

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА МУЗЕЙНО-ТУРИСТИЧНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ

Кафедра туристичного бізнесу

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ВИЇЗНОГО ГІРСЬКОЛИЖНОГО ТУРИЗМУ
УКРАЇНИ ЗА НАПРЯМКОМ БОЛГАРІЯ**

здобувача вищої освіти

першого (бакалаврського) рівня

зі спеціальності 242 Туризм

освітньо-професійної програми «Туризмознавство»

СЕМЕНЕЦЬ ВІКТОРІЇ ОЛЕКСАНДРІВНИ

Допущено до захисту:

БОЖКО

Завідувач кафедри, доктор

ЛЮБОВ

Культурології, доцент

ДМИТРІВНА

Науковий керівник:

ШУМЛЯНСЬКА

Старший викладач

НАТАЛЯ

ВОЛОДИМИРІВНА

Харків – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	ст.4
РОЗДІЛ 1. ГІРСЬКОЛИЖНИЙ ТУРИЗМ У БОЛГАРІЇ	
1.1.Гірськолижний туризм Болгарії.....	ст.7
1.2.Проблеми та перспективи гірськолижного туризму Болгарії.....	ст.14
1.3.Гірськолижний туризм у Болгарії під час COVID – 19.....	ст.16
Висновки до розділу 1.....	ст.18
РОЗДІЛ 2. МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗИМОВИХ КУРОРТІВ БОЛГАРІЇ	
2.1. Українські туроператори що надають тури до Болгарії.....	ст.20
2.2. Характеристика асортименту туристичних продуктів обраних туроператорів.....	ст.25
2.3. Порівняльний аналіз пропозицій турпродуктів.....	ст.29
Висновки до розділу 2.....	ст.35
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СХЕМИ МАРШРУТУ	
3.1.Актуальність туру та карта-схема маршруту.....	ст.37
3.2. Програма ногового туру та коротка характеристика об'єктів показу.....	ст.39
3.3. Калькуляція та прибутковість нового туристичного продукту.....	ст.45
Висновки до розділу 3.....	ст.51
ВИСНОВКИ.....	ст.53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	ст.57
ДОДАТКИ.....	ст.62

ВСТУП

Актуальність теми дослідження: Провідною галуззю Болгарської економіки є туризм. У країні досить гарно розвинуті всі види туризму: рекреаційний, спортивний, культурний та інші. Дуже популярним туристичним напрямком у Болгарії є оздоровчий, чорноморський та гірськолижний туризм. Кількість візитів іноземних туристів до Болгарії долає позначку в 9 млн і досягає рекордних рівнів за останні кілька років. Результат є стимулом і відправною точкою для ще більш активної політики разом з бізнесом по просуванню Болгарії як туристичного напрямку. У топ-10 по візитах до Болгарії увійшла й Україна.

Якщо спиратися на показники та основні фактори, що залучають таку велику кількість українських туристів до Болгарії, то можна виділити : вигідне економіко-географічне положення, неймовірно багаті природно-кліматичні ресурси, наявність безліч пам'яток історії та культури, значний економічний потенціал країни, що стали ґрунтовною базою для розвитку як внутрішнього, так і іноземного туризму [21, с. 438]. М'який клімат, залиті сонцем піщані пляжі Чорноморського узбережжя, мальовничі гірські ландшафти, історико-етнографічні особливості країни, безліч історичних і культурних пам'яток здобули славу Болгарії як однієї з найпопулярніших країн в міжнародному туризмі [29, с. 332].

Багато років наші співвітчизники вважали, що Болгарія – виключно країна пляжного відпочинку, але з багатою історичною культурою, яку можна роздивитись на відпочинку. Останнім часом досить сильно стало помітно, як

швидко спектр туристичних послуг став рости та розвиватись в даній країні [5]. Близько 30% території Болгарії зайнята гірськими масивами[14]. В останні кілька років болгарські гірськолижні курорти стали стрімко розвиватися. Тепер вони пропонують високий стандарт і обслуговування. Найвідомішими зимовими курортами країни є – Банско, Боровець, Пампорово й Вітоша, що надають дійсно зручні й досить хороші траси для кожної категорії лижників та сноубордистів, сучасні підйомники, цікаві гірськолижні школи з інструкторами, які знають декілька мов [33, с. 14].

На кожного українця чекають теплі й комфортні ресторани, затишні кафе, сімейна та дуже цікава екскурсійна програма, для молоді – активне нічне життя, а також найсмачніша національна кухня [48]. При цьому послуги дозволить собі кожен, які забажає так, як ціни зовсім не високі. Приїжджати на ці курорти особливо підійде для новачків та любителям катання. Ідеально траси підійдуть для сімейного відпочинку. Болгарські зимові курорти – мабуть, найкращий варіант економного відпочинку для українців, хто полюбляє всі види лиж, а також сноуборди, або звичайні прогулянки по чарівним місцям зимової казки [13, с. 43–49]. Мовний бар'єр українськомовних та російськомовних туристів із жителями практично відсутній.

У Болгарії налагоджена добре розвинута система туристичного обслуговування місцевого населення та іноземних туристів, тож ця країна має дуже гарний потенціал для подальшого розвитку та побудови гарних відносин із Україною.

Об'єкт – виїзний гірськолижний туризм України за напрямком Болгарія.

Предмет – особливості розвитку виїзного гірськолижного туризму України до Болгарії.

Мета – визначити особливості та переваги виїзного гірськолижного туризму України за напрямком Болгарія.

Завдання:

1. Проаналізувати джерела та літературу на тему дослідження;
2. Охарактеризувати гірськолижні ресурси Болгарії;
3. Здійснити маркетингове дослідження гірськолижного туризму України за напрямком Болгарія;
4. Визначити проблеми та перспективи розвитку виїзного гірськолижного туризму України до Болгарії.

Методи дослідження: описовий, статистичний, опитування та порівняльний.

Практичне значення : аналізуючи роботи, щодо даної теми диплому, туристичний оператор може дослідити всі необхідні туристичні ресурси, що знаходяться на території Болгарії, також за допомогою маркетингового дослідження буде зрозуміло, які туристичні оператори є конкурентами та з яким матеріалом вони працюють, які мають пропозиції турпродуктів, яких клієнтів вони долучають. Також у даній роботі визначені проблеми та перспективи розвитку гірськолижного туризму Болгарії. Проаналізувавши їх помилки, слабкі місця та схеми продажу туристичних продуктів, оператор може розробити власну покращену стратегію щодо залучення більшої кількості туристів до його турів.

Для написання даної дипломної роботи використовувалася така література:

Головчан А.І.«Туристичні дестинації» [9, с. 131–137], також підручники Любіцевої О.О.«Ринок туристичних послуг» [20, с. 436], болгарські довідники [2, с. 24] й довідник «Країни Світу» [16, с. 608].

Вирішенню поставлених задач підпорядкована структура роботи. Вона складається із вступу, 3 розділів, висновків до розділів, висновків щодо всієї роботи та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ГІРСЬКОЛИЖНИЙ ТУРИЗМ У БОЛГАРІЇ

1.1 Гірськолижний туризм Болгарії

Банско, Боровець, Пампорово, Вітоша та не тільки ці гірськолижні курорти є справжньою гордістю Болгарії. Одразу на думку приходять сніжні вершини, лижі та сноуборди, які швидко спускаються крізь вітер по гірськолижному схилу, білосніжний сніг та неймовірну красу від якої захоплює дух. Болгарія – дуже красива, неймовірно цікава країна, яка не залишить байдужим жодного [22,с.292].

Зовсім нещодавно країна не була на стільки привабливою для туристів, але зараз з кожним роком Болгарія лише набирає все більше популярності. На це є декілька вагомих причин. Подорож не буде дуже дорогою, тож дозволити собі такий досвід можуть звичайні люди із середнім рівнем заробітку. Вагомою перевагою є саме мовний бар'єр, так, як і українськомовні, і російськомовні туристи відчують себе дуже комфортно та зрозуміло. Кожен турист буде зрозумілим та приємно враженим від віддачі мешканців. Завжди приємно знати, що знаходячись в іншій країні тебе дійсно правильно зрозуміють і так доброзичливо до тебе ставляться [45, с. 18].

Однією із найголовніших особистостей гірськолижних курортів країни – є різноманітність. схилів, на яких можуть кататися як досвідчені, професійні лижники, так і новачки, які вперше стають на лижі. Існують й окремі спеціальні траси для дітей. Найкращим зимовим сімейним відпочинком може стати лише Болгарія, бо має всі переваги [47].

БАНСКО. Банско є дійсно неймовірно красиве та затишне містечко [див. додаток А]. Це миле, малесеньке, містечко розташоване прямо посеред гір, вони оточують дійсно з всіх боків. Популярність містечку надає саме його мирність, спокійність і звичайно ж чудовий курорт. Особливо підходить Банско для сімейного та молодіжного відпочинку. Сімейні готелі та пансіони на кожному кроці. Знаходиться курорт у Національному парку «Пірін». Банско – не тільки гірськолижний курорт із великою кількістю пансіонів, що побудовані для туристів, а й це історичне, стареньке болгарське містечко, яке має свої традиції й пам'ятки [15, с. 322]. Банско є найпопулярнішим гірськолижним курортом країни. Знаходиться Банско в 160 кілометрах від Софійського аеропорту та у 220 кілометрах від Пловдивського аеропорту. Доїхати до місця призначення буде не складно, тому що є можливість дістатись не лише авто, а й на автобусах, що регулярно доставляють туристів від самого аеропорта. В самому серці гір – й знаходиться гірськолижний, чудовий курорт Банско. До речі, важливий момент при виборі дестинації те, що в Банско зі всіх гірськолижних курортів країни найдовший сезон для лижників. Починається сезон на початку грудня, а закінчується аж у травні [35, с. 388].

Болгарські національні ресторанчики можна відвідати також саме тут та вони не будуть відповідати звичайним очікуванням від звичайного ресторану. Буде можливість скуштувати домашні вина, національні болгарські напої у невеликих красивих містечках. Або національні страви які несуть запах по всіх вулицях із красивих, затишних таверень. Піцерія, в якій готують цікаві інгредієнти для неймовірно смачної саме болгарської піци. Та незабутня механа «Шарковата Коштом», яка тепло прийме з обслуговуванням російською мовою [17].

БОРОВЕЦЬ. Другим по популярності гірськолижним курортом і не тільки зимовим є Боровець [див. додаток Б]. Знаходиться курорт в 70 кілометрах від

столиці у підніжжі гори Рила. Порівнюючи Банско і Боровець, Боровець не тільки звичайне містечко. Спочатку містечко будувалося як мисливське угіддя, яке використовували болгарські знаті й швидко почало приваблювати царів. Сьогодні це не закрите місто, а навпаки привітно запрошує туристів у чудовий Боровець на відпочинок та екскурсії [1, с. 203]. А пікантності надає саме те, що кожного разу завітавши сюди можна відчутти себе частиною царської родини. Щодо гірськолижного курорту – він дійсно чудовий для сімейного відпочинку. Кожного року тут проходять спортивні змагання, а нещодавно навіть проводилися всесвітні збори, тож тренерами також є не прості любителі, а видатні спортсмени, деякі з них брали участь на Олімпіадах, брали нагороди та золоті медалі [18, с. 14–20].

Не дивлячись не те, що містечко не таке велике, готелів просто неймовірно багато. Так, як приїжджають сюди тисячі людей і з кожним роком все більше. А обслуговування у готелях, досягло досить високого та якісного обслуговування для гостей всього світу [40, с. 106–110].

Боровець – став курортом вищої категорії. З усіх боків місто оточує безкрайній вічнозелений ліс. Оздоровче свіже повітря навколо, яке пахне особливо свіже хвойним від чого дихається дійсно на повні груди. Гірські траси вищого розряду, що оснащені усім необхідним, катання яке приносить неймовірні емоції та найкращі враження. Болгарія дійсно постаралася вийти на міжнародний рівень обслуговування і прийому туристів, підготувавши чудовий курорт та зберегла всі найцікавіші історичні об'єкти [9, с. 131–137].

ПАМПОРОВО. [Див. додаток В]. Найпівденніший гірськолижний курорт це чарівне Пампорово, що наповнене романтикою та затишними місцями для пар, сімей, куди приїздять з усієї Європи для саме цієї атмосфери. Розташований у самому «серце» серед Родопских гір, біля гори Снежанка (1926 м), існують навіть легенди про ці місця, начебто тут мешкав видатний співак

Офрей. Курорт оточений теплими, наповненими сонячним теплом галявинки та сосновими лісами [43]. Ландшафти курорту не залишать байдужим нікого, зачарують своєю красою і нададуть чарівні враження. Швидко та зручно досягти Пампорово можна у 260 км від аеропорту столиці та в 85 км від аеропорту Пловдива [28, с. 596].

Кажуть, що така цікава назва пішла від одного місцевого жителя – Смоляна Райча Белева, що був візником. Він мав величезний караван мулів, що виглядав як поїзд, а поїзд турецькою мовою називають як «пампор». 1933 року, житель Чепеларе – Чічовські, створив найперший пансіон для туристів, так почалось будівництво і було покладено початок цьому дивовижному курорту [42]. Важливим моментом є всім відоме цілюще негативно іонізоване повітря Пампорово. Через те, що Пампорово знаходиться дуже близько до Егейського моря, зимовий сезон точно буде сонячним та сніжним. Сезон досить довгий, починаючи з грудня і до кінця квітня. Пампорово – найсонячний гірськолижний курорт, тому що сонячна погода 300 днів в році, через клімат мороз не сильно відчуваються та сонце не впливає на сніговий покрив [8, с. 5].

Боровець хоч і найбільший зимовий курорт, але Пампорово не сильно відступає від нього, та є другим по величині та є одним із найстаріших (50 років) центрів гірськолижного спортивного курорту в країні. Інфраструктура розширилася та покращилася атмосфера. Найчастішими гостями саме цього болгарського курорту є: німці, французи та англійці. Піки курорту: Снежанка (1925 метрів), Мургавец (1858 метрів), Орлето. На піках побудовані оглядові кафе, ліфти та оглядові майданчики, щоб роздивитись неймовірні види. Коли сонячно та ясно з цих майданчиків видно Егейське море [31,с.12]. Проводяться екскурсії на вертольоті для туристів, які мають високий рівень достатку. Всі уроки з різних зимових видів спорту проводять понад 100 спортсменів-інструкторів. Звичайно ж і у Пампорово існують окремі школи для майбутніх

лижників та сноубордистів для дорослих, та окремі школи для дітей від 4 років. Тривають заняття від 1 тижня до 2, обрати програму можна самостійно як у групах, так і індивідуально [4].

ВІТОША. Гордістю та багатством столиці Болгарії є гора Вітоша, що знаходиться зовсім поруч із містом Софія [див. додаток Г]. Гора, що розтошована на 1800 м над рівнем моря, один із найпопулярніших туристичних об'єктів. Не дивлячись на погоду, яка досить швидко змінюється, гості відвідують її й влітку, й взимку. Поруч знаходяться біосферні заповідники: Бістрішко Браніште і торфу Браніште. Вітоша – 4 за величиною гора в Болгарії. Найвищою вершиною є – Черні врих (2290 м) [30].

Спробувати на горі Вітоша можна також альпінізм. Духлата – найдовша печера країни в 17.5 км. У печері шість підземних річок, де існує карстове джерело із живою водою. Символом гори є саме ці кам'яні річки. Скельні утворення, які з'явилися після вулканічної дії чи кліматичних змін. Річки в місцевості Златни-Мостове – завжди найбільше привертають увагу туристів, що їдуть подивитися на велич гори Вітоша [11, с. 304].

На горі не тільки відмінні траси, а й досить гарне обладнання та хороші можливості для зимового спорту. Якщо туристи захочуть більш активного нічного життя, то можуть легко поїхати до самої Софії та завітати у найкращі місця. Траси підходять для різного рівня підготовки катання на сноубордах та лижах. Обрати трасу можна за складністю та довжиною. Траса «Вітошко лале», яка знаходиться на достатній висоті – найскладніша. Найлегшою є зелена траса. Для лижників-професіоналів, де можна влаштувати гонки є траса у 9600 м. Підйомники є на кожній трасі по рівням [6]. Гондольний підйомник – найбільший, що починається з самого початку гори і піднімає лижників до самої вершини гори. Там знаходиться лижний центр Алеко. У центрі Алеко можна пройти школу лижників та сноубордистів, або взяти обладнання [24, с. 272].

В оренду лижне обладнання надають й в готелях за необхідністю. Вітоша має турбази та багато особистих лижних маршрутів. Найпопулярніший починається від самої турбази Алеко і тягнеться аж до місцевості «Золоті мости». Всі маршрути мають свою назву. З центру Софії на будь-якому транспорті можна швидко дістатись гори Вітоша та турбаз [19, с. 429–436].

СИТНЯКІВСЬКА СКАЛА. Ситняківська входить до складу Боровця [див. додаток Г]. Гірськолижний курорт Ситняківська Скала – дійсно неймовірний для сімейного відпочинку, де можна навчитися першим крокам на лижах. Добре це й для дітей, тому що траси безпечні та зручні. Інструктори навчають катанню на різних мовах, тому легко буде з першого разу почати отримувати задоволення від катання. Професіоналам також буде де покататись так, як тут є декілька трас для досвідчених сноубордистів та лижників. Тож тут можна знайти і безпечне, спокійне катання й екстримальне, швидке [41, с. 47–64].

Ситняково Скала – ідеально підійде для відпочинку з дітьми. Поруч із підйомником, знаходиться спеціальний дитячий садочок для того, щоб батьки могли залишити дітей та не перейматись під час катання. Інструктори та аніматори займають діточок цікавими іграми та навчають катанню на початковому рівні [3].

Ситняківська Скала чудово підійде саме для початку цього спортивного напрямку. Сині траси створені для того, щоб кожен новенький міг впевнено починати та не боявся впасти. Для тих, хто вже не перший раз катається, але все ж таки ще не професіонал, можуть скористатись середнім рівнем підготовки та жовтими трасами. Для майбутніх чемпіонів – червоні траси. Підйомники біля самого готелю «Ріла» доставлять вас на будь-яку з них. Праворуч, в напрямку Ситняково, одразу знаходяться жовті траси, тож буде легко їх знайти та скористатись [20, с. 436]. Більш енергійне та екстримальне катання знаходиться в напрямку Мартинова бараки, маркероване синім, а ліворуч або вниз проходять

червоні траси, куди без спеціальної підготовки краще не підходити. Якщо вам потрібно більше адреналіну, то почніть саме з них, або завітайте на трасу перешкод та гонок. Краса та свіже повітря будуть заманювати вас завітати знов [44].

ЯСТРИБЕЦЬ. [Див. додаток Д]. Кабінний підйомник біля відомого готелю "Самоков" має змогу показати неймовірний вид, підняти вас на 2369 метрів та показати дійсно унікальне місце. Є змога побачити ще та завітати в Маркуджік або скористатись червоною трасою і потрапити у довгий бугель. Котеджі «Ястребец» дуже підходять для молодіжного та романтичного туризму, щоб провести час із друзями, або один на одинці з коханими. Найпопулярніші траси – червоні, вони проходять через весь курорт та має особливий рельєф. Цікавим є чорний спуск від самого початку гори до кінця, він дає змогу довго скатуватись та роздивитись все навколо. Сноубордистам також є що робити на курорті, вони мають змогу спробувати рельєфні спуски окремо для них [16, с. 608].

МАРКУДЖІК. Місцезнаходження Маркуджік прекрасно підходить для проведення різних змагань під масивом Мусала, висота гори 2925 метрів, поруч й Алекс, яка – 2713 метри. Маркуджік – це льодовитий цирк [див. додаток Е]. Круті схили цирку дають неймовірні траси для чудового катання. Кожен, хто одразу побував тут, залишається під враженням від білого снігу та чудових пейзажів. Висота становить від 2040 до 2560 метрів, де є також 5 бугелів, декілька червоних та декілька синіх трас надає можливість довго кататись. Довжина траси досягає 1160 метрів, підйомники для кожної з трас доставлять на потрібне місце. Також є траси класу слалом-гігант FIS [32, с. 284].

ПАНІЧІШТЕ. Розташований цей чарівний курорт у горах Рильського, а висота Панічіште – 1400 метрів [див. додаток Є]. Одразу біля курорту знаходиться всім відома Сепарева Баня – бальнеологічний курорт, який

приваблює безліч нових туристів кожного року своєю мінеральною водою. Поблизу знаходиться місто Дупніца, куди можна завітати на цікаві екскурсії [2].

ЧЕПЕЛАРЕ. Курорт знаходиться біля підніжжя Родопських гір, на одній з долин [див. додаток Ж]. Місто-курорт набуло своєї популярності через найдовшу трасу в країні. Для початківців та дітей також є окремі траси, де можна покататись усією родиною. Даний лижний центр є досить простеньким, але дуже цікавим, красивим та має неймовірну інфраструктуру. Готелі двох або трьох зірок дають можливість залучити більше відпочиваючих, дають змогу відпочити дешевше, ніж на великих курортах, але не гірше. Стосовно Пампорово і Боровця курорт Чепеларе дійсно поступається цінами. Атмосфера та краса природи навкруги дає можливість відчути тишу та насолодитись пейзажами з теплих і затишних номерів [7, с. 38].

1.2 Проблеми та перспективи гірськолижного туризму Болгарії

Інтерес до Болгарії з кожним роком зростає. Втім, і самі болгари роблять до цього певні зусилля: будуються нові готелі і підйомники, модернізується інфраструктура і готельна база, та й сама країна досить активно просувається на нашому ринку. Досліджували тему гірськолижних курортів такі вчені: Крум Дрончилов [18], Жеко Жеков Радев [12] та Асен Василев Траянов [2]. Поглиблено вивчали всі вершини та відкривали малознайомі місця, нові гірські піки. Саме вони вперше запропонували відвідати гори із метою зимового спорту.

Причин зростаючої популярності кілька: невисокі ціни, відсутність мовного бар'єру, близькість до України (у всіх сенсах), недовгий переліт, можливість досить недорого поставити дітей і початківців на лижі. Основна частина туристів, які вирушають на гірськолижні курорти Болгарії – це ті, хто шукає економічні варіанти катання, часто – молодь і сім'ї з дітьми. Звичайно,

поки Болгарія не може похвалитися сотнями кілометрів запрасованих трас, повною відсутністю черг або новітніми системами підйомників. Однак відчутні зрушення в позитивну сторону відбуваються щороку. Так, будівельні роботи на курортах, дратували багатьох туристів, поступово підходять до кінця, зокрема, завершено будівництво кількох підйомників. Настають зміни й на найстарішому гірськолижному курорті Болгарії – Боровця, де було інвестувало 9 млн євро в нові підйомники на цьому курорті, причому це тільки частина коштів, які планується інвестувати в рамках цієї програми [49].

Однак ідеальних з усіх точок зору місць для відпочинку не буває, а коли хвороби росту накладаються на негативний фон, викликаний поганою погодою, рівнем сервісу або іншими причинами, турист повертається незадоволеним. Мінуси курортів Болгарії:

- 1) проблеми зі снігом (особливо на початку і в кінці сезону, більш характерно для Боровця);
- 2) стара або недостатньо розвинена готельна база;
- 3) невисокий рівень сервісу, що Болгарія ретельно і поступово намагається виправити;
- 4) черги на підйомниках, особливо в високий сезон;
- 5) на деяких курортах – необхідність щодня їздити до підйомників і назад;
- 6) недостатньо розвинена інфраструктура на схилах (підйомники, маркування трас, забезпечення безпеки, ресторани).

В цьому році до списку мінусів додалися помітно подорожчали скі-паси (139 євро на 6 днів – Банско, 138 євро – Боровець) і зросли ціни на проживання. Звичайно ж це більш за все пов'язано із COVID-19. Але навіть з урахуванням деяких проблем подорожчання в цілому, Болгарія, як і раніше залишається однією з найбільш недорогих гірськолижних країн, перш за все за рахунок дешевого перельоту і низьких цін на харчування. А дружне і привітне ставлення

місцевого населення до іноземців, можливість спілкуватися рідною мовою, проста, смачна і звична національна кухня і місцеві краси можуть з лишком компенсувати можливі недоліки [10, с. 237].

1.3 Гірськолижний туризм у Болгарії під час COVID – 19

Гірськолижні курорти по всьому світу опинилися свого роду інкубаторами COVID-19. Аномалія кинулася в очі експертам після вивчення інтерактивних карт поширення вірусу. Спочатку вчені списали все на велику кількість міжнародних мандрівників на курортах, проте у лікарів-пульмонологів знайшлися інші версії того, що відбувається. Саме особливості дихання на великій висоті могли погіршити розвиток інфекції, вважають вони

У зимовий сезон в період COVID -19 Болгарія максимально намагалася захистити себе і туристів, які приїжджали на їх курорти. З початком карантину всі готелі та ресторани, всі курорти, всі запобіжні заходи були дотримані. Звичайно ж для Болгарії це було не вигідно так, як практично вся економіка країни тримається саме на туризмі, але вона була змушена закрити більшість курортів, в слідстві чого безліч працівників залишилися без роботи. Болгарські готелі попередили уряд, що більш жорсткий комплекс заходів для скорочення числа випадків коронавірусу в країні призведе до колапсу і масового руйнування в туризмі. Тоді гірськолижний сезон в Болгарії був поставлений під загрозу: нові заходи боротьби з Covid-19 вступили в силу в листопаді та будуть діяти до 21 березня. Більш того, уряд Болгарії продовжило режим надзвичайної епідеміологічної ситуації через пандемію коронавірусу до кінця січня, фактично поставивши хрест на зимовому туристичному сезоні [50].

В рамках надзвичайного стану, зокрема, закриті не тільки нічні клуби, дискотеки та інші розважальні заклади, а й бари та ресторани, в тому числі й готелі, було дозволено тільки доставку на винос і на будинок. Скасовано масові спортивні заходи, в ТЦ відкриті тільки супермаркети, аптеки та інші необхідні

магазини та служби, на зразок пошти та банків. При цьому культові споруди й парки залишаються відкритими для публіки.

Обмеження повинні обмежити кількість випадків, що дозволило б відзначати зимові свята з деяким ступенем спокою.

Готельєри підкреслюють, що згідно з опитуваннями, в готелях, що працювали на зимових курортах, не було жодного випадку зараження коронавірусом. Відповідно асоціація керівників готелів наполягає на тому, щоб ресторани, спа, фітнес-центри й оздоровчі центри не закривалися, а діяльність готелів не обмежувалася. Доки, поки уряд не оголосить програму з розумними економічними заходами щодо компенсацій підприємствам і співробітникам, які дозволять отельєрам уникнути банкрутств, а тим, хто зайнятий у сфері туризму і суміжних областях, зберегти свої доходи. Така програма повинна включати в себе виплату державою 80% доходу на період дії нових заходів для покриття витрат на персонал. Залишається питання, звідки держава може взяти ці кошти [23, с. 97].

Асоціація нагадує, що туризм забезпечує засоби до існування тисячам людей, в тому числі з числа меншин і в районах з традиційно високим рівнем безробіття, що робить його одним з найбільш соціально важливих секторів економіки.

Але, у 2021 році Болгарія знайшла вихід з положення, в якомусь сенсі. Комп'ютерні табори в Пампорово і Чепеларе пропонують прекрасні умови, в яких працюють в дистанційному режимі можуть поєднувати роботу з улюбленими заняттями спортом. В зимовий сезон 2021 організатори таборів беруть індивідуальних туристів і їх сім'ї, які обрали курорти для соціальної дистанції, без відриву від роботи. Для них організували гірські походи. Ентузіасти можуть використовувати спеціальні кріплення для лиж, що дозволяють піднятися високо в гори – до вершини «Снежанка» і Орфеевим

скелях. Таким чином, лижники не залежать від маршрутів підйомників і можуть скористатися зимовими туристичними стежками.

Любителями комп'ютерних таборів є в основному ІТ-фахівці, працівники ЗМІ, менеджери, а також представники вільних професій. Деякі з них приїжджають в Пампорово на кемпері, де вже відкрита і зона для автобудинків [34].

Висновки до розділу 1

Гірський туризм – спортивний туризм, де групи людей пересуваються за допомогою сили по якомусь певному маршруту, що був зазделегідь прокладено в гірській місцевості. Гірськолижний туризм є комбінованим туризмом, що включає декілька видів одразу: лікувальний, оздоровчий, рекреаційний, спортивний, екологічний. Для Болгарії гірський та гірськолижний туризм хоч і сезонний вид, але досить важливий туризм для даної країни.

Славиться така країна як Болгарія не тільки пляжними, а й гірськолижними курортами. Банско, Боровець, Пампорово, Вітоша. Одразу перед очима сніжна зима та дитячий сміх, з листопада по березень кожен може насолодитися чудовими зимовими пейзажами та білим снігом. Тому, ваша родина буде дійсно задоволена відпочинком. Тож ця країна не залишить вас байдужими. Болгарські зимові курорти набувають популярності з кожним роком залучаючи все більше гостей. Звичайно ж не це є головними перевагами. Подорожі досить дешеві, тож будь-хто зможе дозволити собі такі подорожі. Проблем із місцевими жителями точно не буде, кожен вас зрозуміє, мовний бар'єр в країні майже відсутній і українськомовні, або російськомовні відвідувачі будуть відчувати себе тут як вдома. Розуміти одне одного в іншій країні дуже важливо, тож це дозволяє почуватися комфортно. Ставлення до

туристів неймовірно привітне та дружнє, мешканці залюбки привітають, підкажуть чи запропонують завітати на вечерю.

У зимовий сезон в період COVID –19 країна максимально захищала своїх мешканців і туристів, які все ж таки завітали на їх курорти. З початком карантину всі готелі, дискотеки та ресторани, всі літні й зимові курорти, всі запобіжні заходи були дотримані. Для Болгарії, як для туристичної країни це було ударом тому, що практично вся економіка тримається на туризмі. Болгарія була змушена зупинити роботу більшості курортів, та велика кількість працівників залишилися без роботи. Але, у 2021 році Болгарія знайшла вихід з положення. Комп'ютерні табори в Пампорово і Чепеларе розпочали свою роботу минулої зими із умовами, в яких є можливість в дистанційному режимі можуть поєднувати роботу з улюбленим спортом у Болгарії.

РОЗДІЛ 2

МАРКЕТИНГОВІ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗИМОВИХ КУРОРТІВ БОЛГАРІЇ

2.1 Українські туроператори що надають тури до Болгарії



Туроператори України по Болгарії запрошують туристів відвідати цю країну не тільки влітку, а й взимку, адже тут не тільки чудові пляжі, а й чудові гірськолижні курорти. Туристичний оператор по Болгарії також може запропонувати своїм клієнтам і екскурсійний тур по цій країні, який не залишить байдужим жодного шанувальника історії. Болгарія багата на мінеральні джерела, тому лікувально-профілактичний тур також пропонують багато туроператорів. Болгарія вигідно відрізняється ще і гостинним ставленням і висококласним сервісом.

В якості провідних туроператорів розглянемо такі як у таблиці 2.1:

- Beetravel
- JoinUp
- Рід-тур
- Турал



Таблиця 2.1

Характеристика туристичних операторів

№	Назва	Логотип	Характеристика
1.	BeeTravel		Туристичне підприємство засноване у Львові в 2009 р. Основні види діяльності туристичної фірми є: організація зарубіжного туризму ;організація внутрішнього і в'їзного туризму. Пропонують повний асортимент відпочинку, що задовольняє будь-яке побажання щодо подорожей. Також «BeeTravel» — це креативна і нестандартна турфірма [36].
2.	JoinUp		Співробітники туристичної фірми Join UP – це колектив відповідальних фахівців, які можуть надати грамотну консультацію кожному туристу, завдяки знанням, отриманим під час стажування або відпочинку за кордоном. Фірма гарантує досконалий сервіс. Якість поєднана з відмінним сервісом; екскурсійні тури, які надають можливість ознайомитись з декількома

			країнами; тур вихідного дня чи круїз [37].
--	--	--	--

Продовження таблиці 2.1

3.	Rid-tour		Фірма, що забезпечує комфортний відпочинок вже 10 років. Спеціалізується в основному на Болгарії, має великий вибір турів, путівок на майже всі види туризму. Гарячі тури, екскурсійні тури, візова підтримка [38].
4.	Tural		Туристичне підприємство Турал було засноване в Болгарії в 1997 р. Є філіали в Болгарії та Україні: Банско, Золоті піски, Кранево і Сонячний берег, Києві, Запоріжжі, Дніпрі, Харкові. Член БАТА. Туроператор пропонує відпочинок в більш ніж 200 готелях Болгарії. Авіа та автоперевезення з України до Болгарії. Напрямами роботи туристичної компанії є дитячий відпочинок і програма практики, стажування закордоном [39].

Складено за матеріалами [36], [37], [38], [39].

Отже, для дослідження обрано 4 провідних за даним напрямком туроператорів, що можна використовувати для подорожей по Європі, але

наведені вище туристичні фірми є дуже вдалимi саме для подорожей у Болгарію для відпочинку, роботи, проходження практики або стажування.

Визначення проблем під час аналізу відгуків туристів

Аналізуючи відгуки туристів даних турфірм були виявлені такі проблеми :

1.«Beetravel»:

– некомпетентність – кілька відгуків були негативними в плані того, що фірма робила грубі помилки в оформленні документів, оплати або в разі відмови від туру пред'являли претензії клієнтам. За 10 років роботи даної фірми було 3 позови в суд. Фірма включала ціну екскурсій або харчування в ціну туру, але на жаль туристам доводилося доплачувати на місці.

– вказане в турфірмі не завжди відповідає дійсності – турфірма швидко і досить якісно продумує поїздки, але трапляється таке, що по приїзду готель або якість обслуговування не відповідають опису.

– неналежне ставлення до клієнтів – на жаль часто простежується натиск туроператора на клієнта, примушуючи брати більш дорогі тури або додаткові послуги. Також якщо клієнт з яких-небудь особистих обставин відмовляється від туру, фірма пише лайки і заявляє про легковажність поведінки туристів [36].

2. «JoinUp»:

– неорганізованність – трапляється, що тур був швидко сформований, документи готові, але несподівано подорож скасовують, обумовлюючи це як «надзвичайна ситуація». Час вильотів змінюється, неможливо розпланувати дорогу. До речі гроші повертають не всі, а значно менше, ніж було подано на тур. При бажанні туроператор пропонує запланувати іншу подорож, але частіше за все клієнти відмовляються, бо не мають можливості або часу.

– ціна не відповідає дійсності – турфірма забезпечує шаблонним туром, але коли документи вже готові долучають нові умови, послуги та інше, змушуючи клієнта додавати до сплаченої суми. Інколи додають умови, щодо екскурсій та просять додати грошей, через те, що бронювання було вже здійснено [37].

3. «Рід-тур»:

Фірма має досить гарні відгуки, має набагато менше проблем, ніж попередні турфірми та єдине, що траплялося у відгуках клієнтів це те, що часом змінювалися тури. Клієнти замовляють тур та обирають конкретні місця для відвідування, а фірма сама оформлює поїздку, викидаючи якісь побажання та організовує більш зручнішу на їх погляд подорож. Але навіть це не засмучує та туристи незабаром кажуть, що, мабуть це було навіть краще. А у вільний час самостійно відвідують бажані місця, що не входили до туру [38].

4. «Турал»:

– не той автобус – фірма часто обіцяє автобус з хорошими умовами, кондиціонером і всіма кращими послугами. Але раз на раз не доводиться. Іноді автобуси дійсно комфортні, але на жаль трапляється, що в автобусі неможливо перебувати. Жарко, нічого не працює, незручні сидіння і звичайно ж багатогодинний переїзд стає неможливим.

– непрофесійне ставлення до документів – проблематично оформлюються документи, досить довго і поступають скарги, що людям доводиться приїжджати особисто і залагоджувати всі неприємності. Іноді потрібно оформляти документи кілька разів, самим перевіряти договори на правильність оформлення та ін. А ціна на тури не є досить низькою, щоб заплющити очі на всі ці неприємності [39].

Проаналізувавши відгуки туристів даних туроператорів можна зробити висновок, що кожен туроператор намагається розрекламувати свою фірму та

подати тур кращим ніж він є насправді. Не зважаючи на те, що «JoinUp» є найпоширенішою та найпопулярнішою фірмою серед поданих фірм – вона ж має найбільшу кількість поганих відгуків та скарг від клієнтів. Інші три фірми є більш вигідними та дешевшими, але також не завжди відповідають своїм описам. «Рід-тур» має найкращі відгуки та найменшу кількість скарг. Вони не мають проблем ні з документами, ні з транспортом і майже повністю відповідають своєму опису.

2.2 Характеристика асортименту туристичних продуктів обраних туроператорів

Щоб задовольнити потреби туриста, що можуть з'явитися під час туристичної поїздки такі, як предмети споживання та самі послуги, існує таке поняття, як туристичний продукт, що показано у таблицях 2.2, 2.3, 2.4 та 2.5. Асортимент туристичних продуктів потрібно охарактеризувати за деякими складовими, як : туристичний центр, вид самого туру, ціну, тривалість подорожі, клас готелю, транспорт, тип харчування, екскурсії, додаткові послуги готелів чи турів, пропозиції або ваучери.

Асортимент турпродуктів обраних туроператорів

Таблиця 2.2

1. Bee travel

Центр туризму	Вид туру	Ціна	Тривалість	Клас готелю	Спосіб пересування	Тип харчування	Екскурсії	Особливості	Пропозиції
Боровець	Гірський, сімейний	12900	5	4*	автобус	полупансіон	+	Безкоштовний трансфер	Бронування квитків, готелю та

								до готелю, екскурсії містом	надання гідю
Банско	Сімейний, гірсько-лижний	10000	4	3*	автобус	полупансіон	+	Безкоштовний трансфер до готелю, екскурсії	Бронування квитків, готелю, надання гідю
Пампорово	Гірський, гірсько-лижний	11300	5	4*	автобус	полупансіон	+	Безкоштовний трансфер до готелю, екскурсії	Бронування квитків, готелю, надання гідю

Таблиця 2.3

2.JoinUp

Боровець	Гірський - лижний	15000	6	4*	літак	полупансіон	+	Безкоштовний трансфер до готелю, екскурсії	Бронування квитків, готелю, надання гідю
Банско	Гірський -	12500	4	4*	автобус	полупансіон	+	Безкоштовний трансфер	Бронування квитків,

	лижни й							до готелю, екскурсії	готелю, надання гіду
Пампоро во	Гірсько - лижни й	1230 0	5	4*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду

Таблиця 2.4

3. Rid-tour

Боровець	Гірсько - лижни й, сімейн ий	9000	4	3*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду
Банско	Сімейн ий, гірсько - лижни й	1150 0	5	4*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду
Пампоро во	Сімейн ий, гірсько	1030 0	5	3*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю,	Бронуванн я квитків, готелю,

	- лижни й							екскурсії	надання гіду
--	-----------------	--	--	--	--	--	--	-----------	-----------------

Таблиця 2.5

4.Tural

Боровець	Гірсько - лижни й, сімейн ий	1300 0	5	4*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду
Банско	Сімейн ий, гірсько - лижни й	1450 0	6	4*	літак	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду
Пампоро во	Сімейн ий, гірсько - лижни й	1230 0	5	4*	автобус	полупансіо н	+	Безкоштовн ий трансфер до готелю, екскурсії	Бронуванн я квитків, готелю, надання гіду

Отже, проводячи характеристику турпродуктів можна сказати наступне – під час визначення зимових центрів туризму, найпопулярнішими вважаються Боровець, Банско, та Пампорово. В середньому туристи відвідують Болгарію для відпочинку на 6 днів. Екскурсії частіше замовляють під час сімейного, гірськолижного зимового туру. Подорожі здійснюються автобусом, або літаком. найдешевшим за всіма показниками є «Рід-тур». З особливостей – бронювання квитків, надання гідів, бронювання екскурсій та інших пропозицій.

2.3 Порівняльний аналіз пропозицій турпродуктів

Для того, щоб створити порівняльний аналіз пропозицій турпродуктів використані такі критерії, як : центри туризму, вид туру, ціна, тривалість туру, клас готелю, спосіб пересування та тип харчування.

Розглянемо та проаналізуємо діаграму на рис. 2.1 «Центри гірськолижного туризму в Болгарії». Найпопулярнішими напрямками є : Банско, Боровець, Пампорово, Вітоша – основні, Ситняківська Скеля, Ястребець, Маркуджік, Панічіште, Чепеларе – мають також досить великий потік туристів, але не є основними. Ці напрямки найчастіше пропонують всі туристичні агентства та всі туристичні оператори, так як ці райони вважаються найпоширенішими серед туристів. Тут добре розвинута інфраструктура, райони багаті на історико-культурні об'єкти та сприятливі для всіх зимових типів туризму.



Рис. 2.1 Центри гірськолижного туризму в Болгарії.

Найважливішу роль грають види зимового та історико-культурного туризму, тому що кожний напрям має свою спеціалізацію та більш або менш розвинуті сфери туризму. Всі запропоновані туроператори надають можливість обрати потрібний туристу вид туру, такі як : гірськолижний, сімейний, лікувально-оздоровчий, рекреаційний, спортивний, аматорський, екологічний туризм на рис. 2.2. Найпопулярнішими є гірськолижний, спортивний та лікувально-оздоровчий, що присутній у всіх туроператорів, тому що Болгарія багата на гірськолижні, оздоровчі курорти. Також країна славиться різними видами рекреаційного та екологічного туризму, що є пріоритетними для сімейного відпочинку у Болгарії. Більшість туристів бажають скористуватись послугами, що забезпечують такі курорти, які повністю задовольняють їх потреби. Також вони їдуть побачити всі видатні пам'ятки, тому що кожна з них має цікаву історію, що цікавить всіх туристів.



Рис. 2.2 Види туризму (види туру)

Також, на рис. 2.3 зображена ціна, яка грає дуже важливу роль, та є одним із найголовніших критеріїв. Найдорожчі тури забезпечує «JoinUp», а найдешевші тури у «Рід-тур». Це через те, що перший туроператор є досить відомим серед усієї України та гарантує 100% якісного обслуговування, забезпечує кращими речами та м'якшими місцями. «Рід-тур» має досвід та ціна відповідає якості, надаючи автобусно-групові тури, проживання та проїзд досить гарного, але середнього класу. Переїзд та проживання усієї екскурсійної групи дорогий, але не достатньо, тому що ділиться на кожну людину. «JoinUp» забезпечує автобусними турами, надаючи багатомісні автобуси, або працює з літаками. Тури найчастіше сімейні, тож туроператор має забезпечити дійсно гарні умови під час подорожі та забезпечити гарний готель, де можна відпочити з дитиною, ціну треба сплачувати за це повністю, включаючи екскурсії та різні додаткові умови для родини. На середньому рівні знаходяться «BeeTravel» та

«Турал», ці фірми забезпечують не тільки чудовий сімейний, гірськолижний тур, а й рекреаційний, враховуючи лікувально-оздоровчі курорти.



Рис. 2.3 Ціна туру до Болгарії

Тривалість туру може тривати від 3 до 10 днів, в середньому туристи обирають 5-7 днів. «BeeTravel», «JoinUp», «Rid-tour» та «Tural» в цілому надають однакову кількість днів на тур для туристів за їх бажанням. Рис. 2.4. Кожна фірма враховує вподобання клієнтів та розробляє оптимальний варіант для кожного туриста. Фірми підбирають поїздку з тривалістю від 3 до 10 днів, враховуючи побажання туристів, кількість людей та ціль поїздки подорожуючих до даної країни.



Рис. 2.4 Тривалість туру до Болгарії

Класи готелю на рис. 2.5. У подібних турах зазвичай забезпечують 3–4* готелями, тому що це найбільш оптимальні місця розміщення за цю ціну. Також готелі 5* можуть бути надані в турі, але за більш високою ціною. Готелі 2* не надають достатнього комфорту, достатніх послуг та обслуговування, тобто недостатньо послуг для задоволення всіх потреб туриста за даною ціною. Всі дані фірми забезпечують готелями 3–4*, тому що ці тури мають орієнтацію на середній клас туристів із середнім рівнем доходу. Для сімейного відпочинку частіше обирають готелі 3*– 4*. Проживання у готелі 5*, є досить дорогим, тож не кожний потенційний турист має дохід вище середнього для того, щоб забезпечити себе послугами готелів вищого класу. Тож, готелі 3–4* є більш оптимальними.



Рис. 2.5 Класи готелів у Болгарії

Транспорт. У турах даних туроператорів переважає використання автобусів, тому що більшість з них спеціалізуються на автобусних перевезеннях. Також «JoinUp» та «Tural» забезпечує пересування літаками. Не дивлячись на те, що вони швидші, частіше використовуються саме автобусні перевезення, через те що вони дешеві. До того ж автобуси є досить комфортними для проїзду Україна – Болгарія. Рис. 2.6.



Рис. 2.6 Спосіб пересування з України до Болгарії.

Аналізуючи типи харчування можна відзначити, що туроператори зазвичай віддають перевагу саме полупансіонам, тому що це найоптимальніший варіант та найбільш вигідний для родини чи екскурсійної групи, тому що вони залишаються в основному на ніч, або декілька, снідають в готелі одразу після сну. Це найзручніше, ніж шукати рано-вранці інші міста та витратити час на це, а не йти на екскурсії. Також це буде однозначно дорожче. Тож, розробляючи тури, фірми намагаються знаходити такі полупансіони, що мають сніданки і входять у ціну кожного туру та проживання у полупансіоні. Багато з таких готелів надають обід та вечерю за додаткову плату. Рис. 2.7.

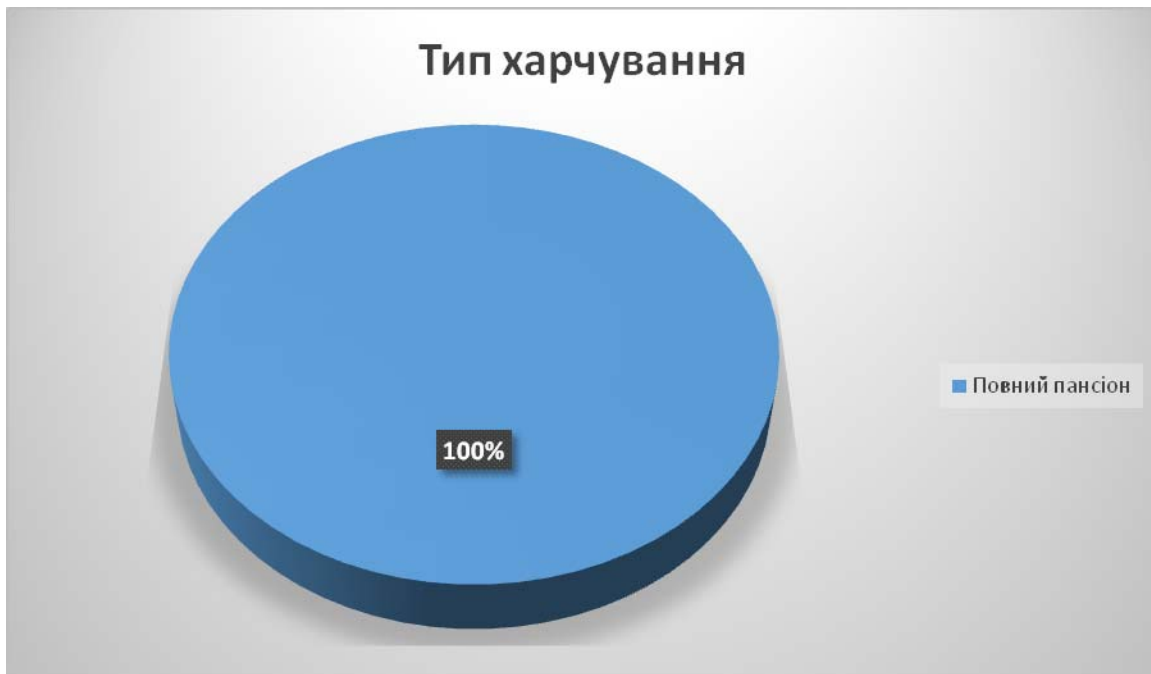


Рис. 2.7 Тип харчування.

Отже, кожен з туроператорів має майже однакові можливості. Дані фірми мають відмінності, але всі вони є гідними, а це значить й конкурентно спроможними між собою.

Висновки до розділу 2

Якщо аналізувати всі показники, то виходячи з діаграм можна зазначити, що найпопулярнішими напрямками гірськолижних курортів у Болгарії є: Банско, Боровець, Пампорово, Вітош – основні, Ситняківська Скеля, Ястребець, Маркуджик, Панічіште, Чепеларе – мають також досить великий потік туристів, але не є основними. Тут добре розвинута інфраструктура, райони багаті на історико-культурні об'єкти та сприятливі для різних, зимових типів туризму. Аналізуючи діаграми, всі туроператори надають можливість обрати вид туру, такі як: гірськолижний, спортивний, лікувально-оздоровчий, рекреаційний, сімейний. Найпопулярнішим є гірськолижний та сімейний, що присутній у всій туроператорів, тому що Болгарія багата на історико-культурні та природні пам'ятки. Можна зробити висновок, що найдорожчі тури забезпечує «JoinUp», а найдешевші тури у «Рід-тур». Тури найчастіше сімейні, тож туроператор має забезпечити дійсно гарні умови під час подорожі та забезпечити гарний готель, де можна дійсно відпочити з дитиною. На середньому рівні знаходяться «BeeTravel» та «Турал», ці фірми забезпечують не тільки спортивний, гірськолижний, сімейний тур, а й лікувально-оздоровчий, рекреаційний, враховуючи стажування студентів у зимовий період. «BeeTravel», «JoinUp», «Rid-tour» та «Tural» в цілому надають однакову кількість днів (3–10 днів) на тур для туристів за їх бажанням. У подібних турах зазвичай забезпечують 3–4* готелями, тому що це найбільш оптимальні місця розміщення за цю ціну. Готелі 2* не надають достатнього комфорту, а проживання у готелі 5*, є досить дорогим, тож не кожний потенційний турист має дохід вище середнього для

того, щоб забезпечити себе послугами готелів вищого класу. Аналізуючи діаграму 2.6 стає зрозуміло, що у турах даних туроператорів майже однаково обирають автобуси та літаки, трохи переважає використання автобусів, тому що деякі спеціалізуються на автобусних перевезеннях. Діаграми показують, що аналізуючи типи харчування можна відзначити, що туроператори зазвичай віддають перевагу саме полупансіонам, тому що це найоптимальніший варіант та найбільш вигідний для родини чи екскурсійної групи.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА СХЕМИ МАРШРУТУ

3.1 Актуальність туру та карта–схема маршруту

На даній карті–схемі розроблено маршрут з Києва до курорту Боровець та назад, тому що, по-перше, це один із найзручніших маршрутів (показано на рис. 3.1). Час прибуття до місця призначення від місця відправлення лише 3 – 3,5 годин. По-друге, курорт ідеально підійде для сімейного та романтичного відпочинку. По-третє, подорож не буде дуже дорогою, а навпаки по доступній ціні дозволить провести декілька днів у чудових зимових пейзажах, відпочиваючи у спа-центрах, на гірській вершині, або у затишному ресторані. Тож, дана подорож є актуальною для сімейного, спортивного та рекреаційного туризму. Маршрут : Київ – Софія – Самоков – Боровець – Самоков – Софія – Київ.

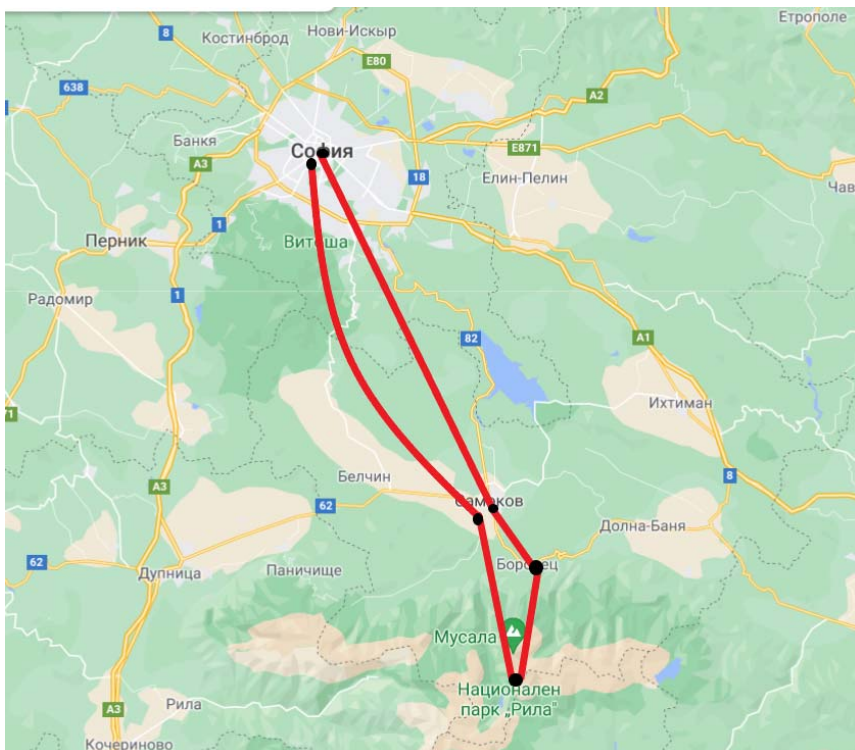


Рис. 3.1 Карта-схема «Різдвяно-новорічного туру»

Технологічна карта запропонованого туру

Вид маршруту – кільцевий.

Протяжність маршруту (км) – 136 км (Від Софії через Самоков до Боровця – 55 км; Від Боровця через г.Мусала до Софії – 81км)

Тривалість даної подорожі (діб) – 10 днів , 9 ночей.

Кількість туристичних груп – 3 групи в місяць.

Кількість туристів у одній групі – 16 людей.

Всього туристів на маршруті – 48 туристів в місяць, за сезон 144

Таблиця 3.1

Графік туристичної подорожі за маршрутом

Місяць	Кількість туристів в місяць	Графік заїздів туристичних груп за місяцями	Кількість груп в місяць
Грудень	48	01 - 06 грудня 10 – 16 грудня 20 – 26 грудня	3
Січень	48	01 – 06 січня 11 – 17 січня 21 – 17 січня	3
Лютий	48	01 – 06 лютого 10 – 16 лютого 20 – 26 лютого	3

Також, існують додаткові тури у святкові дні. «Новорічний тур», «Тур для закоханих».

Таблиця 3.2

Грудень/лютий	32	24.12 – 02.01/ 10.02 – 16.02	2
---------------	----	---------------------------------	---

«Різдвяно-Новорічний Тур» – маршрутно-транспортний тур, що включає екскурсійну програму.

Для того, щоб дістатись країни перебування – авіатransпорт, автотransпорт – у самій країні для пересування між об'єктами екскурсій.

3.2 Програма новгородського туру та коротка характеристика об'єктів показу

Новорічні свята мають досить велике значення для кожної людини, для кожної родини не тільки у нашій країні, а й у країнах-сусідів, тож у Болгарії це також одні з найяскравіших днів року. Цей «Різдвяно - Новорічний Тур» (таблиця 3.3) дійсно справить враження, завдяки охопленню всіх найголовніших свят зими. Ви не тільки отримаєте задоволення від відпочинку, а й дізнаєтесь багато нового із запропонованих екскурсій, розважитесь й насмієтесь на новорічних фестивалях і ярмарках, покатаєтесь на лижах, сноубордах і отримаєте дивовижний досвід.

Таблиця 3.3

Програма туру

День 1 (24 грудня)	
12 : 20	Виліт з аеропорту Бориспіль в м.Софія
14 : 05	Прибуття в аеропорт м.Софія. У залі прильоту зустріч з

	гідом – супроводжуючим (із знанням мови).
14 : 30	Виїзд із аеропорту на трансфері до курорту Боровець через м.Самоков.
15 : 30	Прибуття та розміщення в готелі Festa Winter Palace
16 : 00 – 20 : 00	Вільний час + обід у ресторані готелю.
20 : 00 – 23 : 00	Святкова вечеря + конкурси та вистава у традиційному болгарському одязі з нагоди католицького Різдва
День 2 (25 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок в ресторані готелю
11 : 00	Оглядова екскурсія міста
12 : 00 – 14 : 00	Обід в ресторані готелю
14 : 00 – 18 : 00	Вільний час
18 : 00 – 20 : 30	Різдвяний фестиваль та ярмарок + безкоштовні проулянки верхи по всій території курорту
20 : 30 – 22 : 30	Вечеря у ресторані готелю
День 3 (26 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок в ресторані готелю
10 : 30 – 12 : 00	Екскурсія до «Дворец Царска Бистрица» Боровець
12 : 00 – 14 : 00	Обід в ресторані готелю
14 : 00 – 19 : 00	Вільний час + безкоштовний урок катання на лижах та сноубордах
20 : 00 – 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю
День 4 (27 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок в ресторані готелю
10 : 00 – 13 : 00	Оглядова екскурсія до м. Самаков + відвідування монастирів та замків

12 : 00 – 14 : 00	Обід в ресторані готелю
14 : 00 – 20 : 00	Вільний час + другий безкоштовний урок катання на лижах та сноубордах
20 : 00 – 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю
21 : 00 – 24 : 00	Святкова костюмована вечірка
День 5 (28 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок у ресторані готелю
10 : 00 – 12 : 00	Екскурсія до г. Рила «Дворец Ситняково»
12 : 00 – 14 : 00	Обід в ресторані готелю
14 : 00 – 20 : 00	Вільний час + третій безкоштовний урок катання на лижах та сноубордах
20 : 00 – 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю
День 6 (29 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок в ресторані готелю
09 : 30 – 13 : 00	Виїзд на найвищу горну вершину Мусала
12 : 00 – 14 : 00	Обід у ресторані готелю
14 : 00 – 20 : 00	Вільний час + зимовий фестиваль снігових виробів у м. Самаков
20 : 00 – 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю
День 7 (30 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок у ресторані готелю
09 : 30 – 12 : 00	Екскурсія до королівської резиденції «Сарьгьол»
12 : 00 – 14 : 00	Обід у ресторані готелю
14 : 00 – 20 : 00	Вільний час + відкриття новорічної ярмарки
20 : 00 – 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю

День 8 (31 грудня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок у ресторані готелю
10 : 00 – 12 : 00	Дегустація вин та національних болгарських закусок на новорічній ярмарці
12 : 00 – 14 : 00	Обід у ресторані готелю
14 : 00 – 20 : 00	Вільний час
20 : 00 – 00 : 00	Святкова вечеря за нагоди Нового Року + розважальна програма із конкурсами
00 : 00 – 05 : 00	Святкова вечірка – карнавал за нагоди Нового Року + святковий салют о 00:00.
День 9 (1 січня)	
08 : 00 – 12 : 00	Сніданок в ресторані готелю
13 : 00	Виїзд трансферу з курорту Боровець через м.Самоков у м.Софія
14 : 00	Прибуття до м. Софія у готель Festa Sofia Hotel
14 : 15 : 30	Обід у ресторані готелю
16 : 00 – 20 : 00	Відвідування концерту на центральній площі біля головної ялинки навпроти Царського палацу
20 :00 - 22 : 00	Вечеря у ресторані готелю
День 10 (2 січня)	
08 : 00 – 10 : 00	Сніданок у ресторані готелю
10 : 00 – 12 : 00	Вільний час
12 : 00 – 14 : 00	Обід у ресторані готелю
14 : 00 – 17 : 00	Вільний час
18 : 00 – 20 : 00	Вечеря в ресторані готелю
20 : 15	Виїзд із готелю на трансфері до аеропорту м. Софія

21 : 00	Прибуття та виліт в аеропорті м.Софії
22 : 45	Посадка в аеропорті Бориспіль м. Київ

У вартість туру входить:

- Переліт регулярним рейсом Київ – Софія – Київ.
- Трансфери – за програмою.
- Екскурсії з російсько-мовними гідями.
- Проживання в готелях з континентальним сніданком: на курорті Боровець (8 ночей), Софія (1 ніч).
- Медична страховка.

Додатково оплачується:

- Консульський збір – 45 Євро
- Вхідні квитки в музеї, резиденції, палаци: 2-5 лев (4 – 10 Євро)
- Додаткові послуги у Спа-Центрах та гірських схилах, підйомниках тощо.

Коротка характеристика екскурсійних об'єктів

Боровець

Найстаріший, дуже живописний, добре відомий своїми дивовижними пейзажами курорт Болгарії. Розташований біля підніжжя Мусала – що є найвищою точкою гір Балканського півострів. Дійсно казкове містечко, оточене соснами з усіх сторін, що дає ще більше враження неймовірності.

Все, що вам потрібно, для гарного відпочинку родиною, або з друзями, катаючись на лижах й прогулянками цим чудовим містечком. Комфортні готелі, лижні школи, прокат обладнання, теплі кафе та розкішні ресторани.

Боровець подарує вам чудову погоду, можливість зустріти найкращий Новий рік у всій казковій красі та романтичному місці, можливість гарно провести зимові канікули, та побачити на власні очі всі свята та фестивалі [25, с. 77].

«Дворец Царска Бистрица»

Все ж таки не палац, а заміська резиденція болгарського царя, що приваблює безліч туристів. Ще кілька років тому була малоцікава, але швидко стала дуже цікавою та не мало значуща пам'ятка Болгарії, Софії та Боровця. Вхід платний, але лише 3 лв (6 Євро) для дорослих, та 2 лв (4 Євро) для дітей. Резиденція знаходиться на річці Бистриця Мусаленська, що оточена великими глибами та ялинками, де можна побачити безліч чорних білок. Цей «мисливський дім» почали будувати у 1898 році для князя Фердинанда I. На території, звичайно ж, є своя церква, де хрестили сина принцеси Калини, хоча вона сама католичка.

На території є кафе та картинна галерея в стайні. Галерея відкрилася у 2013 році за ініціативи цариці Маргарити [46, с. 18].

Місто Самоков

В 10 хвиликах від курорту Боровець простягнувся невеличке, але досить цікаве містечко – Самоков, що знаходиться у самого північного підніжжя гори Рила по обидва береги найдовшої річки Болгарії – Искир. Містечко дуже затишне, а в самому центрі величезний фонтан та парк. Споруди переважно зроблені з каміння та дерева. Поєднання каміння та дерева дуже популярні в таких місцях, поблизу гори Рила, тому що кожен господар намагається побудувати унікальний дім або красивий паркан, що буде відрізнятись від усіх інших. Також саме тут була побудована видатна художня (іконописна) школа, безліч храмів та церков, пам'яток та музеїв, які можна відвідати й зараз [14].

Палац Ситняково

Палац Ситняково, а також літня королівська резиденція в Болгарії. Розташований на горі Рила, що замовив Фердинанд I. Розташований біля палацу Царської Бистриці. Дім, що був збудований як мисливська вілла, складається із кімнат для охоронців та прислуги. Раніше це помешкання використовувалося для письменницьких зустрічей болгарських писателів, куди завітав Тодор Живков. Відтоді такі зустрічі відбувалися регулярно [26, с. 122–126].

Зимовий фестиваль снігових виробів

У місті Самоков кожного року перед Новим Роком проводиться величезний святковий фестиваль. Всі діти й дорослі, що мешкають у місті та всі туристи мають унікальну можливість взяти участь у святі, де весь день є різні конкурси та випробування за які можна отримати цікаві подарунки. Проводяться конкурси на снігових баб, сніжки, снігові замки та снігові вироби. Гарячий шоколад, чай, кава та чудові солодощі, зроблені своїми руками додають неймовірної атмосфери та теплоти події. Кожного року додаються нові пропозиції, нові конкурси та нові призи, приваблюючи все більше та більше мешканців й туристів [47].

Палац Саргіор

Велика дерев'яна споруда, яка використовувалася як мисливський будиночок королями Третього болгарського царства. Він був побудований також як мисливський будиночок царем Фердинандом I. Поблизу Боровця, в Рильському природному парку, ліси якого є улюбленим мисливським угіддям монарха.

Саргіол відремонтовано та збережено у первісному вигляді. Стиль є поєднанням відродження та альпійсько-європейської архітектури. У мисливському будиночку є як мисливські трофеї короля, так і речі, що належать королівській родині. У 2002 році суд оголосив палац Саргіол власністю

останнього болгарського царя Симеона Сакскобургготського, сина царя Бориса III, але держава подала позов до Сарагйола, Царської Бістриці, Врани та інших. У 2014 році суд оголосив палац державною власністю [27].

3.4 Калькуляція та прибутковість нового туристичного продукту

Для того, щоб підприємство успішно розвивалося економічно та мало гарний прибуток, слід мати добре обґрунтоване формування ціни. Туристична діяльність має свої критерії для ціноутворення. Наприклад: високий рівень впливу інших фірм так, як на цьому ринці досить швидко з'являються безліч нових конкурентів, які намагаються запропонувати більш вигідний продукт для споживачів. Сезонність також має дуже великий вплив, тому що сезон триває лише декілька місяців, виділяючи саме у цей період часу певні туристичні зони. Підвищення або зниження цін на самому туристичному ринці туристичних послуг може в будь-який момент відбутися й до цього слід бути також готовим. Калькуляцію можна побачити в таблицях 3.4 та 3.5. Слід розраховувати подорож кожного туриста таким чином, щоб вона була вигідніше від підприємства, ніж від подорожі самостійно. Також, важливо розраховувати туристичний продукт саме на цільову аудиторію підприємства, враховувати побажання постійних туристів, та удосконалювати туристичні продукти для потенційного клієнта. Види турів мають бути досить різними, щоб ціна путівки була виправдана. Чим більше туристів в одній групі, тим ціни на одну подорож – нижчі. Важливим критерієм є також державні обмеження. Тож, враховуючи всі ці особливості, можна правильно розрахувати прибутковість нового туристичного продукту. Розрахунки вказані в таблицях 3.6, 3.7.

Таблиця 3.4

Калькуляція туру

№	Начислення на тур прямих та перемінних витрат	Вартість
1	Проживання за 1 добу в готелі (в середньому) Кількість днів / ночей (в середньому) : 9- ночей	1 200 грн 10 800 грн
2	Переліт туди / звідти	4000 грн
3	Перевезення по маршруту	5290 грн
4	Екскурсії	200 грн
5	Вартість страховки	50 грн
6	Витрати на супроводжуючого	104 грн
7	Витрати на спа та розваги	4 000 грн
	Собівартість туру	21 283
	Послуги фірми	2 000
	НДС з послуг фірми	300
	Ціна туру	23 583

Таблиця 3.5

Калькуляція витрат на турпакет

№	Стаття витрат	1 особа з 17	17 осіб	8-9 осіб з 17
1	Проживання (за 9 ночівель)	10 800	183 000	91 800
2	Перевезення по маршруту	5290	5290	5290
3	Екскурсії	200	200	200
4	Страховка	50	850	425

5	Витрати на усі розваги	4 000	4 000	4 000
6	Витрати на керівника	104	104	104
7	Переліт (туди і назад)	68 000	68 000	68 000
	ВСЬОГО	26 044	198 940	107 419

Z пос = 77 594 грн на 17 ос.

Z од. пер = 10850 грн.

Qв = 11(шт) турів

Таблиця 3.6

Калькуляція туру

№	Стаття витрат	Сума, грн
1	Пов'язані з організацією туру (собівартість)	10 283
2	Дохід, в тому числі дві точки	1800
3	Фонд оплати праці, в тому числі 35 %	604
4	НДС, 18 %	360
5	Начислення на ЗП, 37,2 %	603, 8
6	Накладні витрати, 16 %	301,7
7	Послуги банку, 0,5 %	7,2
8	Прибуток	136, 2
9	Податок на прибуток, 25 %	41, 67
	ВСЬОГО	14 138

Прибуток від послуг фірми

Таблиця 3.7

Прогнозний баланс на сезон (3 місяці – 3 групи по 16 людей)

Прихід	Сума, грн	Розхід	Сума, грн
--------	-----------	--------	-----------

Собівартість	1 480 752	Витрати на організацію туру	1 480 752
		НДС, 18 %	56
		Фонд оплати праці, 35 %	74,1
		Начислення на ЗП 37,2	92716
		Накладні витрати, 16 %	46 358
		Послуги банку, 0,5%	1287,2
		ВСЬОГО	1 621 243,3

Чистий прибуток : 136 224грн.

Для того, щоб проаналізувати та виявити всі помилки в роботі туроператора, виправити їх та вирішити проблему, удосконалити туристичні продукти що вони пропонують, слід розробити інструментар у вигляді опитування (анкети) для туристів.

АНКЕТА

Шановний респондент! Будь ласка, уважно прочитайте питання анкети, та дайте відповіді на запитання, обираючи ту, що найбільш відповідає вашій думці. Анкета анонімна, тож допоможіть нам з'ясувати інтереси Українців з приводу турів до Болгарії та зрозуміти як покращити вашу подорож.

1.Ваша статъ?

а)жіноча

б)чоловіча

2.Скільки Вам років?

а)до 18

б)18-25

в)25-30

г)30-45

д)45-55

е)більше 55

3.Частіше ви подорожуєте :

а)родиною

б)наодинці

4.Як часто ви користуєтесь послугами туроператорів?

а)ніколи

б)одного разу користувався

в)декілька разів

г)завжди користуюсь

5.Що хотіли б покращити у наданному Вам турпакеті?(Ваша відповідь)

6.Що сподобалось найбільше у наданому Вам турпакеті?(Ваша відповідь)

7.Як можете оцінити обслуговування туроператора?

а) 😊

б) 😐

в) ☹️

8.В середньому на відпочинок Ви витрачаєте ?

а)5000 – 10 000 грн

б)10 000 – 15 000 грн

в)15 000 – 20 000 грн

г)більше 20 000 грн

9.Ваш рід діяльності ? (Ваша відповідь)

10.Скільки разів на рік Ви виїжджаєте закордон з метою туризму?

а)1 раз

б)2-3 рази

в)4-5 разів

г)більше 5 разів

11.Як ви дізналися про даного туроператора?

а)почув від друзів

б)побачив рекламу на телебаченні

в)побачив рекламу у соц.мережах (інтернеті)

г)отримав рекламку від промоутерів

12.Чи задоволені Ви туром, що був наданий нашою турфірмою?

а)Так, дуже!

б)Ні, не зовсім.

в)Не знаю.

ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ УЧАСТЬ В АНКЕТУВАННІ!

Отже, за допомогою цієї анкети для опитування туристів можна дізнатися цільову аудиторію, які «+» та «-» має туроператор та яку думку мають клієнти. А також виправити свої помилки, вдосконалити обслуговування та покращити враження своїм туристам.

Висновки до розділу 3

Розроблений маршрут : Київ – Софія – Самаков – Боровець – Самоков – Софія – Київ, є дуже актуальним для сімейного, рекреаційного та спортивного туризму. Також підійде для романтичного відпочинку й веселого відпочинку з друзями. Насамперед через зручне та швидке прибуття у місце призначення, комфортне перебування, відсутність мовного бар'єру, цікаві й пізнавальні екскурсії та смачна звична їжа. Тривалість даної подорожі 10 днів під час новорічних свят, тож охоплює всі важливі свята й фестивалі. «Різдвяно-Новорічний Тур» – маршрутно-транспортний тур, що включає екскурсійну програму. Для того, щоб дістатись країни перебування – авіатransпорт, автотransпорт – у самій країні для пересування між об'єктами екскурсій.

Справжнє задоволення потрапити на святковий ярмарок у Боровці, подивитись палаци у Самокові та подивитись на новорічну ялинку, погуляти по прикрашеній Софії. Подорож не тільки подарує неймовірний настрій свят, а й порадує своїми приємними цінами як для дорослих, так і для дітей.

Для того, щоб підприємство успішно розвивалося економічно та мало гарний прибуток, слід мати добре обґрунтоване формування ціни. Туристична діяльність має свої критерії для ціноутворення.

Для того, щоб проаналізувати та виявити всі помилки в роботі туроператора, виправити їх та вирішити проблеми, удосконалити туристичні продукти що вони пропонують, слід розробити інструментар у вигляді опитування (анкети) для туристів. За допомогою цієї анкети для опитування туристів можна дізнатися цільову аудиторію, які «+» та «-» має туроператор та яку думку мають клієнти. А також виправити свої помилки, вдосконалити обслуговування та покращити враження своїм туристам.

ВИСНОВКИ

В процесі виконання роботи всі завдання були виконані. Література та джерела з теми диплому була проаналізована та використана у написанні першого розділу. Було охарактеризовано гірськолижні ресурси Болгарії. З'ясовано що гірський туризм – спортивний туризм, де групи людей пересуваються за допомогою сили по якомусь певному маршруту, що був заделегідь прокладено в гірській місцевості. Гірськолижний туризм є комбінованим туризмом, що включає декілька видів одразу: лікувальний, оздоровчий, рекреаційний, спортивний, екологічний. Для Болгарії гірський та гірськолижний туризм хоч і сезонний вид, але досить важливий туризм для даної країни.

Болгарія славиться не тільки як пляжна країна, а й приваблює своїми зимовими курортами – Банско, Боровець, Пампорово, Вітоша ... З листопада по березень кожен може відвідати цю чудову країну та неймовірні курорти, що підкорять своєю красою, засніженими горами та цікавими розвагами. Сімейний відпочинок стане незабутнім Країна не залишить вас байдужими і після першої поїздки, і після п'ятої. Зараз Популярність гірськолижних курортів Болгарії зростає з кожним роком, підкорюючи все більше гостей. Подорожі досить дешеві, тож відпочинок із дітьми та рідними не стане проблемою, а навпаки дозволить поїхати великою компанією. Місцеві жителі привітно зустрінуть та зрозуміють кожне слово, тож порозуміння також не стане важким. Комфорт туристів перед усім. Гостинність та привітність цього менталітету дозволить відчувати себе як вдома, до того ж майже відсутній мовний бар'єр. Вже в аеропорті вас зустрінуть російськомовні провідники, отже українцям буде легко порозумітися. На місці відпочинку місцеві жителі також не тільки допоможуть вам, підкажуть, а й запропонують смачну вечерю у своїй домівці.

У зимовий сезон в період COVID -19 Болгарія максимально захищала сама й своїх туристів, які приїжджали на зимові курорти. Курорти одразу були закриті деякий час, але з початком карантину всі готелі та ресторани, всі курорти, всі запобіжні заходи були дотримані одразу, як тільки було дозволено прийом гостей. Для країни це було великим ударом так, як практично вся економіка країни тримається саме на туризмі, але вона була змушена закрити більшість курортів. Провідною галуззю країни – є туризм, в слідстві чого безліч працівників залишилися без роботи. Але, у 2021 році Болгарія знайшла вихід з положення. Були створені нові комп'ютерні табори в Пампорово і Чепеларе, що пропонують прекрасні умови, в яких працюють в дистанційному режимі та можуть поєднувати роботу з улюбленими заняттями спортом.

Було проведено маркетингове дослідження гірськолижного туризму України за напрямком Болгарія у другому розділі. Якщо аналізувати всі показники, то виходячи з усіх створених діаграм, можна зазначити, що найпопулярнішими напрямками гірськолижних курортів у Болгарії є: Банско, Боровець, Пампорово, Вітоша – основні, Ситняківська Скеля, Ястребець, Маркуджик, Панічіште, Чепеларе – мають також досить великий потік туристів, але не є основними. Тут добре розвинута інфраструктура, райони багаті на історико-культурні об'єкти та сприятливі для різних, зимових типів туризму. Всі туроператори надають можливість обрати вид туру, такі як: гірськолижний, спортивний, лікувально-оздоровчий, рекреаційний, сімейний. Найпопулярнішим є гірськолижний та сімейний, що присутній у всій туроператорів, тому що Болгарія багата на історико-культурні та природні пам'ятки. Можна зробити висновок, що найдорожчі тури забезпечує «JoinUp», а найдешевші тури у «Рідтур». Тури найчастіше сімейні, тож туроператор має забезпечити дійсно гарні умови під час подорожі та забезпечити гарний готель, де можна дійсно відпочити з дитиною. На середньому рівні знаходяться «BeeTravel» та «Турал»,

ці фірми забезпечують не тільки спортивний, гірськолижний, сімейний тур, а й лікувально-оздоровчий, рекреаційний, враховуючи стажування студентів у зимовий період. «BeeTravel», «JoinUp», «Rid-tour» та «Tural» в цілому надають однакову кількість днів (3–10 днів) на тур для туристів за їх бажанням. У подібних турах зазвичай забезпечують 3–4* готелями, тому що це найбільш оптимальні місця розміщення за цю ціну. Готелі 2* не надають достатнього комфорту, а проживання у готелі 5*, є досить дорогим, тож не кожний потенційний турист має дохід вище середнього для того, щоб забезпечити себе послугами готелів вищого класу. Аналізуючи наступну діаграму, стає зрозуміло, що у турах даних туроператорів майже однаково обирають автобуси та літаки, трохи переважає використання автобусів, тому що деякі спеціалізуються на автобусних перевезеннях. Аналізуючи типи харчування можна відзначити, що туроператори зазвичай віддають перевагу саме полупансіонам, тому що це найоптимальніший варіант та найбільш вигідний для родини чи екскурсійної групи.

Було визначено проблеми та перспективи розвитку гірськолижного туризму Болгарії. Також, у третьому розділі розроблений маршрут : Київ – Софія – Самаков – Боровець – Самоков – Софія – Київ, є дуже актуальним для сімейного, рекреаційного та спортивного туризму. Також підійде для романтичного відпочинку й веселого відпочинку з друзями. Насамперед через зручне та швидке прибуття у місце призначення, комфортне перебування, відсутність мовного бар'єру, цікаві й пізнавальні екскурсії та смачна звична їжа. Тривалість даної подорожі 10 днів під час новорічних свят, тож охоплює всі важливі свята й фестивалі. «Різдвяно-Новорічний Тур» – маршрутно-транспортний тур, що включає екскурсійну програму. Для того, щоб дістатись країни перебування – авіатransпорт, автотransпорт – у самій країні для пересування між об'єктами екскурсій.

Справжнє задоволення потрапити на святковий ярмарок у Боровці, подивитись палаци у Самокові та подивитись на новорічну ялинку, погуляти по прикрашеній Софії. Подорож не тільки подарує неймовірний настрій свят, а й порадує своїми приємними цінами як для дорослих, так і для дітей.

Для того, щоб підприємство успішно розвивалося економічно та мало гарний прибуток, слід мати добре обґрунтоване формування ціни. Туристична діяльність має свої критерії для ціноутворення.

Для того, щоб проаналізувати та виявити всі помилки в роботі туроператора, виправити їх та вирішити проблеми, удосконалити туристичні продукти що вони пропонують, слід розробити інструментар у вигляді опитування (анкети) для туристів. За допомогою цієї анкети для опитування туристів можна дізнатися цільову аудиторію, які «+» та «-» має туроператор та яку думку мають клієнти. А також виправити свої помилки, вдосконалити обслуговування та покращити враження своїм туристам.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1.Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. Історія туризму: Наук.посібник. Харків: ХНАГХ, 2005. 203с.
- 2.Алексиева Й., Траянов А., Стамов С. Специалізирани видове туризм. Пловдив, 2003. 24 с.
- 3.Болгарія. Відомості про країну. URL: <https://mandry.club/krainy/bolgariya/>. (дата звернення 06.03.2021).
- 4.Болгарія. Туристичні райони та центри Болгарії. URL: <http://turizm/bolgariya-turistichni-raioni-ta-centri-bolgariji>. (дата звернення 06.03.2021).
- 5.Болгарія: гірськолижний туризм, клас обслуговування. URL: <https://pidru4niki.com/16280414/turizm/bolgariya>. (дата звернення 11.03.2021).
- 6.Газета «Заграница» №3 (365). URL: zagran.kiev.ua. (дата звернення 17.03.2021).
- 7.Гаспарян А.А. Розвиток гірського туризму в Україні: Бізнес. Київ, 2005. 38с.
- 8.Георгиев Г. Природа под закрила. Софія, 2010. 5с.
- 9.Головчан А. І. Методика оцінки ефективності функціонування туристичних дестинацій в Україні: Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. Київ, 2010. 131-137с.
- 10.Головчан А. І. Туристичні дестинації. Теоретико-методичні основи формування та механізми оптимізації: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня

канд. екон. наук: спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)». Донецьк, 2012. 237с.

11.Грабовський Ю. А., Скалій О.В. Спортивний туризм: навч. посіб. Навч.кн. Богдан. Тернопіль, 2009. 304с.

12.Дончев Д., Жеко Р., Пенерлиев М. География на туризма, В. Търново, 2009. 6с.

13.Кожухівська Р. Б.Туризм в Україні: стан, фактори та перспектива розвитку: Інноваційна економіка. Київ, 2012. 43-49с.

14.Кон'юнктура туристичного ринку. URL: https://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_mrt4.htm. (дата звернення 03.05.2021).

15.Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями: підручник. Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. 322 с.

16.Країни світу: Повний універсальний інформаційний довідник. Львів, 2002, 608с.

17.Личев Т. Актуални проблеми на развитието на екологичният и селският туризъм, В: Хоризонт 2020 пред икономическото знание и бизнес. Бургас, 2020. 43 с.

18.Личев Т., Крум Дрончилов. Екология и опазване на околната среда. Свищов, 2012. 14-20 с.

19.Личев Т. Развитие на екологичният туризъм в България: проблеми и тенденции, управлението в XXI век: решения за стабилност и растеж. Свищов, 2011. 429-436с.

- 20.Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): Альтерпрес. Київ, 2002. 436 с.
- 21.Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти): 2-е вид., перероб. та доп. : Альтерпрес. Київ, 2003. 438 с.
- 22.Масляк П.О. Країнознавство: підручник: Знання, Київ, 2008. 292 с.
- 23.Матеш В. Болгарія запрошує на відпочинок: Міжнародний туризм №4. 2007. 97с.
- 24.Основи туристичного бізнесу: навчальний посібник за матеріалами: М.П.Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух. Центр навчальної літератури. Київ, 2004. 272 с.
- 25.Прейгер Д., Молярчук І. Розвиток іноземного туризму в Україні в контексті розбудови міжнародних транспортних коридорів: Економіка України. Дніпро, 2006. 77 с.
- 26.Свелеба Н., Бігус М. Актуальні проблеми туристичного бізнесу в умовах динамічних змін ринкового середовища: Науковий вісник НЛТУ України,2009. 122–126с.
- 27.Сучасний стан туристичного сектора у Болгарії. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennoe-sostoyanie-turisticheskogo-sektora-v-bolgarii>. (дата звернення 10.04.2021).
- 28.Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія: за заг. ред.. А.А. Мазаракі. Київ. нац торг.-екон. Ун., 2010. 596 с.
- 29.Сучасні різновиди туризму: навч. Посіб: Знання,(Вища освіта ХХІ століття). Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України (лист

№N 1/11-4223 від 26.05.11) Рекомендовано до друку Вченою радою Ужгородського національного університету. Ужгород, 2012. 332 с.

30.Топ 7 кращих історико-культурних мість Болгарії. URL: <http://vsviti.com.ua/collections/16601>. (дата звернення 16.04.2021).

31.Традиції гостинності: країнознавство, туризм: Турбізнес №12. Харків, 2005.12с.

32.Туризм як національний пріорітет: монографія: За ред. І.М. Писаревського. Харків: ХНАМГ, 2010. 284 с.

33.Туристична діяльність в Україні у 2017 році: стат. зб. Довкілля України 2017. Державна служба статистики України. Київ, 2018. 14 с.

34.Туристичне країнознавство Болгарії. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/93623-bolgarya.html>. (дата звернення 23.03.2021).

35.Туристські дестинації: теорія, управління, брендинг: монографія за заг. ред. А.А. Мазаракі. Київ: нац. торг-екон. Ун., 2013. 388 с.

36.Турфірма Би Тревел: головна сторінка. URL: <https://www.beetravel.ua/>. (дата звернення 17.04.2021).

37.Турфірма Джоін ап: головна сторінка. URL: <https://joinup.ua/uk/>. (дата звернення 18.04.2021).

38.Турфірма Рід-тур: головна сторінка. URL: <https://rid-tour.com.ua/>. (дата звернення 18.04.2021).

39.Турфірма Турал: головна сторінка. URL: <https://tural.com.ua/>. (дата звернення 18.04.2021).

40. Федорів О. Я. Гірськолижний туризм в Україні: Путівник. Одеса, 2008. 106–110 с.
41. Cooper C. Knowledge management and tourism. *Annals of Tourism Research*, №33 (1). 2006, 47-64 pp.
42. The best winter destinations in Bulgaria. URL: <https://theculturetrip.com/europe/bulgaria/articles/the-best-winter-destinations-in-bulgaria/> (дата звернення 27.03.2021).
43. Top things to do on your Europe trip. URL: <https://traveltriangle.com/blog/bulgaria-in-winter/> (дата звернення 04.05.2021).
44. Tourism Minister. Winter resorts of Bulgaria: Sofia Glob. URL: <https://sofiaglobe.com/2021/01/15/bulgarias-tourism-minister-winter-resorts-are-40-full/>. (дата звернення 11.05.2021).
45. World Tourism Organization: UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition, UNWTO. Madrid 2018. 18 p.
46. World Travel & Tourism Council: Travel & Tourism Economic Impact Ukraine, WTTC. 2018 18 p.
47. World travel U. Bulgaria: 11 delightful things to do in BG in Winter. URL: <https://sofiaadventures.com/bulgaria-in-winter/>. (дата звернення 11.05.2021).
48. UNESCO WORLD heritage and Sustainable tourism. URL: <https://whc.unesco.org/en/tourism/>. (дата звернення 28.04.2021).
49. UNESCO WINTER ACADEMY OF TOURISM. Natural Areas. URL: <https://www.oecd.org/cfe/leed/tunna.htm/> (дата звернення 29.04.2021).

50.UNWTO International Conference on tourism and snow culture. URL: <https://www.unwto.org/archive/asia/event/unwto-international-conference-tourism-and-snow-culture-snow-experiences-and-winter-traditions>. (дата звернення 17.03.2021).

ДОДАТКИ

Додаток А



Рис. БАНСКО

Додаток Б



Рис. БОРОВЕЦЪ

Додаток В



Рис. ПАМПОРОВО

Додаток Г



Рис. ВІТОША

Додаток Г



Рис. СИТНЯКІВСЬКА СКАЛА

Додаток Д



Рис. ЯСТРИБЕЦЬ

Додаток Е



Рис. МАРКУДЖІК

Додаток Є



Рис. ПАНІЧІШТЕ

Додаток Ж



Рис. ЧЕПЕЛАРЕ