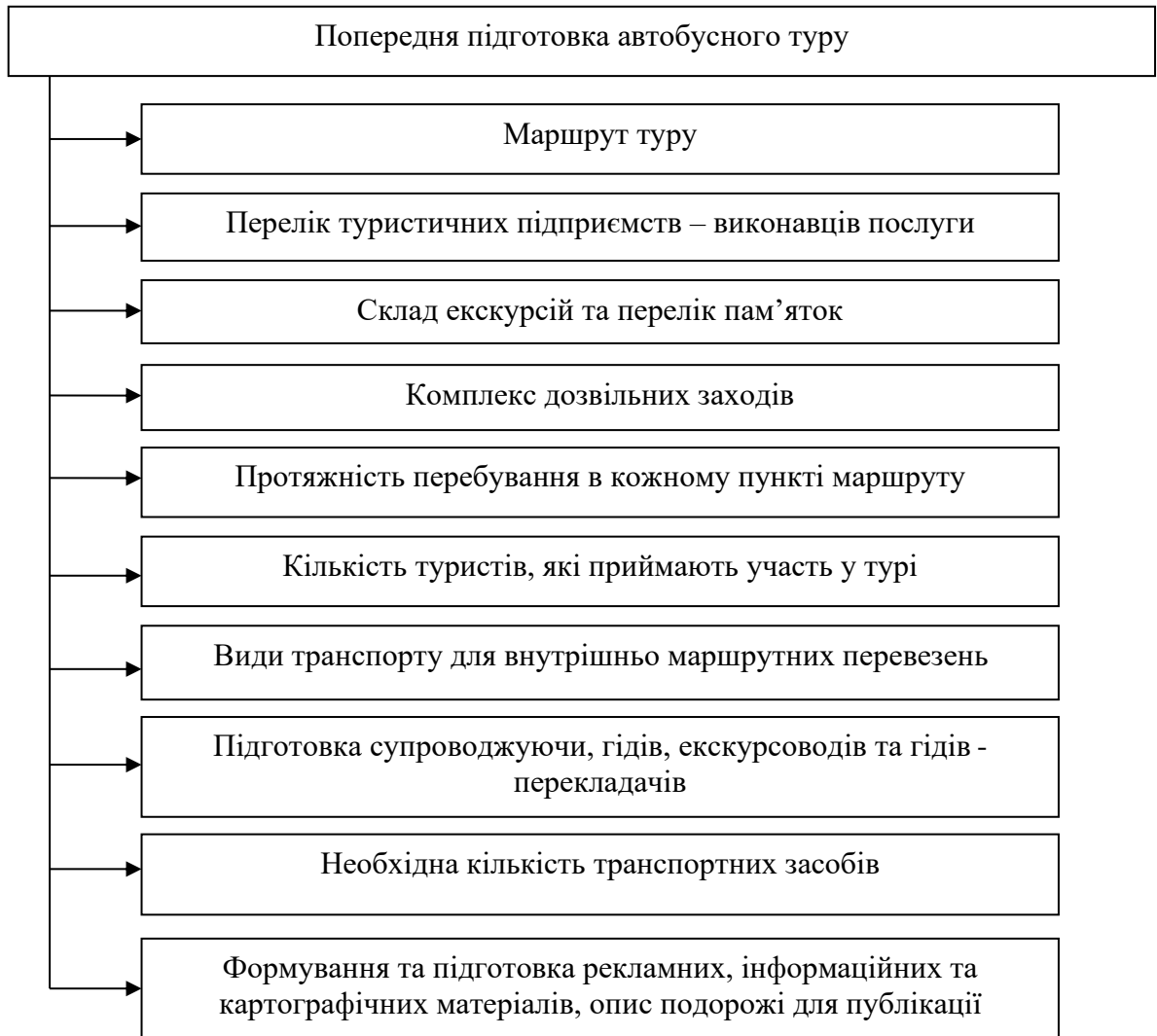


Рис. 1.14. Етапи попередньої підготовки програми автобусного туру туристичним оператором

Джерело: складено автором на основі [8]

Після того, як попередня програма автобусного туру сформована туристичним оператором, формується туристичний продукт, зміст якого повинен бути вказаний в програмі туру. Зауважимо, що програма туру повинна бути опублікована в каталогах туристичного підприємства та на його сайті, і у

разі будь-яких змін в програмі туру, інформація щодо змін повинна негайно розміщуватися на сайті туристичного підприємства.

Програма туру вже сформованого туристичного продукту передбачає викладення наступних відомостей (рис. 1.15).

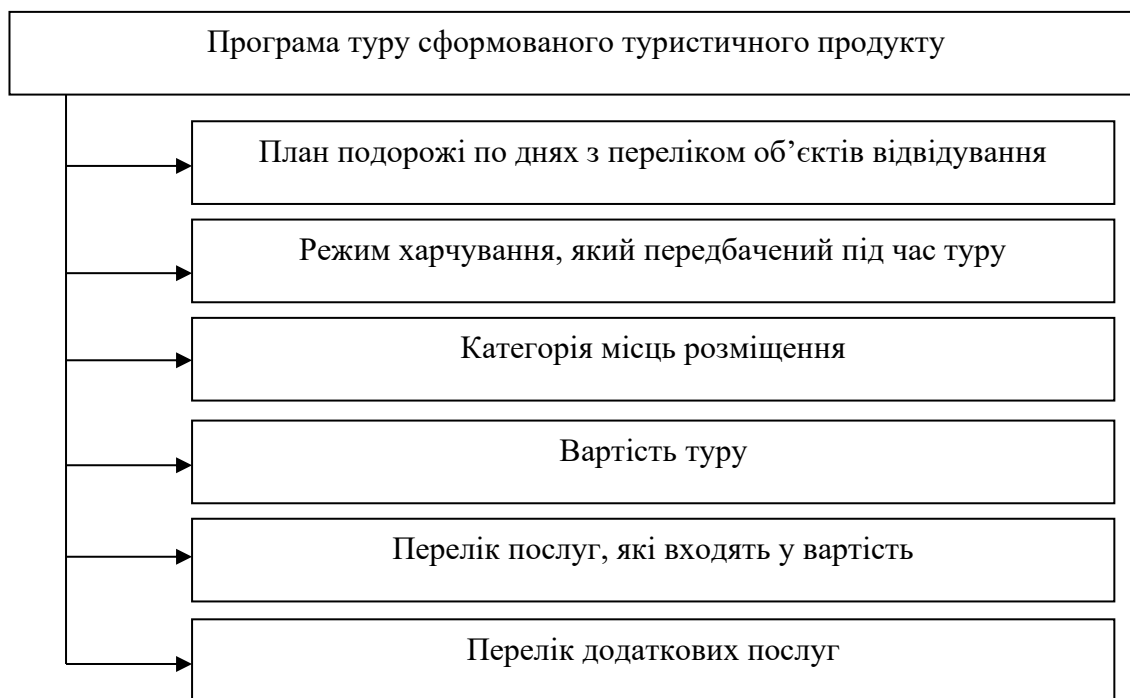


Рис. 1.15. Програма туру сформованого туристичного продукту

Джерело: складено автором на основі [8]

Для перевезення туристичних груп використовуються автобуси туристичного класу, які обов'язково мають бути обладнані м'якими сидіннями, системою вентиляції, мікрофоном, також не обов'язковим але бажаним є наявність біотуалету, системи кондиціонування, аудіо та відеосистеми.

Під час автобусного туру групу туристів супроводжує керівник групи (супроводжувач) - це уповноважений представник туристичного оператора на маршруті, якій координує та забезпечує виконання програми туру. Гід – супроводжувач проводить екскурсій під час маршруту. Допуск супроводжувача до роботи відбувається лише після проходження спеціальної підготовки та інструктажу туристичним оператором.

Основні вимоги до керівника групи туристів подані на рис. 1.16.

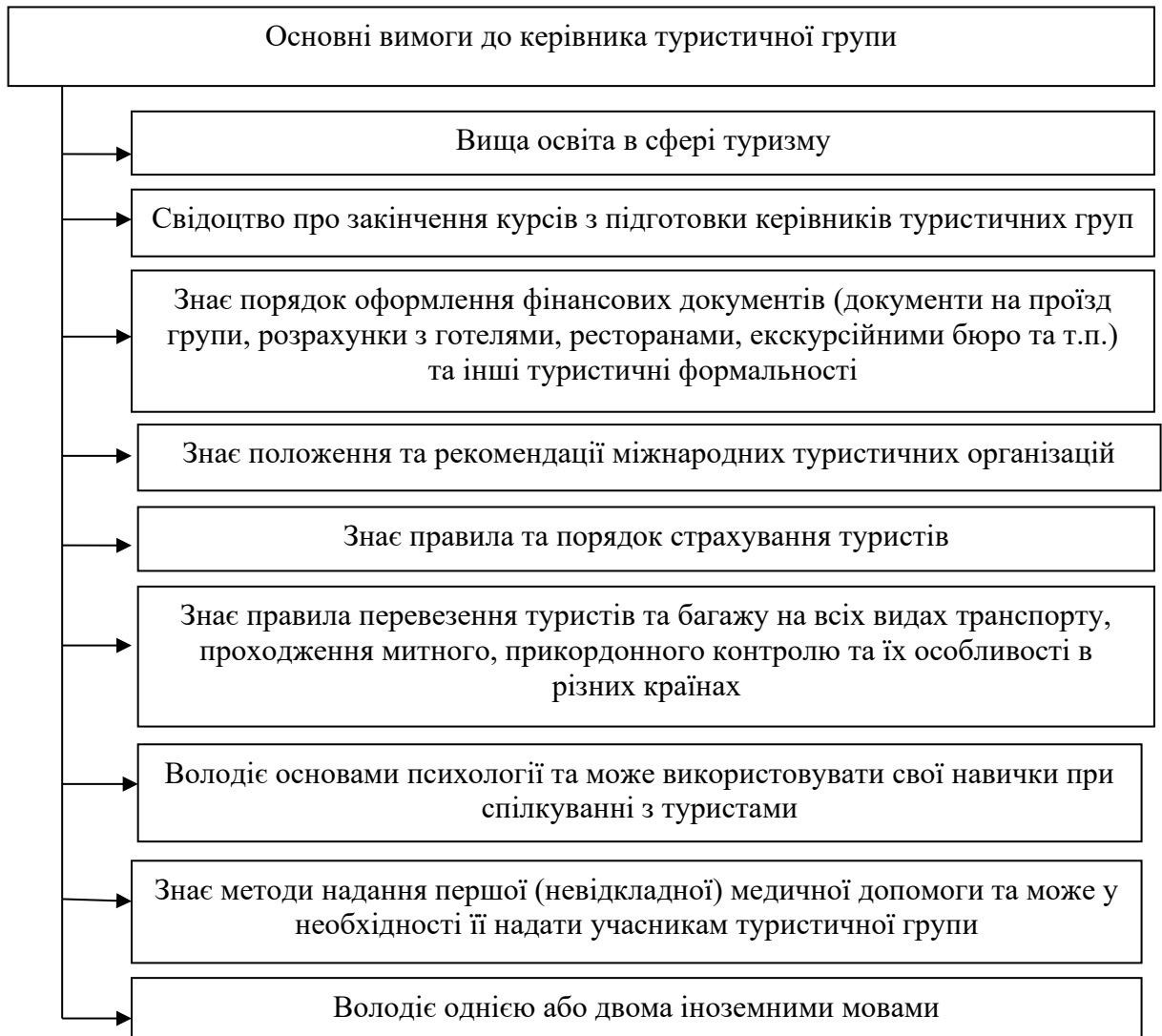


Рис. 1.16. Вимоги до керівника групи туристів автобусного туру

Джерело: складено автором на основі [16, с. 84-86]

Основними якостями, якими повинен володіти керівник групи туристів є: комунікабельність, лідерство, історичні та географічні знання. Керівник групи повинен контролювати виконання програми туру, інформувати туристів про місце збору та від'їзду групи, слідкувати за кількісним складом групи, допомагати у розселенні в готелях за маршрутом, якщо це передбачено, забезпечувати туристів всією необхідною країнознавчою інформацією, контролювати проходження кордону, слідкувати за дотриманням дисципліни та правил поведінки на маршруті туристами.

Варто також розглянути, існуючі відмінності та специфіку організації внутрішніх та міжнародних автобусних турів, які подані на рис. 1.17.

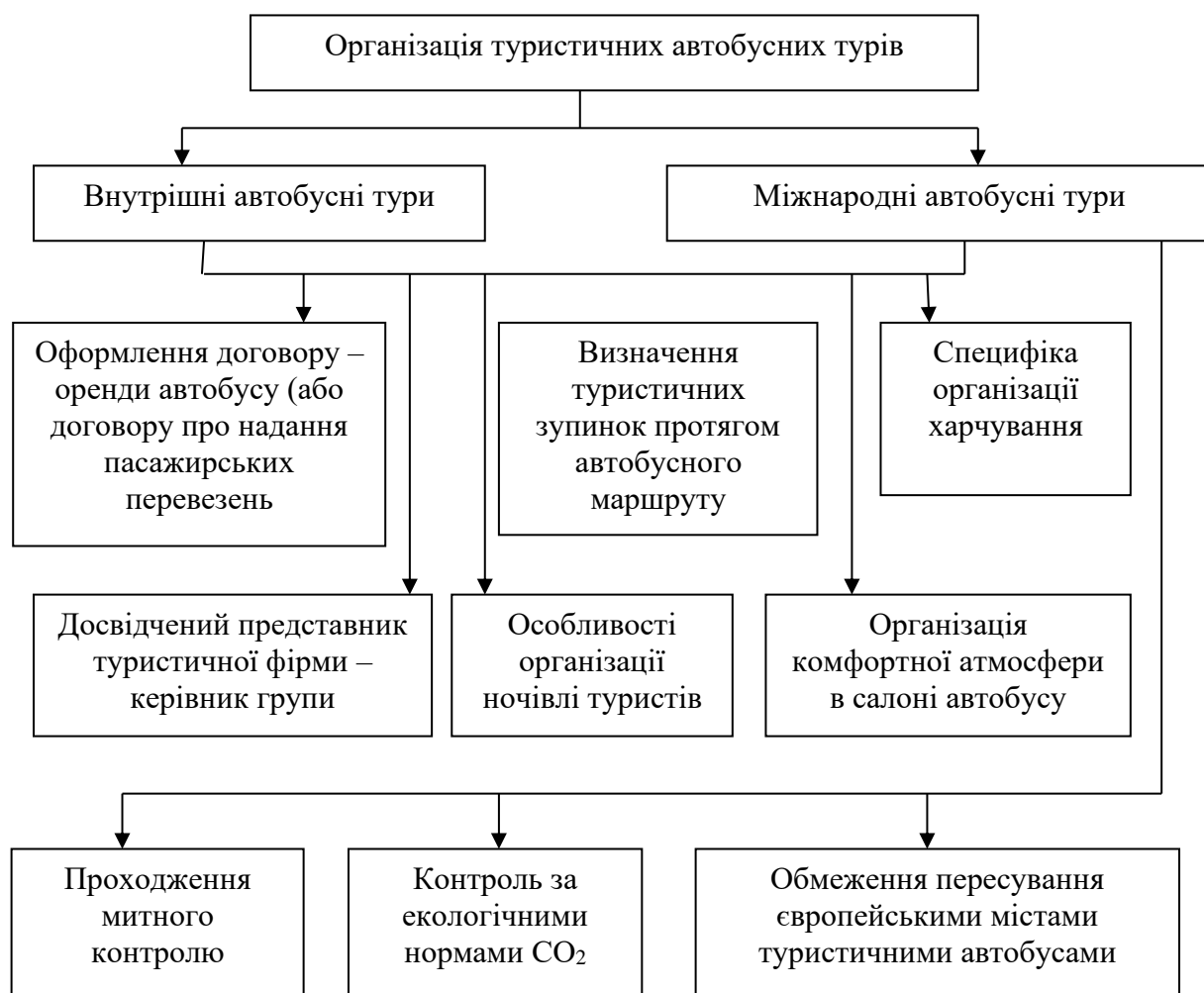


Рис. 1.17. Особливості організації внутрішніх та міжнародних автобусних перевезень

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Отже, під час міжнародного автобусного туру – туристи проходять митний контроль. Існує два варіанти проходження митного контролю. Перший – легкий, коли туристи залишаються в автобусі, до автобусу заходить працівник митної служби та збирає паспорти туристів. Водій відкриває багажне відділення автобусу, митники на свій розсуд перевіряють деякі валізи. Після успішної перевірки, керівник групи отримує паспорти та роздає їх туристам. Другий

варіант – складний, проходження митного контролю кожним туристом особисто із своєю валізою. Після проходження всі туристи повертаються назад до автобусу.

Особливістю при міжнародному автобусному турі, є те, що в деяких європейських країнах центральні частини міст закриті, або взагалі для пересування на будь-якому транспортному засобі, або для туристичних автобусів. Також, варто зауважити, що якщо під час автобусного туру передбачається зупинка в готелі, отже він обов'язково повинен мати паркінг на якому буде розміщений автобус вночі. Ще однією особливістю є те, що при міжнародному перевезенні необхідно враховувати, що більшість європейських країн має суворий екологічний контроль, отже при в'їзді автобус буде проходити аналіз показників забруднення повітря [14].

Отже, розробка автобусного туру, як міжміського (внутрішнього) так і міжнародного маршруту повинна здійснюватися на основі певної технології.

Висновки до розділу 1

На сьогодні, одним з популярних та доступних видів туристичних подорожей є автобусний тур. Головна його перевага полягає у тому, що ціна на нього суттєво відрізняється від турів, які здійснюються на інших видах транспорту.

Розрізняють такі види автобусних турів: економічні тури, стандартні тури, фірмові тури та ексклюзивні тури.

За типами автобусні тури поділяються на чисті та комбіновані автобусні тури. Залежно від трансферу автобусні тури можуть бути поєднані з іншими видами транспорту: літак + автобус, паром + автобус, поїзд + автобус.

Головним критерієм при обранні автобусного туру виступає екскурсійна програма, яку пропонує туристичний оператор на маршруті. Від програми туру залежить і його протяжність. Так, якщо під час туру передбачені лише екскурсії то його протяжність від 1 до 2 тижнів, а якщо передбачається лише і відпочинок, то протяжність може становити і 3 тижні.

Відповідно до Закону України «Про автомобільний транспорт» виокремлюють: регулярні пасажирські перевезення, регулярні спеціальні пасажирські перевезення та нерегулярні пасажирські перевезення. Автобусні тури, зазвичай належать до нерегулярних пасажирських перевезень.

Для здійснення автобусного туру, туристичне підприємство, або доручає перевезення туристів за маршрутом транспортному підприємству, або орендує автобус у транспортної компанії чи окремої особи.

Кожен туристичний маршрут повинен мати паспорт маршруту, в якому мають бути зазначені певні відомості стосовно цього маршруту. Для того, щоб здійснювати міжнародні перевезення, перевізник повинен мати дозвіл на міжнародні перевезення та страховий поліс «зелену карту». Туристи, які відправляються в міжнародній тур теж повинні мати страховку, яка представлена різними видами страхових програм.

Технологія розробки автобусного туру відбувається за певними етапами. При розробці міжнародного автобусного туру, необхідно брати до уваги певні особливості, а саме: умови проходження митного контролю, контроль за екологічними нормами викидів CO₂, умови, щодо обмеження пересування деякими європейськими містами на туристичному автобусі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ДИВА КРАЇНИ»

2.1. Загальна характеристика туристичного підприємства «Дива Країни»

Туристичне підприємство ТОВ Екскурсійне бюро «Дива Країни» створено у 2010 р. з метою показати красу та унікальність незвичайних місць України, як її жителям так і гостям країни.

Повна назва підприємства: Товариство з обмеженою відповідальністю Екскурсійне бюро «Дива Країни».

Форма власності: недержавна власність.

Адреса туристичного підприємства: м. Київ, вул. Андріївський узвіз, 34В.

Телефон: +38 096 754 13 50; +38 099 279 23 70.

Сайт туристичного підприємства: <https://dyvakrainy.com>

Електронна пошта: dyvakrainy@gmail.com

Основний вид діяльності за КВЕД:

79.12 Діяльність туристичних операторів

Інші види діяльності:

79.11 Діяльність туристичних агентств

79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

Туристичне підприємство «Дива Країни» розробляє власні авторські тури по різним дивовижним та таємничим куточкам України. Туристичні маршрути побудовані таким чином, щоб туристи мали можливість не лише побачити цікаві історичні та культурні пам'ятки, але і зануритися в історію міста, ознайомитися з культурою та місцевими жителями, автентичною кухнею, тобто повністю відчувати душу відвідуваного місця.

Девіз туристичного підприємства «Дива Країни»: «Разом добре, радісно, чудово!».

Туристичне підприємство «Дива Країни» пропонує пішохідні тури по м. Київ, а також автобусні тури в межах країни та за кордоном. Основні види категорії турів, які пропонує туристичне підприємство подані на рис. 2.1.

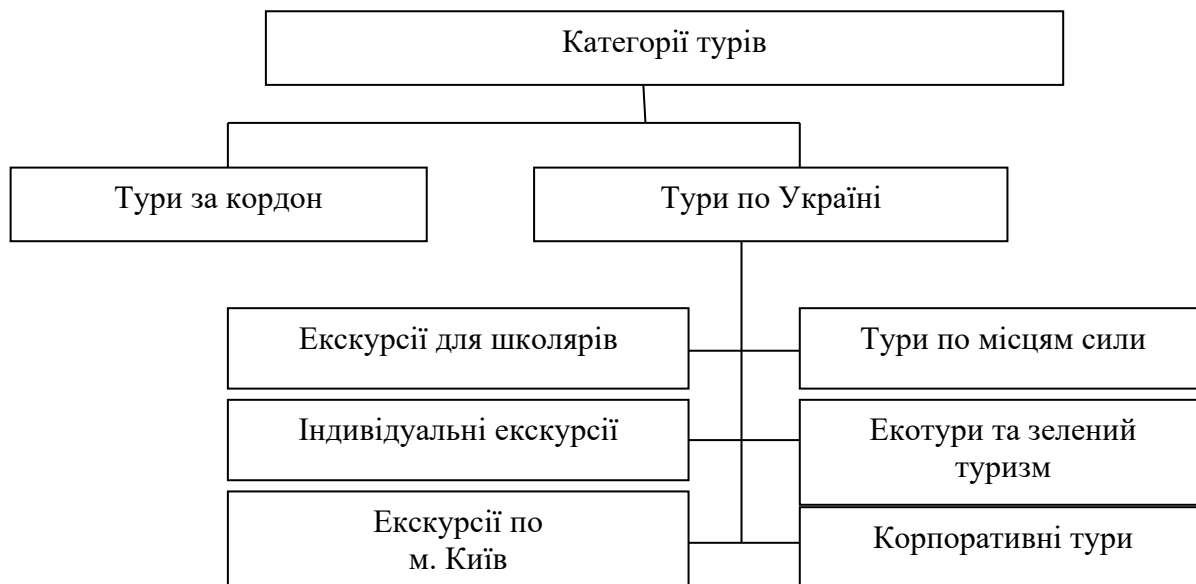


Рис. 2.1. Категорії турів туристичного підприємства «Дива Країни»

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Отже, як видно з рис. 2.1 туристичне підприємство пропонує значний перелік різних турів по Україні, також пропонуються тури за кордон.

В табл. 2.1 подані найбільш популярні екскурсії по м. Київ, варто зазначити, що всі екскурсії можна замовити на англійській мові.

Таблиця 2.1

**Популярні екскурсії по м. Київ туристичного підприємства
«Дива Країни»**

Назва	Тип	Короткий опис	Протяжність	Вартість, грн.
1	2	3	4	5
«Дуже смачний Київ»	Пішохідна екскурсія-дегустація	Смачна пішохідна екскурсія містом з розповідями по кулінарну історію Києва, Київський торт, сало у шоколаді тощо та прогулянка по Подолу. Також екскурсантів пригостять автентичними смаколиками	2,5 години	Від 480
«Печерські Липки»	Пішохідна	Екскурсія по найаристократичнішому району Києва – Печерським Липкам	2,5 години	Від 400

Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5
Сакральними стежками Голосіївського лісу та Китаївської пустині	Автобусно-пішохідна	Під час подорожі екскурсанти побачать Свято-Троїцький Китаївський монастир, побувають у купелі Спасо-Преображенський пустині, де зможуть зануритися в цілющу воду тощо	6 годин	Від 350
«Дива і містика Києва»	Пішохідна	Під час екскурсії екскурсанти побувають у містах сили, почують містичні історії та таємниці. Відвідують будинок №13 на Андріївському узвозі тощо	3 години	Від 250
«Чудасії Києва або куди ведуть мрії»	Пішохідна	Прогулянка затишними вуличками міста, які зберігають міські таємниці. Найкрасивіші дворики, сквери, Лиса Гора та багато іншого	2,5 години	Від 180
«Київ – історії кохання. Музи великого міста»	Пішохідна	Прогулянка від Володимирського Собору до Контрактової площі, та розповіді про муз, що надихали діячів культури та мистецтва	2,5 години	Від 180
«Зброя, мед та вино»	Автобусно-пішохідна	Тепла та смачна подорож до передмістя Києва – Броварів. Відвідування приватного музею історичної зброї, медоварні «Медовий Спас» та дегустація унікального медового вина «Сікера»	4 години	Від 650
«Один день з життя подолянки»	Пішохідна	Перенесення на Поділ часів Київської Русі та відвідування справжньої подолянки. Історія життя дівчини, яка жила в Києві на Подолі у 10-13-му столітті.	3 години	Від 480
«Подорож по чотирьох Святих печерах Києва»	Автобусно-пішохідна	Екскурсія по Святих печерах Києва. Печери Києво-Печерської Лаври, Печери Звіринецької Гори, Печери на Хуторі Вільному і Печери Китаєвої Пустині	5 годин	Від 400
Тур вихідного дня в Межигір'ї	Автобусно-пішохідна	Прогулянка по дивовижному парку Межигір'я – європейського типу з сучасним ландшафтним дизайном	5 годин	Від 600

Джерело: складено автором на основі даних підприємства [25]

І це не всі пропозиції екскурсій по м. Київ від туристичного підприємства «Дива Країни», в переліку ще багато інших та цікавих екскурсій містом.

Туристичне підприємство «Дива Країни» пропонує багато цікавих екскурсій для школярів різного віку – пішохідних, автобусних, турів вихідного

дня. Проводять екскурсії сертифіковані гіді, маршрути адаптуються під запит вчителів та відповідно до віку школярів.

Екскурсії для школярів допомагають вивчати історію країни, відвідуючи місця в яких творилася історія України. Подивитися на найцікавіші місця та помилуватися красою української природи відвідуючи унікальні ландшафтні парки країни, а також дізнатися багато цікавого та нового під час екскурсій до музеїв та історично-культурних пам'яток (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Переваги для школярів від екскурсій туристичного підприємства «Дива Країни»

Джерело: складено автором на основі даних підприємства [25]

В табл. 2.2 подані найбільш цікаві тури для школярів від туристичного підприємства «Дива Країни».

Таблиця 2.2

Тури для школярів від туристичного підприємства «Дива Країни»

Назва	Тип	Короткий опис	Протяжність	Вартість, грн.
1	2	3	4	5
Екскурсія на фабрику ялинкових іграшок	Автобусна	Тут можна побачити як роблять ялинкові іграшки, та навіть прийняти участь у майстер класі з їх виробництва. Відвідання поштового офісу Діда Мороза, Казкового містечка Лемакста фірмового магазину іграшок	4 години	Від 600
Музейні перлини Житомирщини	Автобусний	Тур на Житомирщину, з відвідуванням трьох унікальних музеїв та солодка дегустація	1 день	Від 750

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4	5
Голлівуд на Троещині	Автобусно-пішохідна	Екскурсія на кіностудію FILM.UA, де розкриють всі секрети кіновиробництва	4 години	Від 450
Екскурсія на бананову ферму	Автобусна	Тут можна побачити як ростуть, різні екзотичні фрукти, зробити фото на фоні бананових заростей, насолодитися ароматом екзотичних квітів тощо	3 години	Від 450
Поспілкуйся с тваринками	Автобусна	Відвідування мальовничого куточку Київщини, секрети сироваріння, дегустація сирів та козячого молока, та близько 30 видів тварин	1 день	Від 650
Подільські історії по дорозі до Пущі-Водиці	Автобусна	Трамвайна екскурсія, під час якої можна побачити блошиний ринок, пройти тунелем Кохання, прогулятися Подолом	2,5 години	Від 220
Коростишівський каньйон, поліська хата та козацький квест	Автобусна	Це екскурсія-квест. Відвідування міста на граніті, прогулянка навкруги Коростишівського каньйону, обід у поліський хаті в селі Городське	1 день	Від 720
Подільський шкільний вікенд – Кам'янець-Подільський, Хотин, Бакота, Кришталева Печера	Автобусна	Пропонується 6 маршрутів для школярів, програма адаптується під вік та побажання вчителів, школярів та батьків.	1 день	Від 900

Джерело: складено автором на основі даних підприємства [25]

Також туристичне підприємство «Дива Країни» пропонує багато інших турів для школярів, під час яких вони зможуть пройти різноманітні квести та майстер-класи, отримати нові враження та знання.

Туристичне підприємство «Дива Країни» пропонує тури в місця сили на території України і не тільки – це містичні езотеричні тури, екскурсії-практики з мудрими наставниками. Під час таких турів туристи зможуть відвідати природні об'єкти які мають сильну енергетику, які дозволяють підзарядитися енергією та перезавантажити свідомість.

Серед місць, які пропонується відвідати на території України:

- Кам'яне село – український Стоунхендж та його легенди;
- один з найсильніших сакральних об'єктів України – скельний храм Бушанської долини;
- Священний камінь зі слідами Святого Миколая;
- буддійський храм «Білий лотос»;
- Кам'яна могила та Святилища острова Хортиця;
- Бакотський скельний монастир та його цілющі джерела;
- Антонієві печери в Чернігові;
- Холодний яр на Черкащині;
- Червона гірка в Коростені;
- Актовський каньйон на Миколаївщині тощо.

Незабутніми будуть враження туристів від відвідування древніх святилищ Карпат та сакральних місць Прикарпаття.

Езотеричні пішохідні тури пропонуються і по м. Київ та його околицям. Так, туристам пропонується відвідати Андріївський узвіз, Голосіївський ліс, місто Волхвів на околицях Києва тощо.

Серед зарубіжних турів по місцям сили пропонуються езотеричні тури в Трансильванію (Центральна Румунія) з відвідуванням не лише рідного місця Влада Цепеша, що став прообразом Дракули, але і соляної шахти Прайд, готичних кварталів тощо. Також, пропонуються вікенди в Угорщину по старовинним замкам та фортецям, для зарядження енергією термальних купалень Тапольце. Під час турів можна навіть взяти участь у ведичних обрядах та езотеричних практиках.

Туристичне підприємство «Дива Країни» пропонують екотури та зелені тури. Так, наприклад пропонується тур «Святкування Купала – Літнє сонцестояння в Буші. Найближча дата туру 18.06.2022 р. Цей дивовижний тур відбувається раз на рік. Тривалість 4 дні. Вартість від 4200 грн. під час туру Святкування Сонцестояння, СПА-процедури, прогулянка по Буші.

Ще цікавим є тур «Різдво у Верховині за справжніми гуцульськими традиціями». Тривалість туру 5 днів. Вартість від 5200 грн. Святкова різдвяна

програма в крані гуцульських мольфарів, з відвідуванням пам'яток культури та архітектури.

На рис. 2.3 подані основні напрямки турів туристичного підприємства «Дива «Країни».

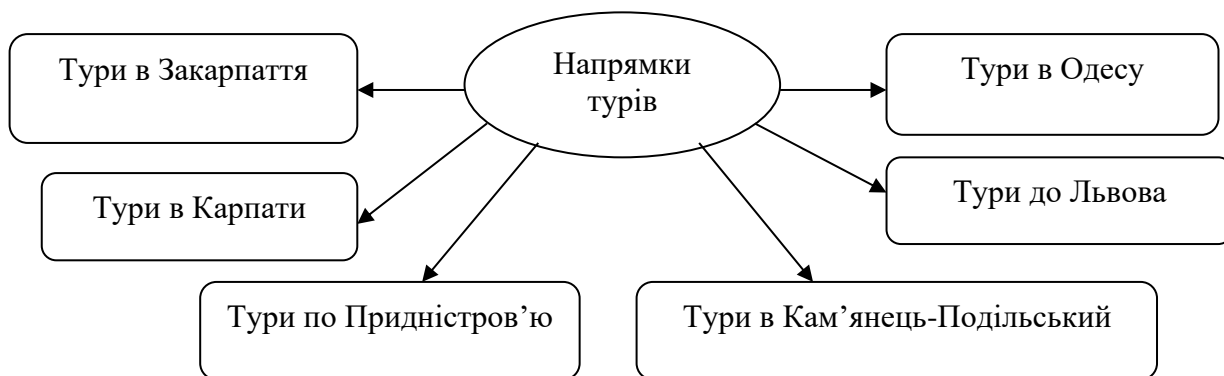


Рис. 2.3. Основні напрямки турів туристичного підприємства «Дива Країни»

Джерело: складено автором на основі даних підприємства [25]

Загалом за проведеним аналізом можна зробити висновок, що туристичне підприємство «Дива Країни» пропонує широкий вибір турів по Україні, для різних категорії туристів. В основному це пішохідні та автобусні екскурсії з відвідуванням різних цікавих місць країни.

2.2. Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища туристичного підприємства «Дива Країни»

Проведення аналізу внутрішнього середовища туристичного підприємства «Дива Країни» варто почати з розгляду його організаційної структури (рис. 2.4). Як видно з рис. 2.4, туристичне підприємство має лінійну організаційну структуру, очолює туристичне підприємство директор, який є його засновником. У підпорядкуванні директора знаходяться менеджери з продажу турів, бухгалтер, екскурсоводи, водії.

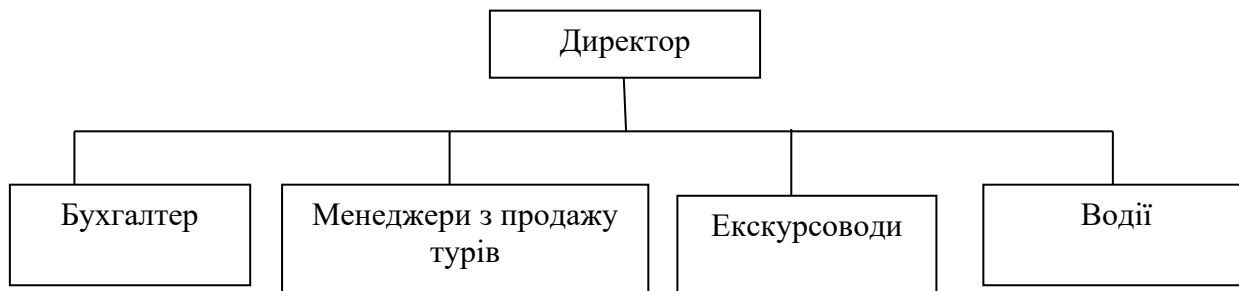


Рис. 2.4. Організаційна структура туристичного підприємства
«Дива Країни»

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

До основних обов'язків директора належить розробка планів діяльності туристичного підприємства на майбутнє, вивчення ринку туристичних послуг та розробка нових маршрутів та екскурсій з екскурсоводами туристичного підприємства, укладання угод з партнерами, підписання наказів тощо.

Бухгалтер туристичного підприємства займається калькуляцією туристичних продуктів, складає звітності веде облік та нараховує заробітну плату працівникам туристичного підприємства.

Менеджери з продажу турів займаються просуванням та реалізацією туристичних продуктів туристичного підприємства, надають консультації клієнтам під час вибору туру, інформують про терміни проходження та особливості тури, здійснюють розрахунок клієнтів при продажі туристичних продуктів, здійснюють холодні дзвінки та пропонують туристичні продукти туристичного підприємства, ведуть базу постійних клієнтів та розсилають цікаві пропозиції та знижки.

Екскурсоводи туристичного підприємства «Дива Країни» проводять екскурсії, розробляють нові маршрути та цікаві розповіді для проведення екскурсій.

Водії туристичного підприємства забезпечують транспортне обслуговування екскурсантів на маршруті. Транспортні засоби для перевезення туристів на маршруті беруться в оренду у партнерів туристичного підприємства.

У табл. 2.3 подано штатний розпис туристичного підприємства «Дива Країни».

Таблиця 2.3

**Витяг із штатного розкладу туристичного підприємства
«Дива Країни» на 2021 рік**

Посада	Кількість, осіб	Посадовий оклад, грн.
Директор	1	14300,0
Бухгалтер	1	9500,0
Менеджер з продажу турів	2	8800,0
Екскурсовод	3	8600,0
Водій	3	10200,0
Всього за штатом	10	х

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

За даними табл. 2.3 бачимо, що станом на 2021 р. на туристичному підприємстві «Дива Країни» працює 10 працівників. Розглянемо структуру трудового потенціалу туристичного підприємства «Дива Країни» (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Структура трудового потенціалу туристичного підприємства
«Дива Країни»**

Категорія	2020		2021	
	Осіб	%	Осіб	%
1	2	3	4	5
Структура трудового потенціалу за статтю				
Ч	3	30,0	3	30,0
Ж	7	70,0	7	70,0
Разом	10	100,0	10	100,0
Структура трудового потенціалу за віком				
До 35	4	40,0	5	50,0
35-45	4	40,0	3	30,0
Від 45	2	20,0	2	20,0
Разом	10	100,0	10	100,0
Структура трудового потенціалу за якістю підготовки				
Вища освіта за фахом	7	70,0	7	70,0
Середня освіта за фахом	2	20,0	2	20,0
Без фахової освіти	1	10,0	1	10,0
Разом	10	100,0	10	100,0

Продовження табл. 2.4

1	2	3	4	5
Структура трудового потенціалу за категорією кадрів				
Керівник	1	10,0	1	10,0
Спеціаліст	6	60,0	6	60,0
Технічний персонал	3	30,0	3	30,0
Разом	10	100,0	10	100,0
Структура трудового потенціалу за стажем роботи в галузі				
Немає	0	0,0	0	0,0
До 5	2	20,0	3	30,0
5-10	5	50,0	4	40,0
Від 10	3	30,0	3	30,0
Разом	10	100,0	10	100,0

Джерело: розраховано автором на основі даних підприємства

Отже, структура трудового потенціалу туристичного підприємства у звітному періоді виглядає наступним чином, більшу частину становлять жінки – 70,0%, чоловіки становлять 30,0% від загальної кількості працівників. За віком 40,0% працівників до 35 років, 40,0% від 34 до 45 років, 20,0% віком від 45 років. Серед працівників туристичного підприємства «Дива Країни» - 70,0% мають вищу освіту за фахом, 20,0% мають середню освіту та 10,0% без фахової освіти. Спеціалісти становлять 60,0% від загальної чисельності працівників. За стажем роботи в галузі. 50,0% працюють від 5 до 10 років в галузі, 30,0% працюють від 10 років, 20,0% працюють до 5 років. Таким чином, можна зробити висновок, що на туристичному підприємстві «Дива Країни» працює молодий та фаховий колектив з достатнім стажем роботи в галузі туризму.

Проаналізуємо використання трудових ресурсів туристичного підприємства «Дива Країни» (табл. 2.5). Аналіз використання трудових ресурсів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 рр. показав наступне, продуктивність праці у вартісному вираженні у 2020 р. порівняно із 2019 р. характеризується зменшенням на 42,77 тис. грн. / ос., що пов'язано зі зниженням суми чистого доходу туристичного підприємства, в зв'язку з веденням обмежень пересування в результаті пандемії COVID-19. У 2021 р. порівняно із 2020 р. вона характеризується зростанням на 58,13 тис. грн. / ос., так у 2021 р. продуктивність праці у вартісному вираженні становить 100,56 тис. грн. / ос.

Таблиця 2.5

**Аналіз використання трудових ресурсів туристичного підприємства
«Дива Країни» у 2019-2021 рр.**

Показник	2019	2020	2021	Відхилення 2020 від 2019		Відхилення 2021 від 2020	
				+/-	%	+/-	%
Середньооблікова чисельність персоналу, осіб	10	10	10	0	0,0	0	0,0
Чистий дохід від реалізації тис. грн.	850,2	424,3	1005,6	-425,9	-50,1	581,3	137,0
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	721	389	744	-332	-46,0	355	91,3
Продуктивність праці в вартісному виразі, тис. грн. / особу	85,02	42,43	100,56	-42,77	-50,3	58,13	137,0
Продуктивність праці в натуральному виразі, клієнтів / особу	72	39	74	-33	-45,8	35	89,7

Джерело: розраховано автором на основі даних підприємства

Показник продуктивності праці у натуральному вираженні, який характеризує кількість клієнтів обслуговану одним працівником туристичного підприємства у 2019 р. становив 72 клієнти на 1 працівника, у 2020 р. 39 клієнтів, у 2021 р. він становив 74 клієнти на 1 працівника. Отже, не дивлячись на погіршення показників у 2020 р, у 2021 р. підприємству вдалося покращити показники продуктивності, та збільшити їх порівняно із 2019 р.

Проаналізуємо формування фінансових результатів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 рр. (табл. 2.6). Аналіз чистого доходу туристичного підприємства «Дива Країни» показав, що у 2020 р. порівняно із 2019 р. він скоротився на 50,1%, в результаті карантинних обмежень пересування, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він характеризується зростанням на 137,0% та дорівнює 1005,6 тис. грн. Собівартість наданих послуг у 2020 р. порівняно із 2019 р. знизилась на 49,1%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. вона характеризується зростанням на 139,4 %.

Таблиця 2.6

Аналіз формування фінансових результатів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 рр.

Показники	2019	2020	2021	Відхилення 2020 від 2019		Відхилення 2021 від 2020	
				+/-	%	+/-	%
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	850,2	424,3	1005,6	-425,9	-50,1	581,3	137,0
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	595,4	302,8	724,9	-292,6	-49,1	422,1	139,4
Собівартість у відсотках до виручки, %	70,0	71,4	72,1	1,4	x	0,7	x
Валовий прибуток, тис. грн.	254,8	121,5	280,7	-133,3	-52,3	159,2	131,0
Інші операційні доходи, тис. грн.	22,6	16,3	27,9	-16,3	-72,1	11,6	71,2
Адміністративні витрати, тис. грн.	74,6	57,3	92,3	-17,3	-23,2	35,0	61,1
Витрати на збут, тис. грн.	35,6	28,3	37,4	-7,3	-20,5	9,1	32,1
Інші операційні витрати, тис. грн.	8,5	5,2	10,3	-3,3	-38,8	5,1	98,7
Фінансові результати від операційної діяльності: прибуток / збиток, тис. грн.	158,7	47,0	168,6	-111,7	-70,4	121,6	В 2,6 р
Інші доходи	19,6	10,3	16,4	-9,3	-47,4	6,1	59,2
Інші витрати	12,9	6,8	2,3	-6,1	-47,3	-4,5	-166,2
Фінансовий результат до оподаткування прибуток / збиток, тис. грн.	165,4	50,5	182,7	-114,9	-69,5	132,2	В 2,6 р
Податок на прибуток, тис. грн.	31,2	9,2	33,5	-22,0	-70,5	24,3	В 2,6 р
Чистий прибуток / збиток, тис. грн.	134,2	41,3	149,2	-92,9	-69,2	107,9	В 2,6 р

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

У структурі чистого доходу собівартість наданих послуг у 2019 р. становить 70,0%, у 2020 р. – 71,4%, у 2021 р. – 72,1%, тобто собівартість зростає. Валовий прибуток у 2020 р. порівняно із 2019 р. характеризується зменшенням на 52,3%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він зріс на 131,0% та становить 280,7 тис. грн. Інші операційні доходи у 2021 р. становлять 27,9 тис. грн. Адміністративні витрати у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшились на 23,2%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. вони характеризуються зростанням на 61,1%. Витрати на збут у 2020 р.

порівняно із 2021 р. зменшилися на 20,5%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. вони зросли на 32,1. Інші операційні витрати у 2021р. становлять 10,3 тис. грн.

Операційний прибуток у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 70,4%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він характеризується зростанням в 2,6 рази та становить 168,6 тис. грн. Інші доходи у 2021 р. становлять 16,4 тис. грн., інші витрати дорівнюють 2,3 тис. грн. Чистий прибуток туристичного підприємства «Дива Країни» у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 92,9 тис. грн., у 2021р. порівняно із 2020 р. він характеризується зростанням на 107,9 тис. грн. та дорівнює 149,2 тис. грн. На рис. 2.5 подано формування основних фінансових показників туристичного підприємства «Дива Країни».

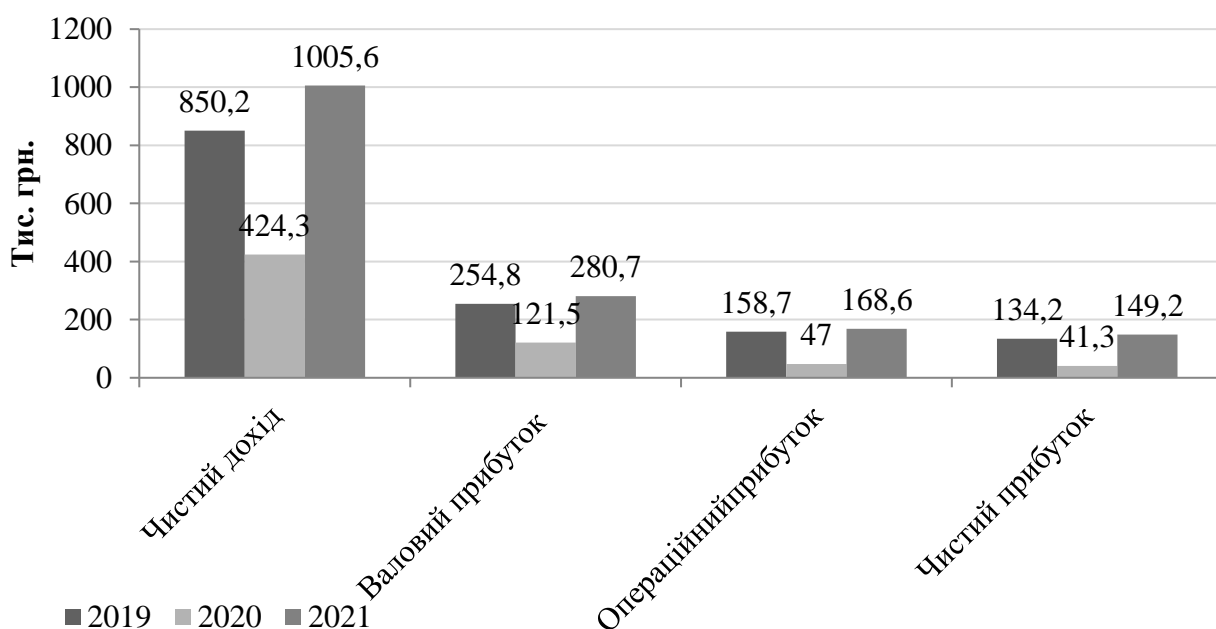


Рис. 2.5. Формування основних фінансових показників туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 рр., тис. грн.

Джерело: складено автором на основі фінансової звітності підприємства

Проведемо також аналіз показників рентабельності туристичного підприємства «Дива Країни» (табл. 2.7). Досліджувані показники рентабельності у 2020 р. порівняно із 2019 р. характеризуються зменшенням, це є наслідком зниження суми чистого прибутку туристичного підприємства.

Таблиця 2.7

**Аналіз показників рентабельності туристичного підприємства
«Дива Країни» у 2019-2021 рр.**

Показник	2019	2020	2021	Відхилення (+/-)	
				2020 від 2019	2021 від 2020
Рентабельність продажів, %	15,78	9,73	14,83	-6,05	5,1
Рентабельність продукції (послуг), %	22,54	13,64	20,58	-8,9	6,94

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності підприємства

У 2021 р. показник рентабельності продажів становить 14,83%, тобто кожна гривня чистого доходу утворила 0,1483 грн. чистого прибутку. Показник рентабельності послуг за собівартістю у 2021 р. становить 20,58%, тобто на кожну гривню собівартості припадає 0,2058 грн. чистого прибутку (рис. 2.6).

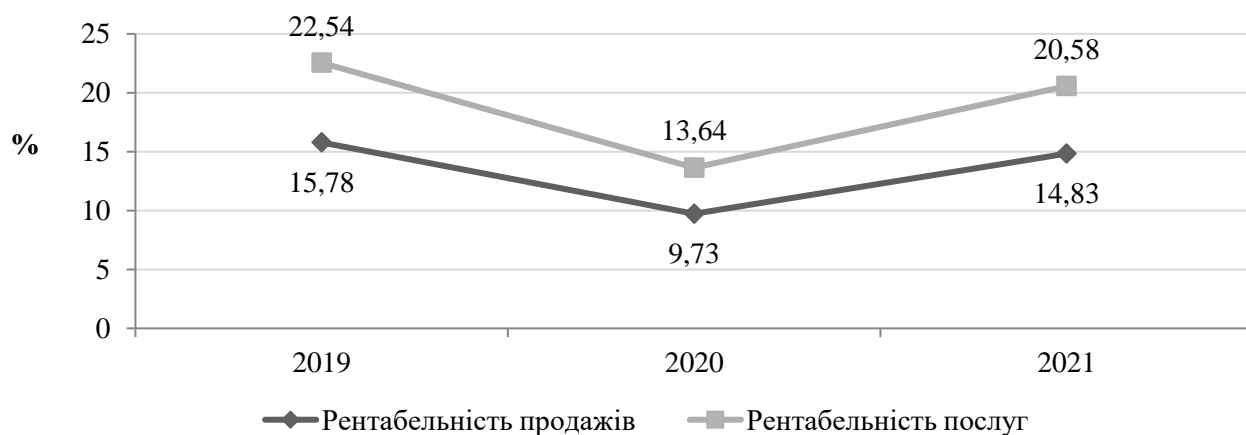


Рис. 2.6. Показники рентабельності туристичного підприємства

«Дива Країни» у 2019-2021 рр., %

Джерело: складено автором на основі проведених розрахунків

Надалі проаналізуємо кількість обслугованих туристів туристичним підприємством за категоріями (табл. 2.8). У 2020 р. порівняно із 2019 р. загальна кількість обслугованих туристів туристичним підприємством «Дива Країни» знизилась на 46,0%, що є наслідком карантинних обмежень. У 2021 р. порівняно із 2020 р. кількість обслугованих туристів зростає на 91,3% та становить 744 туристи.

Таблиця 2.8

**Кількість обслугованих туристів туристичним підприємством
«Дива Країни» за категоріями туристів у 2019-2021 рр., осіб**

Показник	2019	2020	2021	Відхилення 2020 від 2019		Відхилення 2021 від 2020	
				+/-	%	+/-	%
Громадяни України, які подорожували за кордон	28	0	30	-28	-100,0	30	100,0
Громадяни України, які подорожували в межах України	661	379	690	-282	-42,7	311	82,0
Іноземні громадяни, які подорожували в межах країни	32	10	24	-22	-68,8	14	140,0
Разом	721	389	744	-332	-46,0	355	91,3

Джерело: розраховано автором на основі даних підприємства

Кількість громадян України, які подорожували за кордон у 2019 р. становила 28 осіб, у 2021 р. – 30 осіб. Кількість іноземних громадян, що подорожували у межах України у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшилась на 68,8%, у 2021 р. порівно із 2020 р. вона зросла на 140,0% та становила 24 туристи (рис. 2.7).

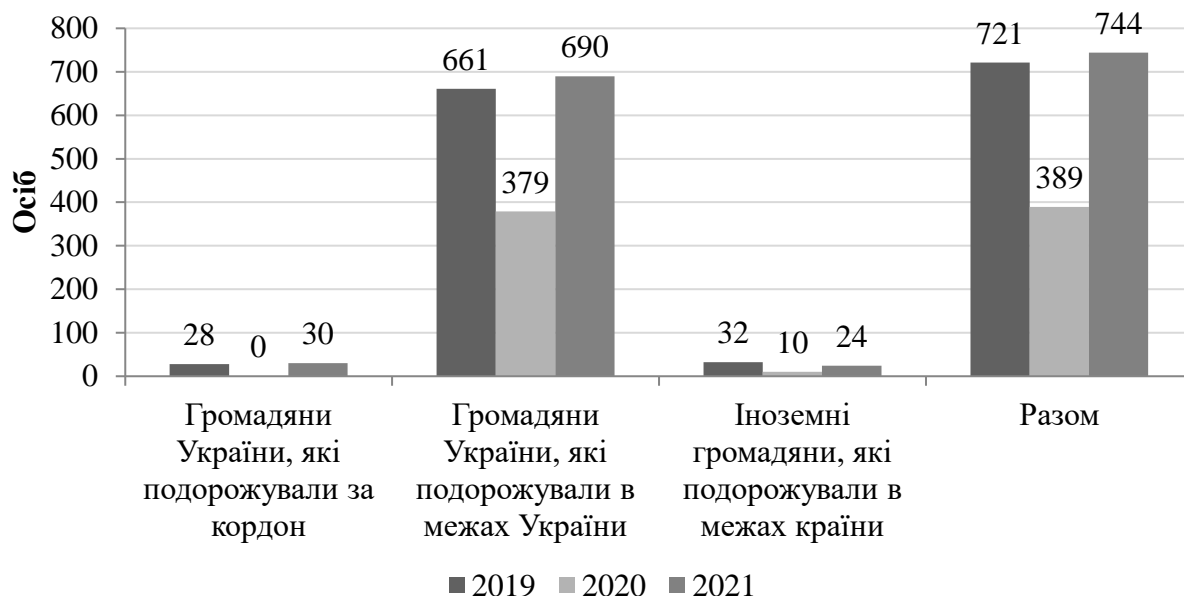


Рис. 2.7. Кількість обслугованих туристичним підприємством «Дива Країни» туристів за категоріями у 2019-2021 рр., осіб

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Кількість громадян України, які подорожували в межах України у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшилась на 42,7%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. вона характеризується зростанням на 82,0% та дорівнює 690 туристів.

Розглянемо структуру обслугованих туристів туристичним підприємством «Дива Країни» у 2021 р. (рис. 2.8).

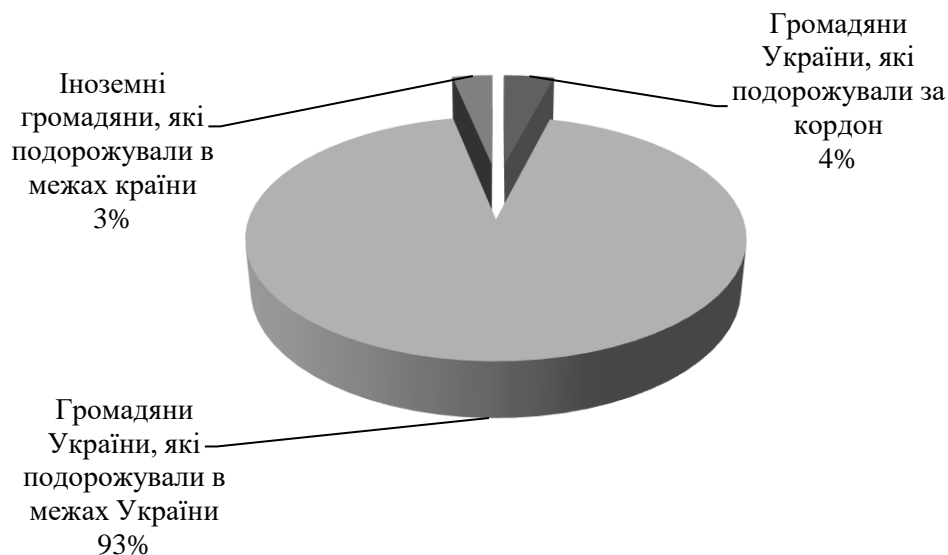


Рис. 2.8. Структура обслугованих туристичним підприємством «Дива Країни» туристів у 2021 р. за категоріями, %

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Як видно з рис. 2.8, найбільшу вагу у структурі обслугованих туристичним підприємством «Дива Країни» туристів у 2021 р. займають громадяни України, які подорожували в межах країни – 93,0%. Громадяни України, які подорожували за кордон становлять 4,0%, іноземні громадяни, які подорожували в межах України – 3,0%. Це підтверджує те, що більшість туристичних продуктів, які пропонує туристичне підприємство «Дива Країни» розроблені для внутрішнього ринку.

Далі розглянемо дохід від реалізації туристичних продуктів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 рр. за видами (табл. 2.9). Аналіз доходу туристичного підприємства «Дива Країни» за видами туристичних продуктів показав, що у 2020 р. туристичне підприємство не отримало доходу від турів за кордон, що є наслідком обмеження пересування.

Таблиця 2.9

Дохід туристичного підприємства «Дива Країни» від реалізації туристичних продуктів за видами у 2019-2021 рр., тис. грн.

Показник	2019	2020	2021	Відхилення 2020 від 2019		Відхилення 2021 від 2020	
				+/-	%	+/-	%
Тури за кордон	184,4	0,0	212,0	184,4	-100,0	212,0	100,0
Екскурсії для школярів	234,1	126,9	269,1	-107,2	-45,8	142,2	112,0
Тури по місцям сили	107,8	76,9	122,6	-30,9	-28,7	45,7	59,4
Екотури	52,4	48,7	65,8	-3,7	-7,1	17,1	35,1
Індивідуальні тури	62,5	37,4	90,5	-25,1	-40,2	53,1	142,0
Корпоративні тури	46,8	32,3	64,6	-14,5	-31,0	32,3	100,0
Екскурсії по м. Київ	162,2	102,1	181,0	-60,1	-37,1	78,9	77,3
Разом	850,2	424,3	1005,6	-425,9	-50,1	581,3	137,0

Джерело: розраховано автором на основі внутрішніх документів підприємства

У 2021 р. дохід від турів за кордон становить 212,0 тис. грн. Дохід від екскурсій для школярів у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 45,8%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він характеризується зростанням на 112,0% та становить 269,1 тис. грн. (рис. 2.9).

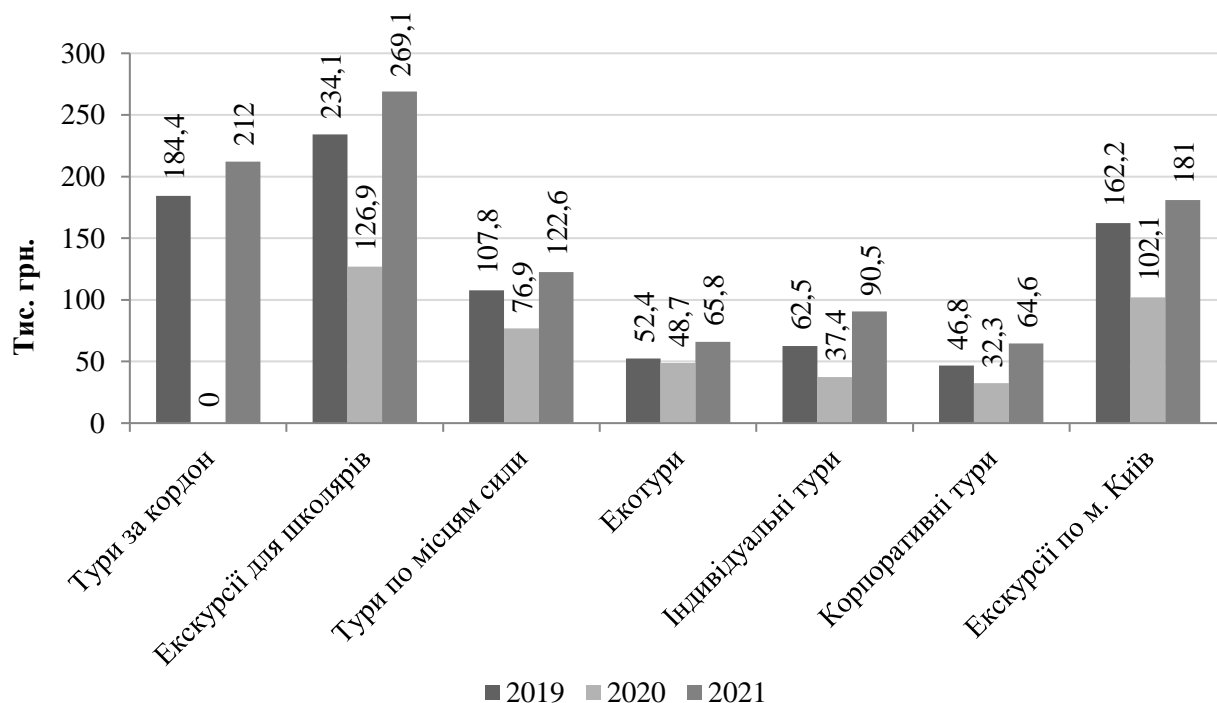


Рис. 2.9. Дохід туристичного підприємства «Дива Країни» за видами туристичних продуктів у 2019-2021 рр., тис. грн.

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Дохід від реалізації турів по місцям сили у 2020 р. порівняно із 2019 р. характеризується зниженням на 28,7%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він зріс на 59,4%, та у 2021 р. він дорівнює 122,6 тис. грн. Дохід від екотурів у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 7,1%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він зріс на 35,1% та становить 65,8 тис. грн.

Дохід від корпоративних турів у 2020 р. порівняно із 2019 р. характеризується зниженням на 31,0%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він зріс на 100,0% та становить 64,6 тис. грн. Дохід від індивідуальних турів у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 40,2%, у 2021р. порівняно із 2020 р. він зріс на 142,0% та становить 90,5 тис. грн.

Дохід від екскурсій по м. Києву у 2020 р. порівняно із 2019 р. зменшився на 37,1%, у 2021 р. порівняно із 2020 р. він зріс на 77,3% та становить 181,0 тис. грн. Загалом у 2021 р. загальний дохід від реалізації туристичних продуктів становить 1005,6 тис. грн.

Розглянемо також структуру доходу від реалізації туристичним продуктів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2021 р. (рис. 2.10).

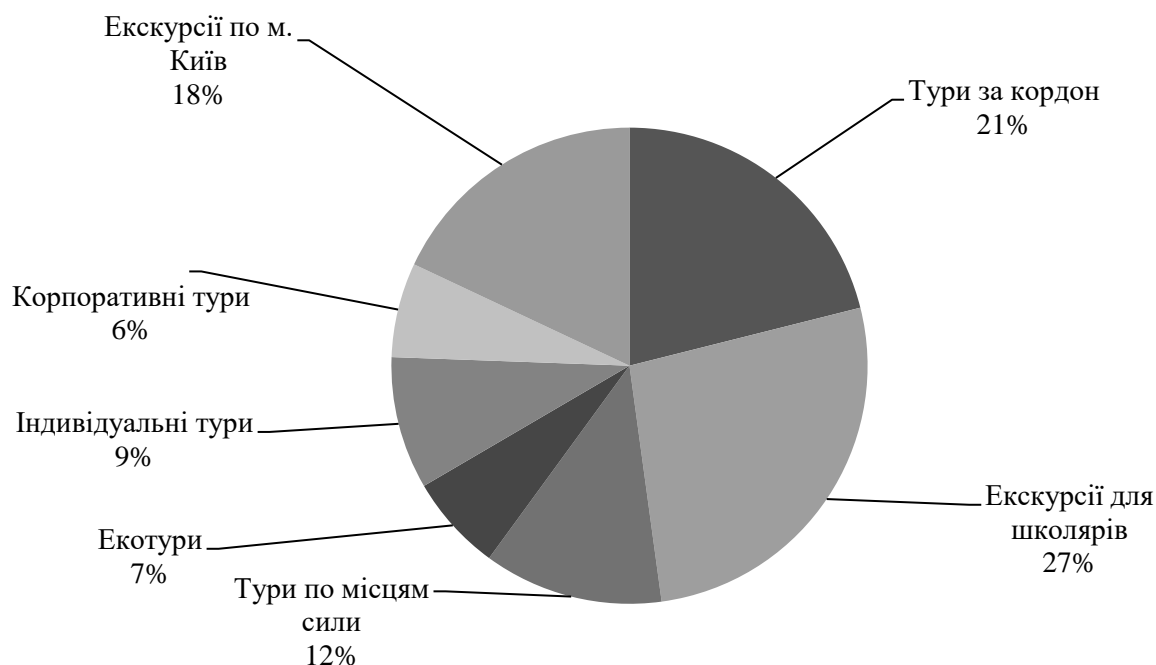


Рис. 2.10. Структура доходу туристичного підприємства «Дива Країни» від реалізації туристичних продуктів за видами у 2021 р., %

Джерело: складено автором на основі даних підприємства

Як видно з рис. 2.10 найбільшу вагу у структурі доходу від реалізації туристичних продуктів туристичного підприємства «Дива Країни» у 2021 р. займають екскурсії для школярів – 27,0%, тури за кордон становлять 21,0%, екскурсії по м. Київ – 18,0%, тури по місцям сили – 12,0%, індивідуальні тури – 9,0%, екотури – 7,0%, корпоративні тури – 6,0%. Таким чином, найбільшу частину доходу у 2021 р. туристичне підприємство «Дива Країни» отримало від реалізації екскурсій для школярів та турів за кордон – 48,0% від загального доходу туристичного підприємства.

Для кращого розуміння впливу на діяльність туристичного підприємства «Дива Країни» зовнішнього середовища проведемо PEST-аналіз (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

PEST-аналіз для туристичного підприємства «Дива Країни»

Фактори	Вага фактору	Значення за 10-ю шкалою	Вплив негативний (-) / позитивний (+)	Оцінка
1	2	3	4	5
Політичні				
1. Сприятливі політичні відношення між країнами	0,06	7	+	+0,42
2. Напружена ситуація в країні (війна, регіональні конфлікти)	0,07	9	-	-0,63
3. Зменшення візових обмежень	0,08	8	+	+0,64
4. Європейський курс розвитку країни	0,04	6	+	+0,24
Разом	0,25	x	x	+0,67
Економічні				
1. Інфляційні процеси	0,04	9	-	-0,36
2. Зростання безробіття	0,09	7	-	-0,63
3. Зростання цін на пальне	0,07	8	-	-0,56
4. Зниження курсу національної валюти	0,05	8	-	-0,40
Разом	0,25	x	x	-1,95
Соціально-екологічні				
1. Погіршення рівня життя населення	0,08	7	-	-0,56
2. Зміни в базових цінностях	0,04	5	-	-0,20
3. Погіршення стану довкілля	0,06	7	-	-0,42

Продовження табл. 2.10

1	2	3	4	5
4. Підвищення вимог до якості послуг в сфері туризму	0,07	6	+	+0,42
Разом	0,25	x	x	-0,76
Технологічні				
1. Доступність до новітніх технологій	0,06	7	+	+0,42
2. Зростання розвитку інформаційних технологій в туристичній сфері	0,06	8	+	+0,48
3. Впровадження нових інформаційних систем в роботу підприємства	0,07	9	+	+0,63
4. Покращення технічних показників автобусів	0,06	8	+	+0,48
Разом	0,25	x	x	+2,01
Загальна оцінка	1,0	x	x	-0,03

Джерело: розраховано автором на основі проведеного аналізу

За підсумками проведеного PEST-аналізу для туристичного підприємства «Дива Країни» визначено, що фактори зовнішнього середовища здійснюють на розвиток туристичного підприємства загалом негативний вплив, так за результатами отримано (-0,03 бали).

Найбільш негативний вплив на діяльність туристичного підприємства «Дива Країни» здійснюють економічні фактори (-1,95 балів), серед них найбільший негативний вплив на діяльність туристичного підприємства робить зростання безробіття населення та зростання цін на пальне.

Також негативний вплив на роботу туристичного підприємства «Дива Країни» здійснюють соціально-екологічні фактори (-0,76 балів), серед них найбільший негативний вплив здійснює погіршення життя населення.

Позитивний вплив на діяльність туристичного підприємства «Дива Країни» здійснюють технологічні фактори (+2,01 бали), серед них найбільш позитивно на діяльність впливає впровадження в діяльність туристичного підприємства новітніх інформаційних систем.

Позитивний вплив на роботу туристичного підприємства «Дива Країни» здійснюють і політичні фактори (+0,67 балів). Найбільший позитивний вплив здійснює зменшення візових обмежень.

Таким чином, можна сказати, що туристичне підприємство «Дива Країни» є залежним від зовнішніх факторів, які здійснюють на нього, як негативний, так і позитивний вплив.

Далі проведемо порівняння туристичного підприємства «Дива Країни» та його основних конкурентів на ринку туристичних послуг в м. Київ: туристичних компаній «ТурБаза», «ЕтноСвіт», «ТамТур» та «Silver-tour». Оцінку проведемо за 10-ма критеріями конкурентоспроможності на основі 10-ті бальної шкали, 1 бал – найгірший показник, 10 балів – найкращий показник (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

**Бальна оцінка позиції туристичного підприємства «Дива Країни»
серед основних конкурентів**

Критерії	«Дива Країни»	«ТурБаза»	«ЕтноСвіт»	«ТамТур»	«Silver-tour»
Місце розташування	9	8	7	7	8
Популярність серед населення	6	8	8	7	9
Якість обслуговування	8	8	8	9	8
Асортимент основних послуг	6	7	6	8	9
Широта додаткових послуг	4	6	8	8	8
Цінова політика	7	8	7	8	9
Реклама в ЗМІ	6	6	6	8	8
Просування в Інтернеті	5	5	6	7	5
Інформаційна наповненість власного сайту	7	7	7	8	8
Середній рівень завантаженості	7	6	8	8	8
Разом	65	69	71	78	80

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Як видно з табл. 2.11 досліджуване в роботі туристичне підприємство «Дива Країни» отримало найменшу кількість балів серед конкурентів – 65 балів.

Найбільшу кількість балів отримало туристичне підприємство «Silver-tour» - 80 балів (рис. 2.11).



Рис. 2.11. Порівняння оцінки туристичного підприємства «Дива Країни» та основного конкурента «Silver-tour»

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Основний конкурент випереджає туристичне підприємство «Дива Країни» за такими критеріями, як: популярність серед населення, асортимент основних послуг, широта додаткових послуг, цінова політика, реклама в ЗМІ, інформаційна наповненість власного сайту, середній рівень завантаженості. Саме на всі перераховані вищі критерії керівництва туристичного підприємства «Дива Країни» варто приділити увагу для подальшого розвитку діяльності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

Для кращого розуміння та визначення напрямів подальшого розвитку туристичного підприємства «Дива Країни» проведемо SWOT-аналіз (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

SWOT – аналіз для туристичного підприємства «Дива Країни»

	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
	1. Кваліфікований персонал 2. Стабільний фінансовий стан 3. Позитивний імідж компанії на ринку 4. Наявність власного сайту та каналу на YouTube 5. Гарне місце розташування офісу	1. Висока залежність вартості турів від цін на пальне 2. Неструктурована наповненість сайту 3. Середня рівень цін 4. Спрямованість на внутрішній ринок
Можливості (O)	SO	WO
1. Розширення пропозиції турів, особливо за кордон 2. Впровадження новітніх технологій у просування туристичних продуктів 3. Розробка програми лояльності 4. Розширення асортименту додаткових послуг	1. Розробка нових туристичних продуктів, на основі ринкового попиту 2. Надання додаткових послуг клієнтам.	1. Розробка та впровадження програми лояльності для постійних клієнтів 2. Аналіз автобусних турів за кордон, що представлені на ринку України, та розробка нових цікавих турів
Загрози (T)	ST	WT
1. Зниження доходів населення 2. Військові дії на території країни 3. Зростання цін на пальне 4. Поява сильних конкурентів	1. Надання знижок постійним клієнтам 2. Розробка турів за кордон, розширення географії турів	1. Розробка турів різної цінової категорії 2. Підвищення популярності туристичного підприємства завдяки покращенню рекламних заходів

Джерело: складено автором на основі власних досліджень

Таким чином, проведений SWOT-аналіз туристичного підприємства «Дива Країни» дозволив визначити слабкі сторони та загрози для туристичного підприємства та на основі сильних сторін та можливостей запропонувати напрями покращення діяльності роботи туристичного підприємства, серед яких основними є наступні:

- розробка програми лояльності для постійних клієнтів та надання знижок;
- проведення маркетингового аналізу пропозиції автобусних турів за кордон та розробка нових цікавих турів;
- підвищення популярності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг України, завдяки покращенню рекламних заходів;

- розробка та надання додаткових послуг для клієнтів туристичного підприємства.

Отже, завдяки розробці та впровадженню запропонованих заходів туристичне підприємство «Дива Країни» зможуть підвищити рівень своєї конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг Україні.

2.3. Інформаційні технології в роботі туристичного підприємства «Дива Країни»

Використання інформаційних технологій в роботі туристичного підприємства в першу чергу покликано для автоматизації роботи підприємства. В своїй роботі туристичне підприємство «Дива Країни» використовує:

- міські телефонні лінії;
- мережі мобільних операторів;
- принтер;
- ксерокс;
- сканер;
- 4 комп'ютери;
- підключення до мережі Інтернет.

Для забезпечення функціонування технічних засобів та рішення задач на їх основі необхідно мати відповідне програмне забезпечення. На туристичному підприємстві «Дива Країни» використовують наступні програмні продукти: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Microsoft Outlook, Outlook Express.

Технології, які забезпечують зручність та оперативність роботи туристичного підприємства «Дива Країни»:

- канал YouTube;
- сайт туристичного підприємства «Дива Країни»;
- власна сторінка в соціальній мережі Facebook;

- Adobe Photoshop – графічний редактор;
- CRM-система.

В своїй роботі туристичне підприємство «Дива Країни» використовує CRM-систему, завдяки якій оптимізується взаємодія з клієнтами. В даній системі зберігається база клієнтів туристичного підприємства «Дива Країни», також історія спілкування з клієнтами та накопичені дані. Зберігається особиста інформація клієнта, його переваги стосовно турів. На основі чого менеджери туристичного підприємства «Дива Країни» здійснюють розсилку нових пропозицій своїх турів та гарячих пропозицій своїм постійним клієнтам.

Також в системі зберігаються всі звернення від потенційних клієнтів, тобто ведеться гаряча та холодна база клієнтів. Використання CRM-системи та інтеграції її з іншими програмами дозволяє туристичному підприємству «Дива Країни» вести документообіг, формувати типові договори та розрахунки на оплату послуг.

Використання CRM-системи дає змогу керівнику туристичного підприємства вести статистику щодо результатів продажів туристичних продуктів, за видами продуктів, категоріями клієнтів, за результатами продажів кожного менеджера. CRM-система дозволяє контролювати наскільки компетентно працює персонал туристичного підприємства, передивитися переписку, прослухати телефонні розмови з клієнтами, ознайомитися з відгуками клієнтів.

Також на її основі структуруються накоплені дані та формуються статистичні звіти за туристичними продуктами туристичного підприємства «Дива Країни», що дозволяє визначити недоліки та вчасно їх усунути.

Використання - Adobe Photoshop – графічного редактору, дозволяє створювати макети для реклами туристичних продуктів туристичного підприємства «Дива Країни», які потім розміщуються на власному сайті та на сторінці в соціальній мережі Facebook.

Туристичне підприємство «Дива Країни» має власний YouTube канал, головна сторінка якого подана на рис. 2.12.

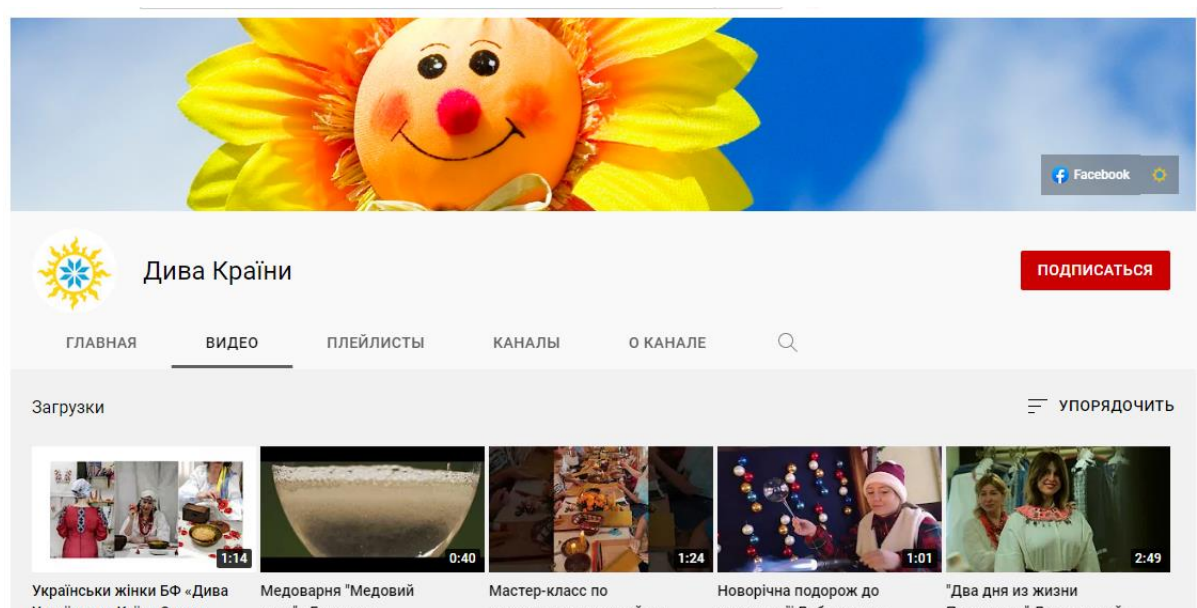


Рис. 2.12. Головна сторінка власного YouTube каналу туристичного підприємства «Дива Країни»

Джерело: [19]

Канал зареєстровано 22 листопада 2015 р., станом на травень 2022 року він має 65655 переглядів. На каналі розміщено 56 відео-роликів про різні туристичні маршрути туристичного підприємства «Дива Країни».

Туристичне підприємство «Дива Країни» мають власну сторінку в соціальній мережі Facebook. На головній сторінці в розділі інформація подано короткий опис про туристичне підприємство «Дива Країни», його адреса та режим роботи, посилання на сайт, телефон для зв'язку.

Станом на травень 2022 року сторінка має 20099 фоловерів, та 18018 лайків. На своїй сторінці в соціальній мережі Facebook туристичне підприємство «Дива Країни» розміщує різну цікаву інформацію, описи туристичних маршрутів, відео-роліки з вже проведених турів. На сторінці можна задати питання менеджерам туристичного підприємства, написати відгук, або навпаки передивитися відгуки від клієнтів туристичного підприємства «Дива Країни».

На головній сторінці власного сайту туристичного підприємства «Дива Країни» подана основна та контактна інформація (рис. 2.13).

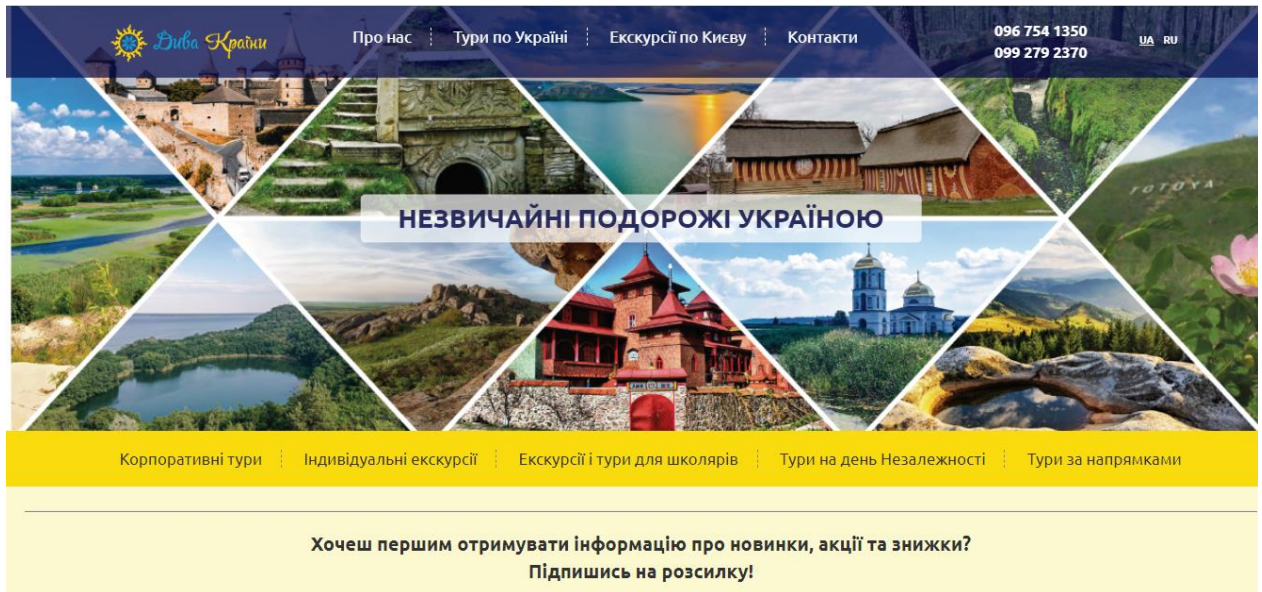


Рис. 2.13. Головна сторінка сайту туристичного підприємства
«Дива Країни»

Джерело: [25]

На основній сторінці наявні розділи:

- про нас;
- тури по Україні;
- екскурсії по Києву;
- контакти.

Також є посилання (мапа сайту) перейшовши по яким відвідувач сайту може передивитися основні пропозиції корпоративних турів, індивідуальних екскурсій, екскурсій для школярів, турів до дня Незалежності та турів за напрямками. В кожному розділі відвідувач сайту може передивитися наявні пропозиції туристичних продуктів, ознайомитися з описом та короткою програмою, вартістю та часом і тривалістю проведення.

Варто зауважити, що на власному сайті туристичного підприємства «Дива Країни» відсутня кнопка «зв'язатися» та не встановлено «чат-бот» який міг би відповідати на найбільш популярні запитання відвідувачів сайту стосовно туристичних продуктів туристичного підприємства. Загальна оцінка Інтернет-

контенту туристичного підприємства «Дива Країни» на основі 5-ти бальної шкали подана в табл. 2.13.

Таблиця 2.13

**Оцінка Інтернет-контенту туристичного підприємства
«Дива Країни»**

№ з/п	Критерії	Короткий опис	Оцінка
1	2	3	4
1.	Дизайн сайту	Дизайн розроблено в національному стилі, він відповідає спрямуванню туристичного підприємства	5
2.	Зміна мови користування на сайті та їхня загальна кількість	На сайті є дві мови: українська та російська	4
3.	Форма для зворотнього зв'язку із турфірмою або вікно для онлайн виклику	Відсутня	0
4.	Прив'язаність сайту до соціальних мереж	Сайт прив'язаний до власних соціальної сторінки Facebook та каналу YouTube	5
5.	Наявність мапи сайту	Наявна	5
6.	Наявність на сайті контактних даних, адреси чи пошти	На сайт вказані всі контактні дані туристичного підприємства	5
7.	Наявність мобільного додатку	Відсутня	0
8.	Характеристика турів	Всі тури мають гарний та широкий опис	5
9.	Галерея	В галереї наявні фото з проведених турів	4
10.	Характеристика турфірми, об'єм корисної інформації для гостя	Наявність корисної інформації для відвідувача на середньому рівні	4
11.	Наявність на сайті відеоматеріалів	На сайті відсутні відеоматеріали	0
12.	Огляд новин	На сайті подані новини щодо нових пропозицій, але кількість новин є незначною	3
13.	Наявність гостьової книги відгуків	На сайті є форма під кожним описом туристичного продукту де можна залишити відгуки	5
14.	Аналіз відгуків у гостьовій книзі; на скільки позитивні відгуки переважають негативні	Майже переважна більшість відгуків є позитивною	5
15.	Інформація про акції турфірми	Подана в маленькому обсязі	2
16.	Опис основних і додаткових послуг	Опис основних послуг є широким. Додаткових послуг підприємство не надає	4
17.	Наявність розсилки на e-mail споживачів	Наявна, після заповнення спеціальної форми на сайті	5
18.	Інформація про співпрацю або партнерів	Відсутня	0

1	2	3	4
19.	Наявність віконця курсу валют	Відсутня	0
20.	Вакансії турфірми	Відсутні	0
21.	Зручність сайту	На сайті варто зробити більш чітку структуру та розташування категорій турів	3
22.	Рівень подання інформації	Подання інформації є зрозумілим, проте дещо перевантажує відвідувачів	4
23.	Загальна оцінка		68

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Отже, за поведеною оцінкою Інтернет-контенту туристичного підприємства «Дива Країни» із можливих 110 балів підприємством отримано 68 балів, тобто Інтернет-контент туристичного підприємства є на середньому рівні. Туристичному підприємству «Дива Країни» варто удосконалювати та покращувати власний сайт та робити його більш зручним для користування відвідувачами.

Висновки до розділу 2

Туристичне підприємство «Дива Країни» здійснює свою діяльність на ринку туристичних послуг в м. Київ із 2010 р. туристичне підприємство спеціалізується на розробці авторських турів та екскурсій по різних куточках України та м. Києву. Основні категорії турів туристичного підприємства «Дива Країни» тури за кордон та тури по Україні: екскурсії для школярів, тури по місцям сили, індивідуальні екскурсії, екотури та зелений туризм, корпоративні тури та екскурсії по м. Київ. Серед головних напрямків туристичного підприємства «Дива Країни» по Україні: Закарпаття, Карпати, Одеса, Львів, Кам'янець-Подільський та Придністров'я.

Організаційна структура туристичного підприємства «Дива Країни» лінійною, штат співробітників становить 10 працівників, переважають жінки –

70%. Аналіз формування основних фінансових показників туристичного підприємства «Дива Країни» у 2019-2021 р. показав, що воно є прибутковим та рентабельним. Чистий прибуток у 2021 р. становить 149,2 тис. грн.

Серед обслугованих туристів у 2021 р. туристичним підприємством «Дива Країни» переважають громадяни України, які подорожували в межах країни – 93,0%. Найбільшу частину доходу від реалізації туристичних продуктів туристичне підприємство у 2021 р. отримало від реалізації екскурсій для школярів – 269,1 тис. грн. Взагалі у 2021 р. 48,0% загального доходу було отримано від реалізації турів за кордон та екскурсій для школярів.

Проведений PEST-аналіз показав, що фактори макросередовища здійснюють на роботу туристичного підприємства більш негативний вплив, найбільший негативний вплив від економічних факторів, технологічні фактори навпаки здійснюють позитивний вплив на діяльність туристичного підприємства. Оцінка позиції туристичного підприємства серед основних конкурентів на ринку туристичних послуг показала, що воно поступається головному конкуренту за низкою критеріїв.

Завдяки SWOT-аналізу визначено основні напрямки покращення роботи туристичного підприємства, основними є розробка нових туристичних маршрутів за кордон, впровадження програми лояльності, покращення рекламних заходів. Аналіз інформаційних технологій туристичного підприємства «Дива Країни» показав, що підприємство має: власний YouTube канал; власний сайт, сторінку в соціальній мережі Facebook. Оцінка Інтернет-контенту туристичного підприємства «Дива Країни» показала, що він потребує покращення та удосконалення.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ І ОРГАНІЗАЦІЇ АВТОБУСНОГО ТУРУ ДЛЯ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ДИВА КРАЇНИ»

3.1. Оцінка рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни»

Для проведення оцінки рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» на ринку автобусних турів України, спочатку проаналізуємо наявні пропозиції на ринку автобусних турів. Зауважимо, що кількість пропозицій автобусних турів в результаті військових дій характеризується значним зменшенням, проте на ринку все ще наявні автобусні тури на літній сезон. У табл. 3.1 подані пропозиції автобусних турів від основних конкурентів туристичного підприємства «Дива Країни» на сезон 2022 року.

Таблиця 3.1

Аналіз пропозицій автобусних турів на ринку м. Київ станом на травень 2022 року

Назва туристичного агентства	Назва туру	Тривалість туру	Наявність нічних переїздів	Кількість екскурсій, які включені у вартість	Ціна
1	2	3	4	5	6
«ТурБаза»	«Вихідні в Будапешті»	4 дні / 3 ночі	2 нічні переїзди	1	Від 60 євро
	«Угорський шарм Відень»	4 дні / 3 ночі	Без нічних переїздів	1	Від 130 євро
	«Дивовижний Стамбул»	5 днів / 4 ночі	2 нічні переїзди	1	Від 145 євро
	«Веселка Закарпаття + Карпати»	5 днів / 4 ночі	Без нічних переїздів	2	Від 3150 грн.
	«Обійми сонячного Закарпаття + Термали»	4 дні / 3 ночі	Без нічних переїздів	2	Від 2750 грн.
	«Вихідні на Закарпатті + Карпати»	4 дні / 3 ночі	Без нічних переїздів	2	Від 2750 грн.

Продовження табл. 3.1

1	2	3	4	5	6
	«Гаємниці Львова + Золота підкова Львівщини»	4 дні / 3 ночі	Без нічних переїздів	3	Від 2850 грн.
	«10 родзинок Закарпаття»	3 дні / 2 ночі	Без нічних переїздів	3	Від 1445 грн.
«Етносвіт»	«Стамбул – місто на мільйон»	6 днів / 5 ночей	2 нічні переїзди	2	Від 108 євро
	«Печери Тернопільщини»	1 день	відсутні	1	Від 350 грн.
	«Межигір'я»	7 годин	відсутні	1	Від 400 грн.
	«Тур до Львова на 6 днів»	6 днів / 5 ночей	Відсутні	4	Від 4700 грн.
	«Замки Поділля»	4 дні / 3 ночі	відсутні	3	Від 1990 грн.
«ТамТур»	«Експерсія в Батурін + Козелець»	1 день	Відсутні	0	Від 650 грн.
	«Шацькі озера»	6 днів / 5 ночей	1 нічний переїзд	2	Від 4250 грн.
	«Синіють гори за Самбором»	5 днів / 4 ночі	1 нічний переїзд	1	Від 5400 грн.
«Silver-tour»	«Сяють турецькі вогні»	7 днів 6 ночей	2 нічний переїзди	5	Від 211 євро
	«Угорський колорит: Будапешт + Егер»	4 дні / 3 ночі	2 нічні переїзди	4	Від 106 євро
	«Будапешт без меж»	5 днів / 4 ночі	1 нічний переїзд	2	Від 152 євро
	«Шість столиць»	8 днів / 7 ночей	Відсутні	4	Від 396 євро
	«Грецькі канікули»	9 днів / 8 ночей	1 нічний переїзд	2	Від 285 євро
	«Європейська мозаїка»	4 дні / 3 ночі	відсутні	3	Від 127 євро
	«Амурний тиждень у Амстердамі та Парижі»	7 днів / 6 ночей	відсутні	3	Від 341 євро
	«Тернопіль та замки»	3 дні / 2 ночі	Відсутні	2	Від 3190 грн.

Джерело: складено автором на основі [27; 35; 38; 42]

Отже, проведений аналіз говорить, що наразі на ринку автобусних турів присутні різні тури протяжністю від 1 дня до 9 днів, що здійснюються як в межах України, так і за кордон. Є тури з нічними переїздами, є тури без нічних переїздів. Туристам пропонується ночівля в готелях. До вартості турів входять по декілька

екскурсій, але інші екскурсії купуються за додаткову плату. Діапазон цін є дуже широким та залежить від терміну подорожі, асортименту додаткових послуг, які входять до вартості туру, категорій готелів.

Наступним кроком для визначення рівня ефективності технології розробки автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» є проведення порівняння організації автобусних турів туристичного підприємства з основними конкурентами на ринку (табл. 3.2). Порівняння проведемо на основі використання 5-ти бальної оцінки, 1 бал – найгірший бал, 5 – балів – найкращий бал.

Таблиця 3.2

Порівняльний аналіз організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та його основних конкурентів

Критерії	«Дива Країни»	«ТурБаза»	«ЕтноСвіт»	«ТамТур»	«Silver-tour»
Технічний рівень автобусів	4	4	4	4	5
Наповненість екскурсійної програми	5	4	4	3	4
Кількість екскурсій, що входять у вартість туру	4	2	3	2	3
Рівень професійності гідів-екскурсоводів	4	3	3	2	5
Рівень обслуговування на маршруті	4	4	5	4	5
Умови проживання	4	3	3	3	4
Якість та умови харчування на маршруті	4	4	4	4	4
Наявність та тривалість зупинок на маршруті	4	3	3	4	5
Додаткові послуги	3	4	3	2	4
Обладнання салону аудіо засобами	4	3	4	4	5
Робота кондиціонерів	4	3	3	4	4
Санітарний стан салону автобуса	4	4	3	4	5
Рівень шуму в автобусі	4	4	3	4	4
Мікроклімат в автобусі	4	3	4	4	4
Зручність крісел	4	3	4	4	5
Наявність путівників, їх наповнення інформацією	3	2	2	3	4
Разом	63	53	55	55	70

Джерело: розраховано автором на основі поведеного аналізу

Отже, поведена оцінка рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та його основних конкурентів, для визначення ефективності технології розробки автобусних турів показала, що лідером є туристична компанія «Silver-tour», яка отримала 70 балів. Досліджуване туристичне підприємство «Дива Країни» займає друге місце за рівнем організації автобусних турів та отримало 63 бали. На рис. 3.1 подано багатокутник рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та його головного конкурента туристичної компанії «Silver-tour».

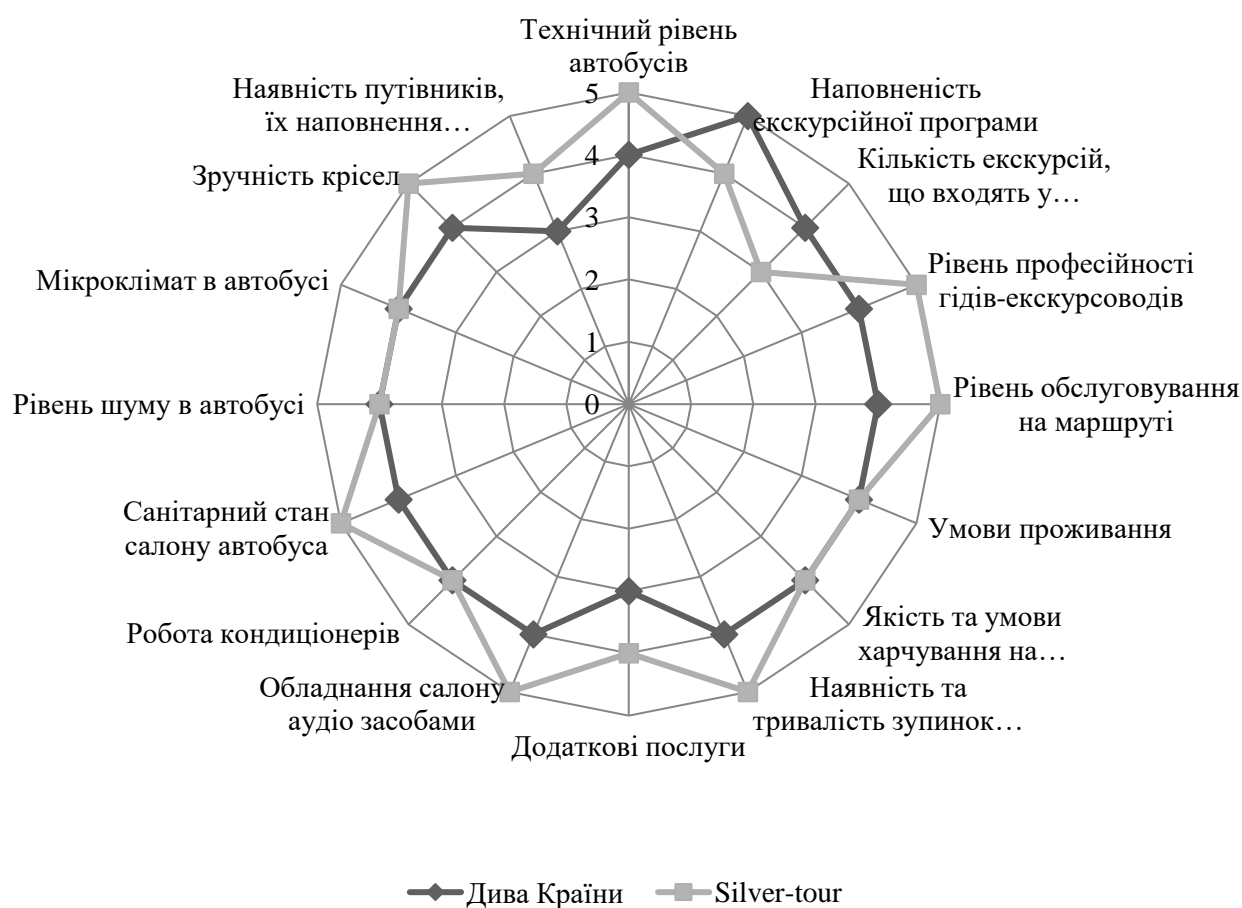


Рис. 3.1. Багатокутник рівня організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та його головного конкурента

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Туристичне підприємство «Дива Країни» поступається головному конкуренту в організації автобусних турів за наступними критеріями: технічний рівень автобусів, рівень професійності гідів-екскурсоводів, рівень обслуговування на маршруті, наявність та тривалість зупинок під час маршруту, обладнання салону аудіо засобами, зручність крісел та наявність путівників і їх наповнення інформацією. Таким чином, туристичному підприємству «Дива Країни» варто звернути на це увагу та покращити.

Менеджерами туристичного підприємства «Дива України» з метою визначення напрямів розробки нових турів проводилось телефонне опитування існуючих та потенційних клієнтів, які знаходяться в базі туристичного підприємства, на основі їх вподобань та вимог до автобусних турів.

В опитуванні приймали участь 286 осіб. Так, на питання «В який тур на автобусі Ви б бажали поїхати?» було отримано наступні відповіді (рис. 3.2).

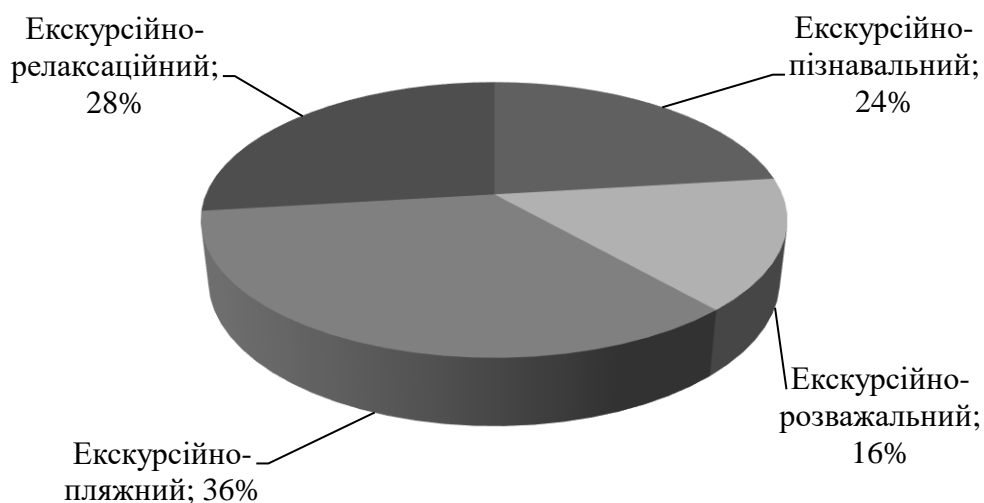


Рис. 3.2. Розподіл відповідей на питання «В Який тур на автобусі Ви б бажали поїхати?»

Джерело: складено автором на основі проведеного опитування

Так, 36% учасників опитування бажують поїхати на автобусі у екскурсійно-пляжний тур, 28% відповіли, що хотіли б поїхати у екскурсійно-релаксаційний тур, 24% обрали екскурсійно-пізнавальний, та 16% екскурсійно-розважальний.

Учасникам опитування, які обрали екскурсійно-пляжний та екскурсійно-релаксаційний тур, було задане таке питання: «В яку країну Ви б бажали поїхати?» (рис. 3.3).

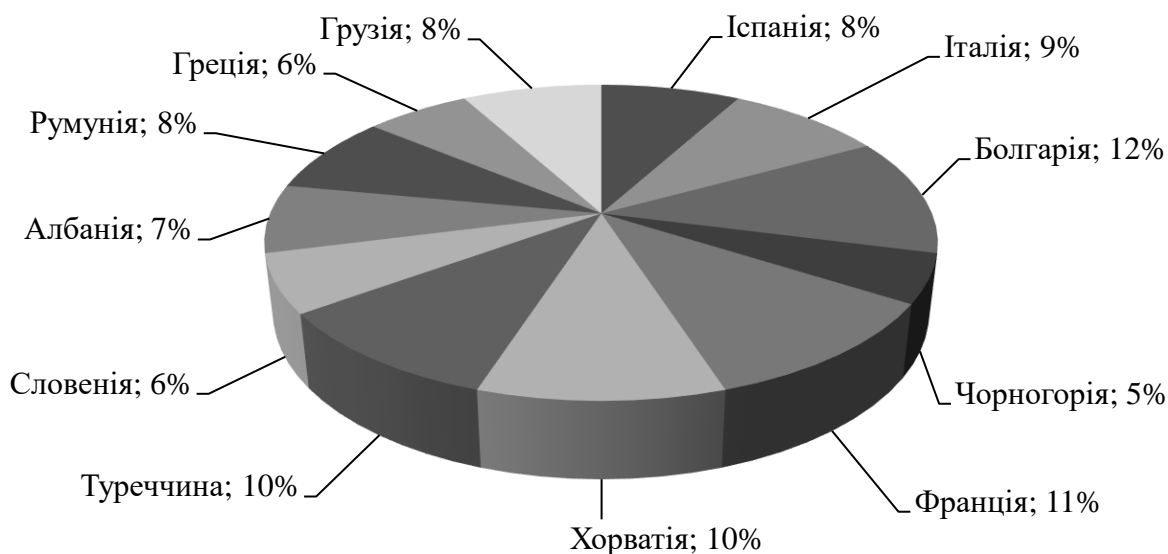


Рис. 3.3. Розподіл відповідей на питання «В Яку країну Ви б бажали поїхати?»

Джерело: складено автором на основі проведеного опитування

Отже, 12% опитуваних обрали Болгарію, 11% Францію, Туреччину та Хорватію обрали по 10% учасників опитування.

Загалом, можна зробити висновок, що туристичному підприємству «Дива Країни» варто розробляти нові пропозиції турів за кордон, як з огляду на ситуацію в країні, як із огляду на те, що даний вид турів приносить туристичному підприємству біля 21,0% чистого прибутку, не дивлячись на незначну кількість турів за кордон., які пропонує підприємство.

Варто зауважити, що на сьогодні на ринку автобусних турів за кордон, зростає загроза появи нових конкурентів, наприклад, новий туристичний оператор Альф пропонує широкий вибір автобусних турів за кордон. Проте, всі вони, в більшості випадків мають спрямованість лише на відпочинок на морі.

Основною перевагою туристичного підприємства «Дива Країни» є його значний досвід на ринку автобусних турів.

Таким чином, за проведеним аналізом визначено, що перспективним напрямом для туристичного підприємства «Дива Країни» є розробка автобусних турів за кордон, на основі покращення технології організації автобусних турів. Головним напрямком для проектування нового туру за кордон є Болгарія, а саме розробка екскурсійно-пляжного або екскурсійно-релаксаційного туру.

3.2. Проектування нового автобусного туру для туристичного підприємства «Дива Країни»

За проведеним аналізом було визначено, що перспективним напрямом для нового автобусного туру туристичного підприємства «Дива Країни» є екскурсійно-пляжний або екскурсійно-релаксаційний тур до Болгарії.

Таким чином, пропонуємо розробити новий туристичний продукт автобусний тур до Болгарії «Перлини Болгарії + релакс».

Для початку визначимо на кого буде розраховано новий туристичний продукт (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Характеристика потенційного споживача нового туру «Перлини Болгарії + релакс»

Критерії	Потенційний споживач
Географічні критерії	Жителі всієї України
Соціально-демографічні критерії:	
- вік	18-60 років
- стать	Жінки, чоловіки
- сімейний стан	Сімейний стан не має значення
- рівень доходу	Середній
- рівень освіти	Середня спеціальна та вища освіта
Мотиви, вподобання	Наявність інтересу до історико-культурних та архітектурних пам'яток, бажання розслабитися та зануритися у атмосферу відпочинку на морі

Джерело: складено автором на основі проведеного аналізу

Отже, потенційний споживач нового туру – це житель України, віком від 18 до 60 років, з середнім рівнем доходу, який хоче не лише відпочити на морі, але і побачити історико-культурні та архітектурні пам'ятки.

Новий тур буде розроблено з урахуванням визначених недоліків попередньої організації турів туристичним підприємством «Дива Країни».

Так, для перевезення туристів на маршруті буде використовуватися автобус Setra 317 HDH – це туристичний півтора-поверховий автобус виробництва Туреччини. Туристи під час поїздки мають можливість розташуватися на комфортабельних м'яких кріслах з підлокітниками, підголовниками, ременями безпеки, двома поручнями, сіткою для особистих речей та розкладним маленьким столиком (Додаток В).

Загальна кількість місць – 54 міста. Даний вид автобуса обрано з метою підвищення комфорту під час далекого переїзду, кожний турист займає два місця. У комплектацію автобуса входить: кондиціонер (клімат-контроль); TV; DVD/CD; Wi-Fi; мікрофон; холодильник; міні кухня; туалет; подвійні склопакети [4]. Отже, перевезення туристів буде здійснюватися на комфортабельному автобусі з кондиціонером, з розкладними сидіннями.

Під час порівняння організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» було визначено, що підприємство відстає від головного конкурента за таким критерієм, як рівень професійності гідів-екскурсоводів. Таким чином, основними вимогами до гідів-екскурсоводів на новому маршруті будуть: наявність вищої освіти за фахом (географія / туризм); красива та грамотна мова; комунікабельність, урівноваженість, толерантність до людей; любов до історії, культури та мистецтва. Розширені вимоги до гідів-екскурсоводу подані в Додатку Г.

Також кожному туристу на маршруті буде видано кольорову брошуру, в якій буде зазначена програма туру, час зупинок на маршруті, опис країни відвідування, опис місць відвідування за маршрутом, опис готелів де будуть розміщувати туристи на маршруті, відстань та час переїзду з одного пункту в інший під час екскурсій. Все буде проілюстровано кольоровими фотографіями.

Країною проведення нового автобусного туру обрано Болгарію. Це країна, яка славиться не лише своїми курортами, яких там налічується 142, але вона має безліч цікавих історико-культурних пам'яток, сприятливий клімат та мальовничу природу, вихід до Чорного моря.

Маршрут нового туру «Перлини Болгарії + релакс» буде наступний:

Київ → Вінниця → Чернівці → Бухарест → Софія → Велике-Тирнево → Арбанасі → Габрово → Казанлик → Пловдив → Созополь → Софія → Бухарест → Чернівці → Вінниця → Київ (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Маршрути туру «Перлини Болгарії + Релакс»

Маршрут переїзду	Відстань, км	Час в дорозі, год.
м. Київ – м. Софія	1435,0	20 год.
м. Софія – Рильський монастир	117,0	1 ч. 40 хв.
м. Софія – м. Велике-Тирнево	213,1	2 год. 40 хв.
м. Велике-Тирнево – с. Арбанасі	7,3	20 хв.
с. Арбанасі – м. Габрово	69,1	1 год. 10 хв.
м. Габрово – м. Казанлик	30,7	37 хв.
м. Казанлик – м. Пловдив	104,0	1 год. 33 хв.
м. Пловдив – м. Созополь	292,0	2 год. 56 хв.
м. Созополь – м. Софія	444,0	5 год. 15 хв.
м. Софія – м. Київ	1435,0	20 год.

Джерело: складено автором

Зауважимо, що у туристів є можливість приєднання до маршруту у м. Вінниця та у м. Чернівці.

В табл. 3.5 подано характеристику нового туру «Перлини Болгарії + релакс».

Таблиця 3.5

Основні характеристики нового екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + Релакс»

Критерії	Опис туру
1	2
Вид туризму	Міжнародний, виїзний
Класифікація туризму:	
- за цілями	Екскурсійно-релаксаційний
- за формою участі	Груповий
- за віком	Зрілий

Продовження табл. 3.5

1	2
- за протяжністю	Багатоденний
- за використанням транспортних засобів	Автобусний
Час проведення	
Загальна кількість турів в місяць	2 тури на місяць
Загальна кількість турів на рік	10 турів на рік
За формою організації	Груповий
Максимальна кількість осіб в групі	25 осіб
Протяжність туру	9 днів / 8 ночей
Тип маршруту	Кільцевий
Туристичні ресурси	Історичні та культурні пам'ятки Болгарії, відпочинок на Чорному морі

Джерело: складено автором

Розглянемо культурно-історичні пам'ятки, які будуть відвідані туристами на маршруті (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

**Характеристика об'єктів інтересу, які є основою для туру
«Перлини Болгарії + Релакс»**

Місто	Назва культурно-історичної пам'ятки	Тривалість перебування
Софія	Церква Святої Софії, Софійська Сінагога, Ротонда Святого Георгія, Національний історичний музей	На всіх об'єктах 5,5 годин
Велике-Тирнево	Балдуїнова Вежа	1 година
Село Арбанасі	Село Арбанасі – культурна пам'ятка ЮНЕСКО	40 хвилин
Габрово	Музей під відкритим небом Етара	40 хвилин
Казанлик	Музей Троянд, Фракійська могила	На всіх об'єктах 1 година 40 хвилин
Пловдив	Римський амфітеатр, Етнографічний музей, Церква Святих Константина та Олени	На всіх об'єктах 3-3,5 години
Рило-монастирська гора	Рильський монастир	1 година 30 хвилин

Джерело: складено автором

Новий тур «Перлини Болгарії + Релакс» планується проводити із червня по жовтень. На наступні сезони тур можна починати проводити з травня. Технологічна карта нового екскурсійно-релаксаційного туру подана в табл. 3.7.

Таблиця 3.7

Технологічна карта екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + Релакс» на рік

Місяць року	Кількість туристів в місяць	Графік заїзду туристських груп за датами місяця	Кількість груп в місяць
Червень	50	07.06 – 15.06 22.06 – 30.06	2
Липень	50	04.07 – 12.07 18.07 – 26.07	2
Серпень	50	08.06 – 16.08 21.08 – 29.08	2
Вересень	50	04.09 – 12.09 15.09 – 23.09	2
Жовтень	50	01.10 – 09.10 12.10 – 20.10	2

Джерело: складено автором

Отже, термін подорожі: 9 днів / 8 ночей.

Максимальна кількість туристів на маршруті: 25 туристів.

Таблиця 3.8

Графік завантаження туристичного підприємства «Дива Країни» на маршруті «Перлини Болгарії + Релакс» на рік

Номер групи туристів	Номер маршруту туристського підприємства	Дати обслуговування																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Червень																																	
1	27							x	x	x	x	x	x	x	x																		
2	27																																
Липень																																	
3	27				x	x	x	x	x	x	x	x																					
4	27																																
Серпень																																	
5	27																																
6	27																																
Вересень																																	
7	27																																
8	27																																
Жовтень																																	
9	27	x	x	x	x	x	x	x	x	x																							
10	27																																

Джерело: складено автором

Початок обслуговування на маршруті першої групи: 07 червня

Початок обслуговування на маршруті останньої групи: 12 жовтня

Закінчення обслуговування на маршруті останньої групи: 20 жовтня

Інформаційний лист туру «Перлини Болгарії + Релакс»

1. Тур груповий, екскурсійний, релаксаційний, автобусний. З відвідуванням Софії, Велике-Тирнево, Арабанасі, Казанлику, Пловдиву, Дюни Марина

Термін подорожі: 9 днів / 8 ночей.

2. Перший день туру – збір групи біля офісу туристичного підприємства «Дива Країни» у м. Київ, Андріївський узвіз, 34В. Виїзд з м. Київ, зупинки у м. Винниця, м. Черновці, м. Бухарест. Проходження кордонів. Нічний переїзд.

Другий день туру – приїзд до м. Софія. Відвідування Рильського монастирю. Розміщення в готелі «Easy Hotel Sofie». Вільний час.

Третій день туру – оглядова екскурсія по м. Софія, Церкви Святої Софії, Софійської Сінагоги, Ротонди Святого Георгія. Обід в кафе міста. Відвідування Національного історичного музею. Повернення в готель «Easy Hotel Sofie». Вільний час.

Четвертий день туру – виселення з готелю. Виїзд до м. Велике-Тирнево, відвідування Балдуїнової вежі. Обід в кафе міста. Виїзд до села Арбанасі та оглядова екскурсія. Переїзд до м. Габрово, відвідування Музею під відкритим небом. Переїзд до м. Казанлик, відвідування музею Троянд та Фракійської могили. Переїзд до м. Пловдив, розміщення в готелі «Сокол». Вільний час.

П'ятий день туру – виселення готелю, оглядова екскурсія по м. Пловдив, відвідування Римського амфітеатру, Етнографічного музею та церкви Святих Костянтина та Олени. Обід в кафе міста. Виїзд до м. Созополь. Заселення в готель «Duni Marina Royal Palace», який знаходиться під містом Созополь.

Шостий день туру – вільний час, відпочинок на морі, релакс.

Сьомий день туру – вільний час, відпочинок на морі, релакс.

Восьмий день туру – виселення з готелю. Виїзд до м. Софія. Обід в кафе міста. Виїзд до м. Київ. Нічний переїзд. Проходження кордонів.

Дев'ятий день туру – прибуття в м. Київ. Час прибуття залежить від часу проходження кордонів.

3. Короткий опис туру та місць відвідування на маршруті.

Рильський монастир – найбільший монастир в Болгарії, видатна пам'ятка Балканського півострова. Розташований на висоті 1100 м. У 1983 р. включені до списку пам'яток ЮНЕСКО. Монастир нагадує фортецю, фасад собору має шаховий орнамент, з яскравими фресками на стінах. В середині він дуже граний, іконостас майже 10 метрів з пишною різьбою та позолотою.

Церква Святої Софії – є одним з найцінніших предметів ранньохристиянської архітектури на Балканах.

Софійська Сінагога – є однією з мальовничих архітектурних споруд Софії. Архітектурний стиль споруди являє собою суміш мавританських традицій та віденського модерну. Сінагогу було споруджено для общини сефардських євреїв за проектом архітектора Ф. Грюнагера на початку ХХ ст. Увійти в Сінагогу не можна, проте можна відвідати маленький музей.

Ротонда Святого Георгія – знаходиться під захистом ЮНЕСКО. Фрески відносяться до Х ст. Нині це музей.

Національний історичний музей – це скарбниця Балканського півострову. Його відкрили у 1973 р. Наразі тут зберігається понад 700 тисяч пам'яток культури, які відображають історію Болгарії. Основна експозиція в якій представлено лише 10% від всіх цінностей розташована у 5 залах.

Велике-Тирнево – місто з багатою історією. Піднесення Царевець, що знаходиться у східній частині міста є археологічним заповідником. Балдуїнова вежа та відреставрований палац болгарських королів.

Село Арбанасі – найстаріше та найгарніше село у Болгарії. Дивовижна природа та цікава монументальна архітектура національного відродження (XVI-XVII ст.). приваблює багато туристів. Село оголошено архітектурним заповідником та входить до списку ЮНЕСКО.

Музей під відкритим небом Етара. Тут на очах відвідувачів оживають ремесла XVIII – XIX ст. Можна побачити багато аутентичних ручних інструментів та механізмів.

У місті Казанлик знаходиться долина Троянд – краса та велич балканських гір поєднується з родючою долиною річки Тунджа.

Музей Троянд - дивовижне місце. Кожного року у перший тиждень червня проводиться фестиваль троянд.

Фракійська могила – відома у всьому світі своїми цікавими фресками, входить до списку об'єктів ЮНЕСКО.

Місто Пловдив – це старе болгарське місто. Найбільш вражаючою спорудою міста є Римський амфітеатр, в якому проводять різні вистави.

Етнографічний музей міста знаходиться в чудовому будинку, що є прикладом болгарської барокової архітектури. В музеї можна побачити традиційні костюми а тканини, економічний розвиток країни – експонати фермерства та ремісництва.

Церква Святих Костянтина та Олени побудована у 1832 р. – є одним із стародавніх християнських храмів міста.

Фото деяких місць відвідування за маршрутом подані у Додатку Д.

4. До вартості туру входить: туристичний автобус на весь тур, проживання в готелях, сніданки в готелях, екскурсійний україномовний гід протягом всього туру, екскурсії по всім історичним та культурним пам'яткам.

До вартості туру не входить: обід та вечеря, СПА-процедури в готелі Duni Marina Royal Palace.

5. Початок туру: тур починається у м. Київ біля офісу туристичного підприємства «Дива Країни».

6. Вікових обмежень немає.

Програма нового екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + Релакс» подана у табл. 3.9.

Програма екскурсійно-релаксаційного туру

«Перлини Болгарії + Релакс»

День	Програма туру
07.06	14:00 Збір групи біля офісу туристичного підприємства «Дива Країни» 15:00 Виїзд до м. Софія (під час переїзду буде зупинка в м. Вінниця, м. Чернівці, м. Бухарест) Проходження кордонів. Нічний переїзд
08.06	13:00 Приїзд в м. Софія. Обід в кафе міста 14:00 Виїзд до Рильського монастиря 15:40 Прибуття до Рильського монастиря. Оглядова екскурсія 17:20 Виїзд до м. Софія 19:00 Прибуття в м. Софія. Заселення в готель Вільний час.
09.06	08:00 Сніданок 09:00 Оглядова екскурсія м. Софія, відвідування Церкви Святої Софії, Софійської Сінагоги, Ротонди Святого Георгія 13:00 Обід в кафе міста 14:00 Відвідування Національного історичного музею 16:00 Повернення в готель. Вільний час
10.06	08:00 Сніданок 09:00 Виселення з готелю 09:20 Виїзд до м. Велике-Тирнове 12:00 Приїзд до м. Велике-Тирнове. Відвідування Балдуїнової Вежі. 13:00 Обід в кафе міста 14:00 Виїзд до с. Арбанасі 14:20 Приїзд до с. Арбанасі. Оглядова екскурсія 15:00 Виїзд до м. Габрово 16:10 Приїзд до м. Габрово, Музей під відкритим небом. 17:00 Виїзд до м. Казанлик 17:40 Приїзд до м. Казанлик. Відвідування музею Троянд, Фракійської могили. 19:30 Виїзд до м. Пловдив 21:10 Приїзд до м. Пловдив. Розміщення в готелі. Вільний час
11.06	08:00 Сніданок 09:00 Виселення з готелю. 09:30 Оглядова екскурсія по м. Пловдив. Відвідування Римського амфітеатру, Етнографічного музею, церкви Святих Костянтина та Олени. 13:00 Обід в кафе міста 14:00 Виїзд до м. Созополь 17:00 Приїзд до м. Созополь. Заселення в готель. Вільний час
12.06	Вільний час та відпочинок на березі Чорного моря
13.06	Вільний час та відпочинок на березі Чорного моря
14.06	08:00 Сніданок 09:00 Виселення з готелю 09:30 Виїзд до м. Софія 14:45 Приїзд до м. Софія. Пізній обід в кафе міста. 16:00 виїзд до м. Київ Нічний переїзд
15.06	13:00-15:00 Приїзд в м. Київ.

Джерело складено автором

Отже, після екскурсій по цікавим історично-культурним та архітектурним пам'яткам туристи зможуть відпочити два дні на морі, у чудовому готелі Duni Marina Royal Palace. Готель розташований за 50 м. від моря.

3.3. Економічне обґрунтування доцільності нового туру

Для розрахунку вартості туру, спочатку розглянемо готелі, в яких пропонується зупинитись туристам під час подорожі.

Готель «Easy Hotel Sofie» знаходиться у м. Софія – це затишний відпочинок за низькими цінами, який ідеально підходить для туризму. Готель пропонує 56 двомісних номерів з окремими ванними кімнатами, кондиціонером та безкоштовним Wi-Fi та знаходиться в центрі міста. Пропонуються номери для розміщення 1 або 2 гостей. Номери компактні 10 м² та 14 м² (Додаток Е).

Готель «Сокол» в м. Пловдив. Пропонує розміщення у номерах різних категорій. Для туристів за новим маршрутом пропонується два типи номерів: двомісний номер з одним ліжком та ванною кімнатою та двомісний номер з двома окремими ліжками і власною кімнатою (Додаток Ж).

Готель «Duni Marina Royal Palace» - це 5-ти зірковий готель розташований на курорті Дюни, неподалік від м. Созополь. Це граній готель для відпочинку та релаксації. Розміщення пропонується в номерах різних категорій та різного цінового сегменту (Додаток З):

- Twin Room – номер площею 23-26 кв.м. – два окремі ліжка, балкон з видом на море, телефон, міні-бар, диван, телевізор, сейф, холодильник;

- Напівлюкс з видом на море. Двомісний номер площею 32 кв.м. – два окремі односпальні ліжка, кондиціонер, диван, балкон, сейф, телевізор. Телефон, холодильник, міні-бар;

- Президентський номер люкс - номер площею 80 кв.м. В номері дві кімнати, розкішні меблі, ліжко кінг-сайз, кондиціонер, міні-бар, балкон, телефон, телевізор, холодильник та всі зручності;

- Номер люкс. Площа номеру 38-40 кв. м. – дві суміжні кімнати або двоповерховий номер. Номер зі всіма зручностями, у однієї кімнати м'які меблі, у другій двоспальне ліжко;

- Делюкс люкс. Номер площею 100 кв. м. – дві суміжні кімнати. Диван, м'який куток, ліжко кінг-сайз, всі зручності, балкон з терасою.

В готелі гостям пропонуються додаткові послуги та розваги (рис. 3.4).

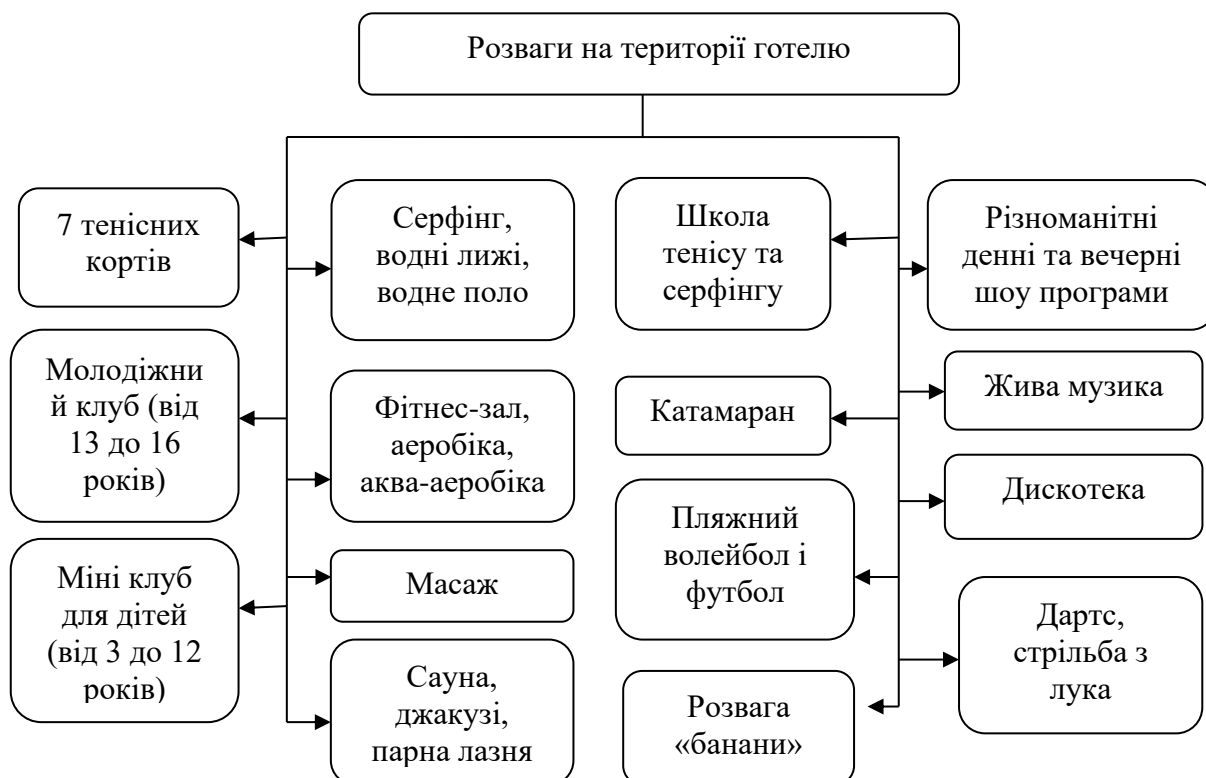


Рис. 3.4. Розваги та додаткові послуги для гостей на території готелю «Duni Marina Royal Palace»

Джерело: складено автором [21]

В ресторані готелю пропонуються страви різних кухонь світу. На території працюють магазини, бари, парна, сауна, СПА-центр, закритий та відкритий басейни. На пляжі та біля басейнів чергують рятувальники. Отже, під час відпочинку туристам буде чим зайнятися на території готелю.

Розрахуємо вартість нового екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + Релакс» (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

Розрахунок вартості нового туру «Перлини Болгарії + Релакс»

Назва статті	Вартість на 1 особу /грн.	Кількість осіб в групі	Загальна вартість, грн.
1	2	3	4
1. Вартість проживання в готелях, двомісні номери економ класу			
Готель «Easy Hotel Sofie»:			
- маленький номер 10 м ²	1560,0	25	39000,0
- стандартний номер 14 м ²	1760,0	25	44000,0
Готель «Сокол»:			
- двомісний номер з одним ліжком	1100,0	25	27500,0
- двомісний номер з двома ліжками	1100,0	25	27500,0
Готель «Duni Marina Royal Palace»			
- Twin Room	11745,0	25	286875,0
- Напівлюкс з видом на море	14355,0	25	358875,0
- Люкс	16440,0	25	411000,0
- Президентський номер люкс	19575,0	25	489375,0
- Делюкс люкс	24360,0	25	609000,0
2. Вартість транспортного обслуговування на маршруті	2150,0	25	53750,0
3. Екскурсійна програма	830,0	25	20750,0
Екскурсія до Рильського монастиру	240,0	25	6000,0
Екскурсія по м. Софія	110,0	25	2750,0
Екскурсія по м. Велике-Тирнове	120,0	25	3000,0
Екскурсія по с. Арбанасі	50,0	25	1250,0
Екскурсія по до Музею під відкритим небом	50,0	25	1250,0
Екскурсія по м. Казанлик	80,0	25	2000,0
Екскурсія по м. Пловдив	180,0	25	4500,0
3. Послуги керівника групи	600,0	25	15000,0
4. Страхування	185,0	25	4625,0
5. Інші затрати	220,0	25	5500,0
6. Виробнича собівартість туру	18390,0	25	459750,0
7. Прибуток туристичного агентства (25%)	4598,0	25	114950,0
8. Ціна 1 туру без ПДВ	22988,0	25	574700,0
9. ПДВ (20%)	4597,6	25	114940,0
10. Загальна вартість туру	27585,6	25	689640,0

Джерело: розраховано автором

* вартість туру розрахована з урахуванням найменших цін проживання в готелях

Отже, вартість нового автобусного екскурсійно-релаксаційного туру «Перлини Болгарії + Релакс» протяжністю 9 днів / 8 ночей на одного туриста буде становити 27585,6 грн. Карта нового маршруту подана в Додатку К.

У табл. 3.11 подані основні фінансові показники від реалізації нового туру та його ефективність.

Таблиця 3.11

Фінансові результати від продажу нового автобусного туру «Перлини Болгарії + Релакс»

Показники	Сума, тис. грн., %
Валовий дохід	6896,4
Чистий дохід	5747,0
Собівартість наданих послуг	4597,5
Валовий прибуток	1149,5
Податок на прибуток (18%)	206,9
Чистий прибуток	942,6
Чиста рентабельність продажів, %	16,4
Чиста рентабельність витрат, %	20,5

Джерело: розраховано автором

Алгоритм розрахунку показників представлених в табл. 3.11.

$$\text{ВД} = 250 \times 27585,6 = 6896,4 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{ЧД} = 6896,4 / 1,2 = 5747,0 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{СБ} = 18390 \times 250 = 4597,5 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{ВП} = 5747,0 \text{ тис. грн.} - 4597,5 \text{ тис. грн.} = 1149,5 \text{ грн.}$$

$$\text{ПнП (18\%)} = 1149,5 \text{ тис. грн.} \times (18\%) = 206,9 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{ЧП} = 1149,5 \text{ тис. грн.} - 206,9 \text{ тис. грн.} = 942,6 \text{ тис. грн.}$$

$$\text{Чиста рентабельність продажів} = (942,6 / 5747,0) \times 100\% = 16,4 \%$$

$$\text{Чиста рентабельність витрат} = (942,6 / 4597,5) \times 100\% = 20,5 \%$$

Отже, новий автобусний тур принесе туристичному підприємству «Дива Країни» в разі максимального завантаження на маршруті за сезон чистий прибуток на суму 942,6 тис. грн.

Вважаємо, що новий екскурсійно-релаксаційний автобусний тур «Перлини Болгарії + Релакс» можна впроваджувати на туристичному підприємстві Він дозволить не лише отримати додатковий прибуток туристичному підприємству «Дива Країни», але і підвищить рівень його конкурентоспроможності на ринку автобусних турів України.

Висновки до розділу 3

Проведений аналіз пропозицій на ринку автобусних турів м. Києва серед основних конкурентів туристичного підприємства «Дива Країни» показав, що на сьогодні, навіть в такій складній ситуації існують пропозиції автобусних турів, як по Україні, так за кордон.

Пропозиції різні за часом, за вартістю. Проте, майже всі пропозиції мають одне спрямування, тобто пропонується або екскурсійна програма, або відпочинок на морі.

Проведений порівняльний аналіз організації автобусних турів туристичним підприємством «Дива Країни» та його основних конкурентів показав, що туристичне підприємство «Дива Країни» поступається головному конкуренту в організації автобусних турів за наступними критеріями: технічний рівень автобусів, рівень професійності гідів-екскурсоводів, рівень обслуговування на маршруті, наявність та тривалість зупинок під час маршруту, обладнання салону аудіо засобами, зручність крісел та наявність путівників і їх наповнення інформацією.

Проведене менеджерами туристичного підприємства телефонне опитування клієнтів, які знаходяться в базі туристичного підприємства дозволило визначити, що найбільш привабливим клієнти вважають екскурсійно-пляжний та екскурсійно-релаксаційні тури. Серед країн, в які б вони бажали відправитися названо: Болгарію, Францію та Туреччину.

На основі проведеного аналізу запропоновано розробити новий автобусний екскурсійно-релаксаційний тур «Перлини Болгарії + Релакс» протяжністю 9 днів / 8ночей.

Під час розробки туру враховано всі недоліки визначені у технології організації автобусних турів туристичним підприємством «Дива Країни». Тур буде здійснюватися на комфортабельному автобусі, встановлені вимоги до гідів-екскурсовода, туристам буде надано кольорові брошури в яких буде надана

детальна інформація стосовно програми туру та місць відвідування з фото. Кожний турист буде займати два місця для підвищення комфорту переїзду.

Максимальна кількість туристів на маршруті – 25 осіб. Планується проводити 10 турів на маршруті протягом року, починаючи із червня та закінчуючи жовтнем. Під час туру туристи зможуть побачити дивовижні пам'ятки історико-культурної та архітектурної спадщини Болгарії, а після екскурсії, відпочити в 5-ти зірковому готелі, який розташований у 50 м. від моря.

За попереднім прогнозним розрахунком при максимальному завантаженні на маршруті чистий прибуток туристичного підприємства «Дива Країни» буде становити 942,6 тис. грн. Показник рентабельності продажу дорівнюватиме 16,4%, показник рентабельності витрат становитиме 20,5%.

ВИСНОВКИ

В ході написання роботи було проведено дослідження технології організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» і зроблено наступні висновки.

1. Автобусний туризм займає достатньо суттєвий сегмент на туристичному ринку, користується стабільним попитом, є цікавим, але досить складним. Розрізняють такі види автобусних турів: економічні тури, стандартні тури, фірмові тури та ексклюзивні тури. За типами автобусні тури поділяються на чисті та комбіновані автобусні тури.

2. Туристичне підприємство, або орендує автобус для здійснення автобусного турів, або доручає перевезення туристів транспортному підприємству. Для міжнародних перевезень потрібний дозвіл на міжнародні перевезення та страховий поліс «зелена карта». Туристи, що відправляються у подорож теж повинні бути застраховані.

3. Розробка автобусного туру відбувається за певною технологією за певними етапами, та потребує від розробника наявності кваліфікації і є основним елементом технології формування туристичного продукту. Термін розробки та формування туристичного маршруту, і автобусного маршруту відповідно, іноді може становити декілька місяців.

4. Досліджуване в роботі туристичне підприємство «Дива Країни» здійснює свою роботу на ринку туристичних послуг м. Київ із 2010 р. Основна спрямованість туристичного підприємства розробка авторських турів по території країни: екскурсії для школярів, тури по місцям сили, індивідуальні екскурсії, екотури та зелений туризм, корпоративні тури та екскурсії по м. Київ. Також в асортименті є тури за кордон.

5. Аналіз основних фінансових показників туристичного підприємства «Дива Країни» у період 2019-2021 рр. показав, що воно є прибутковим та рентабельним. Найбільшу частину доходу туристичне підприємство отримує від екскурсій для школярів та турів за кордон. Оцінка позиції туристичного

підприємства серед основних конкурентів на ринку туристичних послуг показала, що воно поступається головному конкуренту за низкою критеріїв. На основі проведеного SWOT-аналізу визначено основні напрямки покращення роботи туристичного підприємства.

6. Дослідження інформаційних технологій, які в своїй роботі використовує туристичне підприємство «Дива Країни» показало, що підприємство має власний YouTube канал; власний сайт, сторінку в соціальній мережі Facebook. Оцінка Інтернет-контенту туристичного підприємства «Дива Країни» показала, що він потребує покращення та удосконалення.

7. Порівняльний аналіз організації автобусних турів туристичного підприємства «Дива Країни» та його головних конкурентів, дозволив виявити низьку показників, за якими туристичне підприємство поступається головному конкуренту. На основі проведеного менеджерами туристичного підприємства «Дива Країни» опитування визначено основні напрями для розробки нового автобусного туру для туристичного підприємства ґрунтуючись на вподобаннях клієнтів.

8. Запропоновано розробити новий автобусний екскурсійно-релаксаційний тур «Перлини Болгарії +Релакс» Протяжністю 9 днів / 8 ночей. Тур буде здійснюватися на комфортабельному автобусі, встановлені вимоги до гід-екскурсовода, туристам буде надано кольорові брошури в яких буде надана детальна інформація стосовно програми туру та місць відвідування з фото.

В ході туру туристи зможуть відвідати істотко-культурні та архітектурні пам'ятки Болгарії та після чого відпочити на морі у п'ятизірковому готелі.

9. За попереднім розрахунком чистий прибуток від нового туру буде становити 942,6 тис. грн. Показник рентабельності продажу дорівнюватиме 16,4%, показник рентабельності витрат становитиме 20,5%.

Загалом, запропонований новий автобусний екскурсійно-релаксаційний тур «Перлини Болгарії + Релакс» буде прибутковим та підвищить конкурентоспроможність туристичного підприємства «Дива Країни» на ринку автобусних турів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про автомобільний транспорт» від 05.04.2001 р. №2344-III. Поточна редакція від 16.04.2022 р. підстава 2173-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2344-14#Text>
2. Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Порядку розроблення та затвердження паспорта автобусного маршруту» від 07.05.2010 р. №278. Поточна редакція від 26.11.2021 р. підстава – z1495-21. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0408-10#Text>
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» від 18.02.1997 р. № 176. Поточна редакція від 03.08.2021 р. підстава – 788-2021 – п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF#Text>
4. Автобуси Setra. Модельний ряд. URL: <https://rasklad.net/modeli/avtobusy/evropa/germaniya/setra/>
5. Автобусні тури – короткий опис. URL: https://tonkosti.ru/Автобусные_туры
6. Автобусні тури – що це? URL: <https://aton-aton.ru/turistam/avtobusnyey-tury-chto-eto>
7. Арбанасі - архітектурний заповідник Болгарії. URL: <https://agentika.com/ru/encyclopedia/16>
8. Атанасов М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави: Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р.: матер. конф. – Одеса, ОНЕУ. - С. 54-61.
9. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення тур продукту: навч. посібник / В.К. Бабарицька. – К.: Альтерпрес, 2008. – 288 с.
10. Біржаков М.Б. Індустрія туризму: перевози / М.Б. Біржаков, В.І. Нікіфоров. – СПб.: Видавничий дім Герда, 2016. - 528 с.

11. Брич В.Я., Гарбера О.Є., Гугугл О.Я. Туроперейтинг: підручник. / В.Я. Брич, О.Є. Гарбера, О.Я. Гугугл. - Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. - 440 с.
12. Брич В.Я. Організація туризму: підручник / За заг. ред.. д.е.н., проф.. В.Я. Брича. – Тернопіль: ТНЕУ, 2017. – 448 с.
13. Велике-Тирнево. Церavecь. Балдуїнова вежа. URL: <https://roman983.livejournal.com/83948.html>
14. Всесвітня туристська організація. «Всесвітня конференція Туризм і енергія майбутнього – Скорочення викидів CO₂, ЕКСПО-2017, Астана, Казахстан, 26-27 червня 2017 г. », версія російською мовою, ЮНВТО, Мадрид, DOI URL: <https://doi.org/10.18111/9789284419517>
15. Гаврилюк С.П. Конкуентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб.. – К.: КНТЕУ, 2013. – 180 с.
16. Герасименко В.Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів: навч. посіб. / В.Г. Герасимено, А.В. Замкова. – Х.: Бурун Книга, 2011. – 116 с.
17. Герасименко В.Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / В.Г. Герасименко, С. С. Галасюк, С.Г. Нездоймінов [та ін.]. - Одеса: Астропринт, 2013. – 304 с.
18. Гетьман А.В. Автобусний чи автомобільний туризм: теорія і реальність / А.В. Гетьман. – К., 2011. – 185 с.
19. Головна сторінка власного YouTube каналу туристичного підприємства «Дива Країни». URL: <https://www.youtube.com/channel/UCCj8TyNV2U16AeBzdID-iQA/videos>
20. Готель Сокол. URL: <https://www.booking.com/hotel/bg/khotel-sokol>
21. Готель Duni Royal Resort. URL: <https://duni.bg/en/hotels/marina-royal-palace.html>
22. Готель Easy Hotel Sofie. URL: <https://www.easyhotel-sofia.bg/>
23. Гречишкіна Е.А., Лукашевич Н.А. Технологія створення та впровадження нового продукту на ринок туристичних послуг URL: <https://ojs.polessu.by/TG/article/view/869>

24. Грибова Д.В. Створення туристичного продукту та інноваційні види туризму // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки, 2021. - №43. - С. 33-37.

25. Дива Країни. Офіційний сайт. URL: <https://dyvakrainy.com>

26. Дозвіл для проїзду територією іноземних держав. URL: <https://guide.dii.gov.ua/view/vydacha-dozvolu-na-poizdku-terytoriiieu-inozemnykh-derzhav-pid-chas-vykonannia--nerehuliarnykh-perevezen-pasazhyriv-avtomobilnym-23720d76-216f-40f0-a758-52eec72210a4>

27. Етносвіт. Туристичне агентство. URL: <https://etnosvit.com/>

28. Марценюк Л.В. Основні засади розвитку транспортного туризму в Україні. Наука та прогрес транспорту // Наука та прогрес. Вісник Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту, 2013. - №5(47). – С.24-32.

29. Національний історичний музей Болгарії, м. Софія. URL: <http://www.openarium.ru/poi/36407591/>

30. Організація міжнародних автобусних туристських подорожей. URL: <https://helpiks.org/6-2152.html>

31. Рильський монастир. URL: <https://turizm.world/rilskij-monastyr-v-bolgarii.html>

32. Римський амфітеатр у м. Пловдив. URL: <https://nat-geo.ru/photo/278041/>

33. Софійська Сінагога. URL: <https://top10.travel/dostoprimechatelnosti-sofii/>

34. Страхова компанія VUSO. Страхування туристів. URL: <https://vuso.ua/uslugi/turisticheskoe-strahovanie.html>

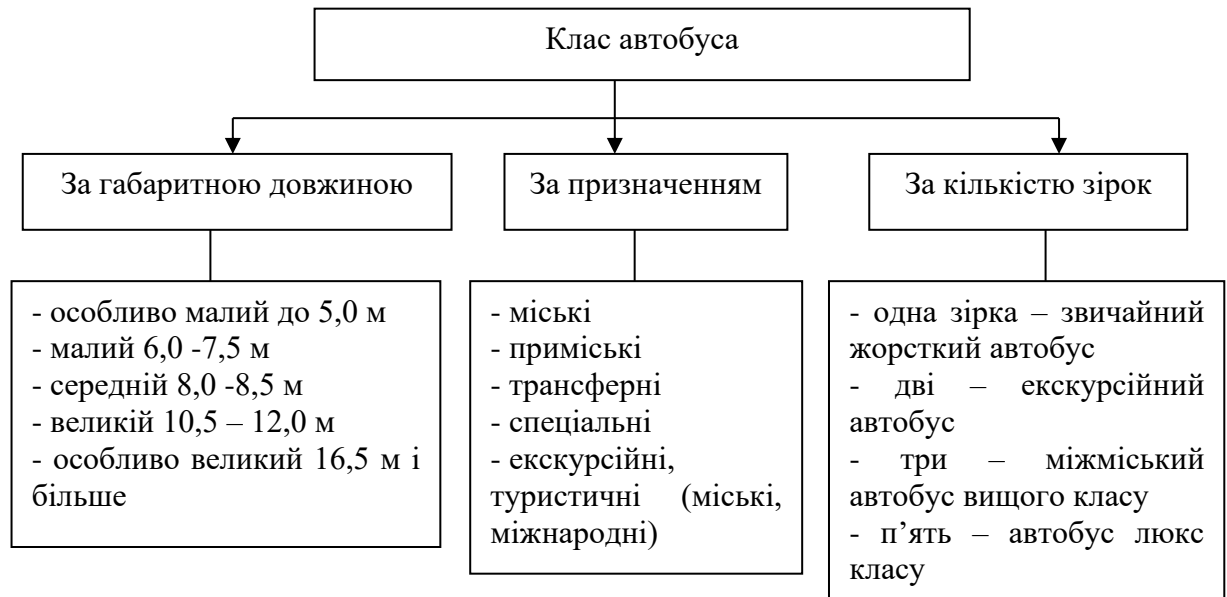
35. Тамтур. Туристична компанія. URL: <https://tamtour.com.ua/>

36. Технологія організації автобусного туру. URL: <https://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-106519>

37. Третьякова О.С. Технологія внутрішнього туризму: навч. посіб. / О.С. Третьякова, Н.Г. Пруднікова. – Барнаул: Вид-во АлтГУ, 2019. – 30 с.

38. ТурБаза. Туристична компанія. Офіційний сайт. URL:
<https://tourbaza.com/>
39. Туризм. Розробка автобусного туру. Становлення автобусного туризму
в світі. URL:
https://studbooks.net/732383/turizm/stanovlenie_avtobusnogo_turizma_mire
40. Церква «Святих Костянтина та Олени». Болгарія. URL:
<https://bulgariatravel.org/ru/церковъ-святых-констнтина-и-елени>
41. Oh. UA. Страхування. URL: https://oh.ua/greencard-promo/?admitad_uid=da3e0b91267222c7ae57a7361235951c&utm_source=admitad&utm_term=1248664
42. Silver-tour. Туристична компанія. URL: <http://silver-tour.com.ua/tour/>

Додатки



Класифікація автобусів, які використовують в Україні в сфері туризму

Джерело: складено автором на основі [17; 18]

Програми страхування виїжджаючих за кордон

Програма А*

Транспортування: Згідно з програмою А, туриста доставляють до найближчого медпункту на спеціальному транспорті (не на таксі чи транспорті готелю).

Медична допомога страхування туриста включає:

- невідкладну допомогу застрахованому туристу;
- стаціонарну допомогу в медичному закладі, діагностику та лікування, оперативне втручання, перебування в палатах і операційних;
- амбулаторну медичну допомогу дипломованим працівником, якщо стан пацієнта погіршився;

- покриття вартості ліків, виписаних лікарем, на підставі чеків.

Стоматологічні послуги: туристу надається невідкладна консультація і допомога стоматолога у випадку, передбаченому договором (коли він за станом здоров'я не може відкласти лікування до повернення в країну постійного проживання).

Медична евакуація та репатріація – повернення особи додому, якщо її стан здоров'я погіршився чи загострилося хронічне захворювання, і необхідне операційне втручання. Якщо медичні працівники вважають доцільним евакуацію, а пацієнт добровільно відмовляється, зі страховика знімається відповідальність за покриття збитків, які виникли після відмови.

Транспортування дітей: якщо застрахована особа перебуває за кордоном з дитиною, туристичне страхування передбачає транспортування дітей віком до 13 років у разі необхідної евакуації застрахованої особи чи її смерті. Права на невикористаний квиток страхувальника для дітей належать страховику. Адміністративна допомога: повідомлення близьким застрахованої особи про страховий випадок і стан здоров'я пацієнта.

* вартість від 181 грн.

Програма Б*

Окрім передбачених Програмою А відшкодувань, застрахована за програмою Б особа має право на медичний супровід, дорогу і ночівлю лікаря, якщо її стан погіршився і вона не може самостійно повернутися до країни постійного проживання, або якщо медичний працівник країни перебування пацієнта рекомендує супровід.

Згідно з програмою Б, особі надається репатріація у випадку смерті на транспорті, визначеному страховиком. Медичне страхування туристів не покриває витрати на поховання.

* вартість від 320 грн.

Програма С*

Програму С доповнює юридична складова: послуги адвоката у разі здійснення застрахованою особою протиправних дій з необережності (виключено податкове та трудове законодавство). Послуги адвоката турист оплачує самостійно.

Якщо турист при перевезенні повітряним транспортом втрачає багаж, програма страхування С передбачає його пошук та доставку. Застрахована особа може розраховувати на заміну документів та покриття витрат на їх переоформлення у разі втрати документів.

*вартість від 463 грн.

Джерело: Страхова компанія VUSO. Страхування туристів [34]

* ціни вказані станом на травень 2022 р.



Автобус Setra 317 HDH

Джерело: [4]

Основні вимоги до гідів-екскурсоводів

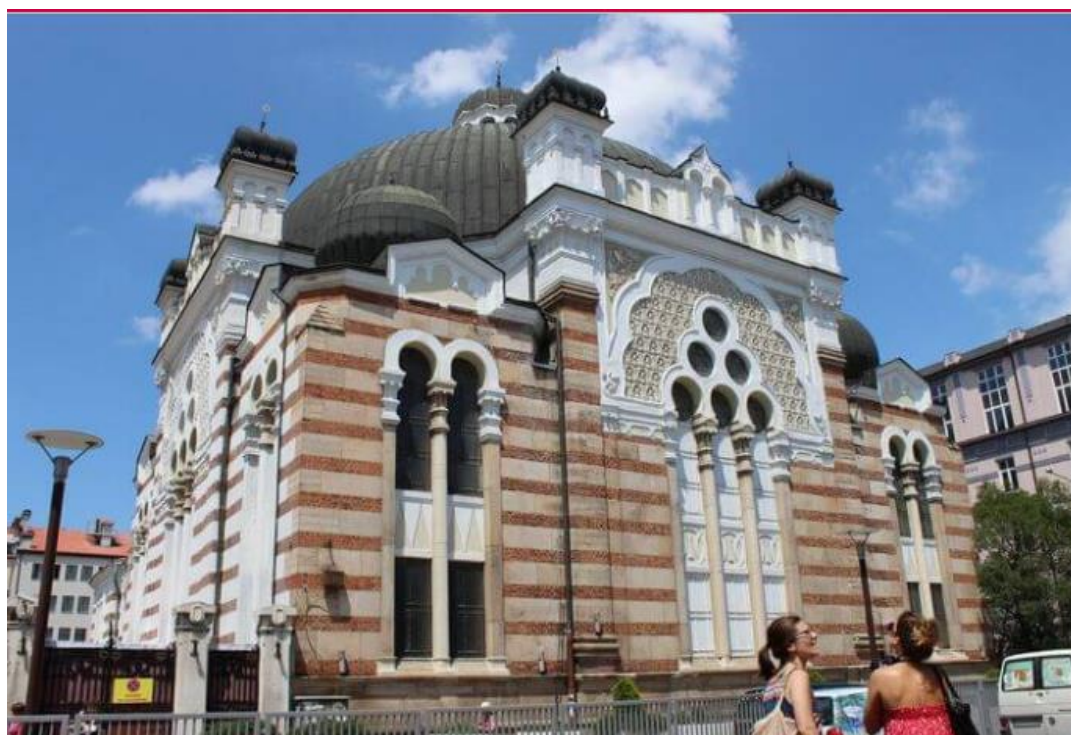
№	Характеристика
1	Гіди-екскурсоводи повинні вільно володіти українською мовою, щоб в цікавій формі вміти розказувати про історію, традиції та культуру країни, відповідати на запитання туристів, розважати у випадку затримки або транспортного затору, цікаво розповідати про повсякденне життя.
2	Гіди-екскурсоводи повинні бути активними, доброзичливими, з позитивним відношення до життя. Гід-екскурсовод повинен вміти керувати групою. Повинен мати всі необхідні акредитації та дозволи на роботу в музеях.
3	Гід-екскурсовод повинен чітко дотримуватися програми та розкладів. Гід-екскурсовод повинен інформувати туристичну фірму у разі свого запізнення.
4	Політичні, релігійні переконання гиду-екскурсоводу не повинні бути предметом довгого обговорення в групі.
5	Приватні бесіди по телефону повинні бути виключені під час проведення екскурсії.
6	Гіди-екскурсоводи повинні чітко розуміти як діяти в екстремальних обставинах. Негайно інформувати туристичну фірму про всі позаштатні випадки та ситуації.
7	Гіди-екскурсоводи повинні бути охайними, не паліти у присутності туристів.
8	Гіди-екскурсоводи ніколи не можуть використовувати такі фрази, як: «якщо б у нас було більше часу, якщо би ви приїхали у інший день і т.п.». Вони повинні завжди створювати позитивне відношення до того, що відбувається та використовувати будь-яку можливість для створення позитивного враження щодо країни, міста, музею та т.п.
9	Неприпустимим є обговорення проблем з водієм, співробітниками музеїв у недружньої формі у присутності туристів.
10	Гід у будь-якій ситуації повинен залишатися ввічливим та доброзичливим.

Джерело: складено автором



Рильський монастир

Джерело: [31]



Софійська Сінагога, м. Софія

Джерело: [33]



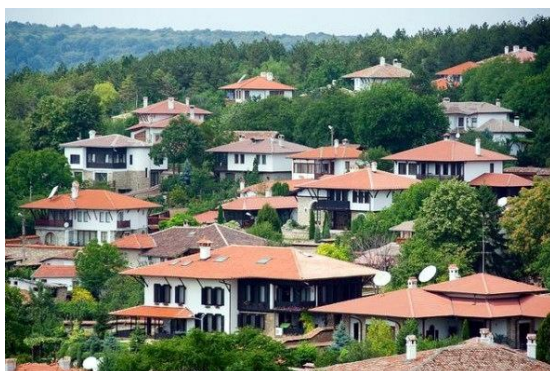
Національний історичний музей (м. Софія)

Джерело: [29]



Балдуїнова вежа

Джерело: [13]



Село Арбанасі

Джерело: [7]



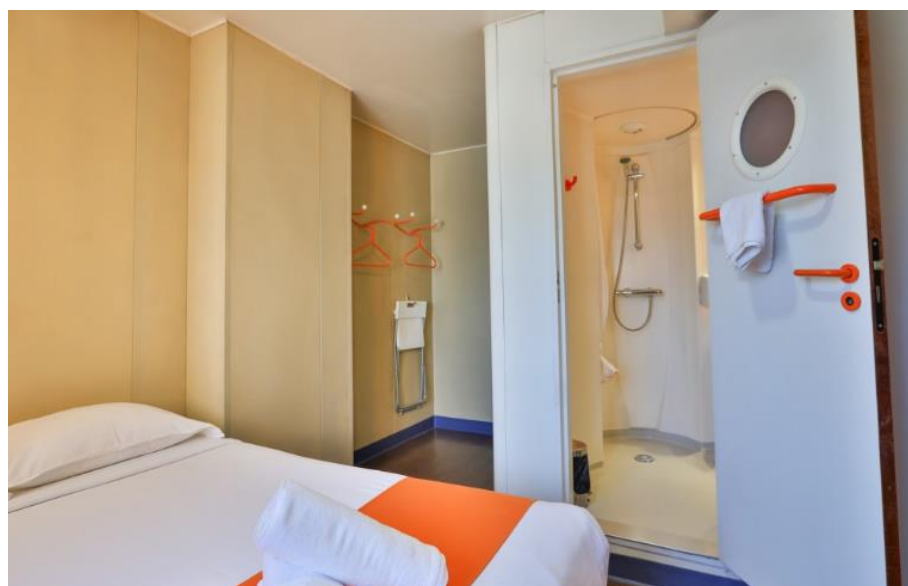
Римський амфітеатр (м. Пловдив)

Джерело: [32]



Церква «Святих Костянтина та Олени» (м. Пловдив)

Джерело: [40]



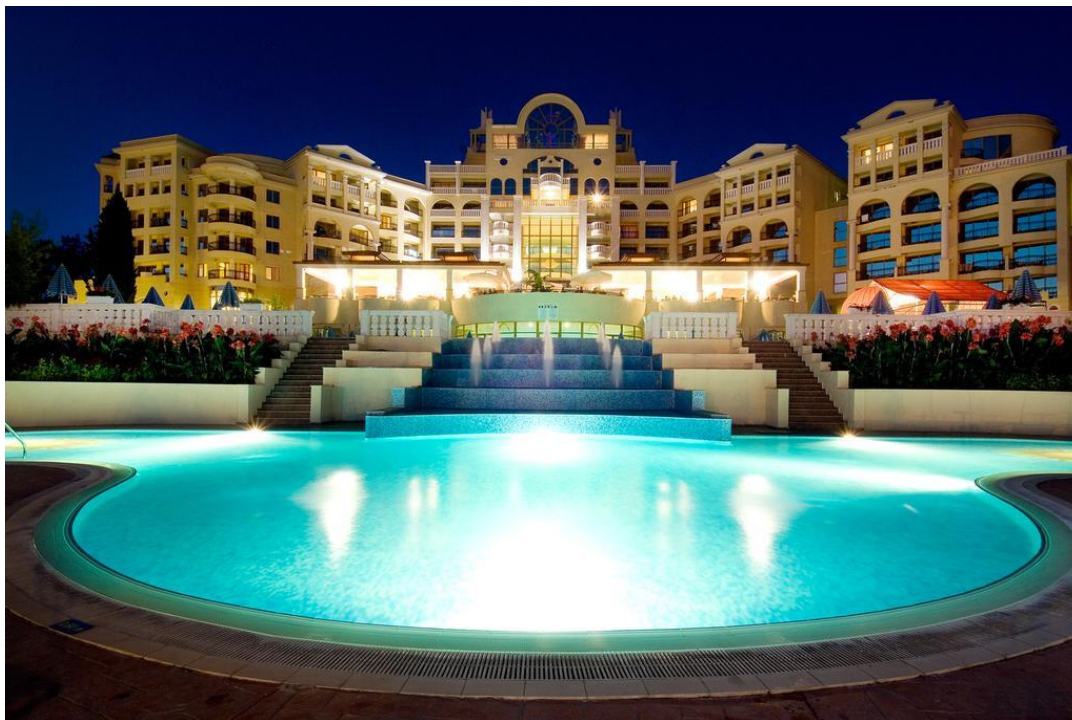
Номери в готелі «Easy Hotel Sofie»

Джерело: [22]



Номери готелю «Сокол»

Джерело: [20]



Готель «Duni Marina Royal Palace» (Болгарія)

Джерело: [21]



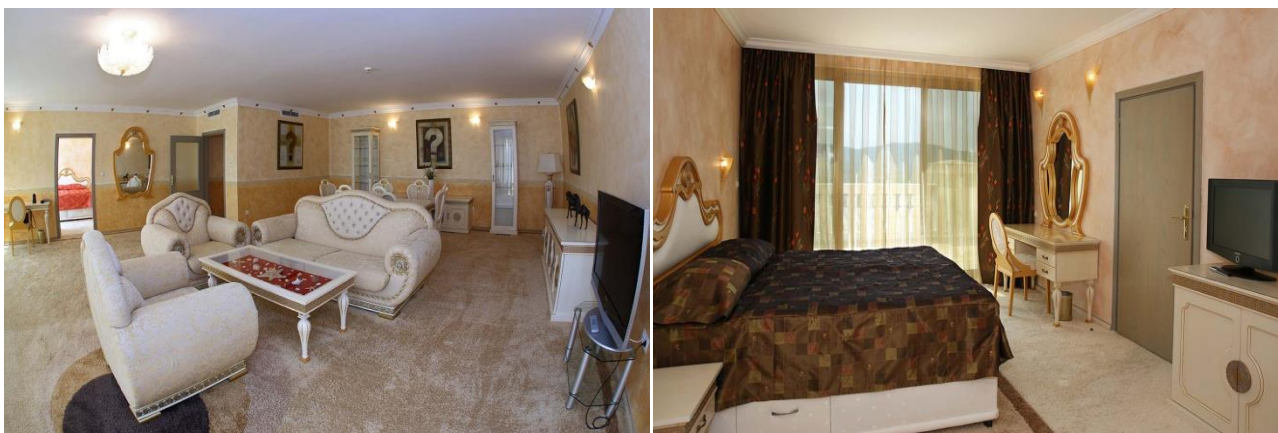
Номер Twin Room в готелі «Duni Marina Royal Palace»

Джерело: [21]



Номер напівлюкс в готелі «Duni Marina Royal Palace»

Джерело: [21]



Президентський номеру люкс в готелі «Duni Marina Royal Palace»

Джерело: [21]



Номер люкс в готелі «Duni Marina Royal Palace»

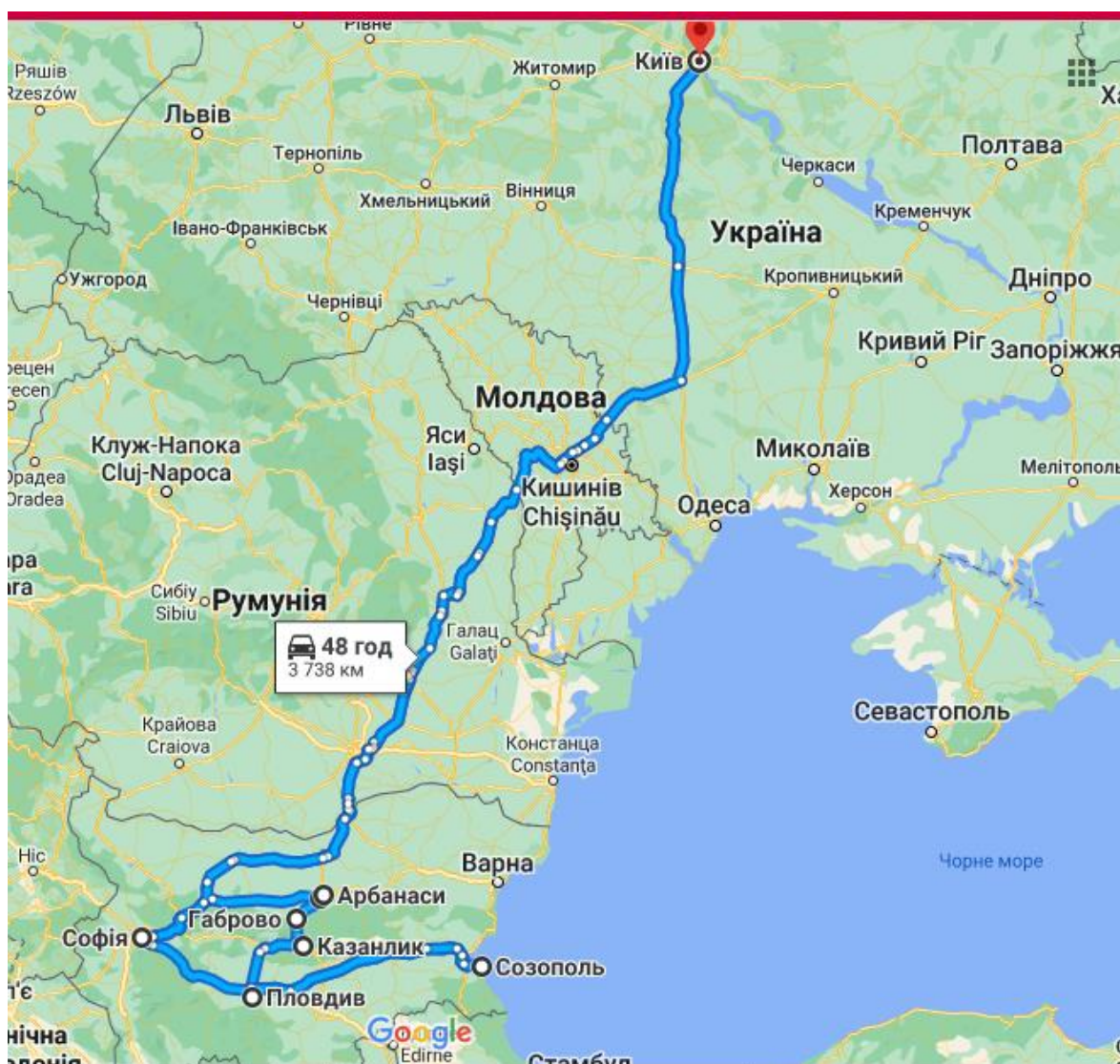
Джерело: [21]



Номер Делюкс люкс в готелі «Duni Marina Royal Palace»

Джерело: [21]

Додаток К



Карта нового маршруту «Перлини Болгарії + Релакс»