

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра управління інноваційною діяльністю та сферою послуг

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

«Бакалавр»

(освітній ступінь (освітньо-кваліфікаційний рівень))

на тему:

Організація паломницького туризму
(на прикладі Патріаршого паломницького центру)

Виконала: студентка IV курсу, групи БТз-41
спеціальності 242 “Туризм та рекреація”

(шифр і назва спеціальності (напряму підготовки))

Дуда О.О.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник

(підпис)

Федишин І.Б.

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

(підпис)

Стойко І.І.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

Котовська І.В.

Завідувач
кафедрою

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Шерстюк Р.П.

(прізвище та ініціали)

Тернопіль
2026

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет Економіки та менеджменту
Кафедра Управління інноваційною діяльністю та сферою послуг
Освітній ступінь бакалавр
Напрямок підготовки 24 Сфера обслуговування
(шифр і назва)
Спеціальність 242 Туризм та рекреація
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Шерстюк Р.П.

« _____ » 2026 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА СТУДЕНТУ

Дуді Оксані Олегівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Організація паломницького туризму
(на прикладі Патріаршого паломницького центру)

Керівник проекту (роботи) к.е.н., доцент Федішин Ірина Богданівна
(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Затверджені наказом по університету від « 04 » 05 2026 року №4/9-209

2. Термін подання студентом проекту (роботи) 16.06.2026 р.
3. Вихідні дані до проекту (роботи) праці вітчизняних та зарубіжних вчених – економістів, матеріали науково – практичних конференцій, матеріали періодичних та спеціалізованих видань.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Робота складається з вступу, чотирьох розділів, висновків, переліку використаної літератури. У вступі обґрунтовано актуальність і значення теми. У першому розділі досліджено теоретичні основи управління підприємством туристичного бізнесу, основні теоретичні концепції управління підприємством, зокрема туристичною фірмою. Проаналізовано роль інновацій у менеджменті підприємства туристичного бізнесу в сучасних умовах. У другому розділі подано загальну характеристику “Патріаршого паломницького центру”, здійснено аналіз показників загальної кількості обслуговуваних клієнтів та досліджено проблеми управління туристичним бізнесом у глобальному і локальному масштабі в сучасних умовах. У третьому розділі подані пропозиції щодо підвищення привабливості та ефективності управління “Патріаршого паломницького центру”, зокрема розширити асортимент послуг новими актуальними напрямами; подана контент-стратегія для просування досліджуваного центру у соцмережах. У четвертому розділі розкрито основи безпеки життєдіяльності та основи охорони праці на підприємстві. У висновках коротко викладено найвагоміші результати кваліфікаційної роботи бакалавра.
5. У роботі подано рисунки візуалізації статистичних даних.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Безпека життєдіяльності, охорона праці</i>	<i>Окіпний І.Б.</i>		
<i>Нормоконтроль</i>	<i>Стойко І.І.</i>		

7. Дата видачі завдання 30.03.2026 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Термін виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	<i>Опрацювання наукової літератури, написання вступу</i>	01.04.2026	
2.	<i>Написання першого розділу</i>	15.04.2026	
3.	<i>Написання другого розділу</i>	29.04.2026	
4.	<i>Написання третього розділу</i>	12.05.2026	
5.	<i>Написання четвертого розділу «Безпека життєдіяльності, основи охорони праці»</i>	05.06.2026	
6.	<i>Написання висновків та укладання списку використаної літератури</i>	11.06.2026	

Студент _____
 (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи) _____
 (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Дуда О.О. Кваліфікаційна робота бакалавра на тему «Організація паломницького туризму» (на прикладі Патріаршого паломницького центру) виконана на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 242 «Туризм та рекреація». Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Факультет економіки та менеджменту. Тернопіль, 2026.

Кваліфікаційна робота бакалавра: 63 сторінки, 2 рисунка, 14 таблиць, 37 літературних джерел.

Метою роботи є розробка стратегії просування та вдосконалення маркетингового комплексу для Патріаршого паломницького центру.

Методи дослідження: теоретичні і практичні, зокрема аналіз фінансових даних, опитування, анкетування клієнтів, вивчення активності центру в соцмережах та оцінка ефективності маркетингових дій за допомогою ключових показників (KPI).

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні основи формування маркетингового комплексу підприємства туристичного бізнесу; здійснено аналіз діяльності паломницького центру, зокрема подано аналіз фінансової діяльності та комплексна оцінка маркетингової активності досліджуваного центру, досліджено просування Патріаршого паломницького центру у соціальних мережах; запропонована сучасна стратегія щодо вдосконалення паломницького турпродукту та програм обслуговування досліджуваного центру на основі Інтернет-маркетингу.

Практична значимість кваліфікаційної роботи полягає в розробленні рекомендацій, які можуть бути використані менеджментом Патріаршого паломницького центру для підвищення впізнаваності та стабілізації доходів в умовах невизначеності зовнішнього середовища.

Ключові слова: паломницький центр, туристичний бізнес, маркетинг, соціальні мережі, просування, ефективність.

ANNOTATION

Duda O.O. Bachelor's Qualification Thesis on the topic "Organization of Pilgrimage Tourism (Case Study of the Patriarchal Pilgrimage Center)", submitted for obtaining the Bachelor's Degree in Specialty 242 "Tourism and Recreation". Ivan Puluž Ternopil National Technical University, Faculty of Economics and Management. Ternopil, 2026.

Bachelor's qualification thesis: 63 pages, 2 figures, 14 tables, 37 references.

The purpose of the thesis is to develop a promotion strategy and improve the marketing mix of the Patriarchal Pilgrimage Center.

Research methods include both theoretical and practical approaches, in particular financial data analysis, surveys, customer questionnaires, examination of the Center's activity on social media, and evaluation of marketing effectiveness using Key Performance Indicators (KPIs).

The thesis investigates the theoretical foundations of forming the marketing mix of a tourism business enterprise. It provides an analysis of the activities of the Patriarchal Pilgrimage Center, including an assessment of its financial performance and a comprehensive evaluation of its marketing activities. The study also examines the promotion of the Patriarchal Pilgrimage Center through social media channels. Furthermore, a modern strategy aimed at improving the pilgrimage tourism product and service programs of the Center through Internet marketing tools is proposed.

The practical significance of the thesis lies in the development of recommendations that can be used by the management of the Patriarchal Pilgrimage Center to increase brand awareness, enhance customer loyalty, and stabilize revenues under conditions of uncertainty in the external environment.

Keywords: pilgrimage center, tourism business, marketing, social media, promotion, efficiency.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ.....	9
1.1. Сутність та особливості паломницького туризму.....	9
1.2. Ресурсний потенціал та інфраструктурне забезпечення паломницьких подорожей.....	13
1.3. Організація паломницького туру: етапи планування, якість обслуговування та безпека паломників.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПАТРІАРШОГО ПАЛОМНИЦЬКОГО ЦЕНТРУ У СФЕРІ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ.....	23
2.1. Загальна характеристика Патріаршого паломницького центру.....	23
2.2. Аналіз паломницьких турів центру.....	27
2.3. Оцінка результатів діяльності та ефективності організації паломницьких турів центром.....	32
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ В ПАТРІАРШОМУ ПАЛОМНИЦЬКОМУ ЦЕНТРІ.....	36
3.1. Пропозиції щодо вдосконалення паломницького турпродукту та програм обслуговування.....	36
3.2. Удосконалення організаційно-технологічних процесів та підвищення якості й безпеки паломницьких подорожей.....	39
3.3. Заходи з просування паломницьких турів центру та економічне обґрунтування очікуваного ефекту.....	43
РОЗДІЛ 4. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ.....	46
4.1. Безпека життєдіяльності та основи охорони праці у паломницьких турах...46	
4.2. Система управління охороною праці та техніки безпеки у паломницькому центрі.....	50
ВИСНОВКИ.....	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56
ДОДАТКИ.....	59

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку туристичної сфери зростає значення спеціалізованих видів туризму, орієнтованих не лише на рекреаційні чи пізнавальні потреби, а й на духовні, культурні та ціннісні запити людини. До таких видів належить паломницький туризм, який поєднує туристичну подорож із релігійною практикою, відвідуванням сакральних об'єктів і участю у духовному житті святинь.

Специфіка паломницького туризму полягає в тому, що організація подорожі підпорядковується не стільки екскурсійній програмі, скільки духовній меті, конфесійним вимогам, богослужбовому розкладу та потребі в релігійному супроводі. Його організація передбачає врахування мотивації паломників, релігійного змісту маршруту, рівня доступності святинь, особливостей транспортного, інформаційного, екскурсійного та побутового забезпечення, а також дотримання вимог якості, безпеки й етичних норм обслуговування. Практика діяльності організаторів паломницьких подорожей показує, що проблемними залишаються адаптація турпродукту до потреб різних категорій паломників, оновлення програм обслуговування, удосконалення логістики, підвищення якості та безпеки поїздок, а також посилення їхнього інформаційного й маркетингового просування. Особливо гостро ці питання постають у діяльності спеціалізованих паломницьких центрів, які одночасно формують маршрут, організовують прийом паломників, забезпечують духовний супровід і координують основні елементи обслуговування. Саме тому дослідження організації паломницького туризму на прикладі Патріаршого паломницького центру дає змогу поєднати теоретичний аналіз із вивченням реальної практики.

Теоретичні підходи до організації туристичної діяльності, формування туристичного продукту, планування турів і управління туристичними процесами висвітлено у працях В. Г. Герасименка, В. Ф. Кифяка, О. О. Любіцевої, М. П.

Мальської [10; 12; 16; 17]. Питання сутності паломницького туризму, його відмінностей від релігійного туризму, ресурсної бази та регіональних особливостей розвитку розглянуто у працях С. Панченко, А. Я. Нагірняк, Б. В. Лугового, Н. Д. Островської, Н. Є. Паньків [15; 19; 21; 22]. Практичні аспекти організації паломницьких послуг і маршрутів висвітлено також у працях D. H. Olsen, D. J. Timothy, M. Ingaldi, M. Jesenský [26; 27; 28].

Попри наявність праць, присвячених сутності паломництва, його ресурсному забезпеченню та класифікації паломницьких подорожей, менш розробленими залишаються питання практичної організації паломницьких турів на рівні конкретного центру. Передусім це стосується вдосконалення турпродукту, оновлення програм обслуговування, підвищення якості й безпеки подорожей, організаційно-технологічного забезпечення та оцінювання ефективності запропонованих заходів.

Об'єктом дослідження є Патріарший паломницький центр.

Предметом дослідження є процес організації паломницького туризму в діяльності Патріаршого паломницького центру, а також заходів просування паломницьких турів Патріаршого паломницького центру.

Метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних положень і розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення організації паломницького туризму в Патріаршому паломницькому центрі на основі узагальнення теоретичних підходів, аналізу діяльності центру та визначення шляхів підвищення якості, безпеки й ефективності паломницьких турів.

Для досягнення поставленої мети у роботі визначено та вирішено такі завдання: розкрити сутність та особливості паломницького туризму як спеціалізованого виду туристичної діяльності; дослідити ресурсний потенціал та інфраструктурне забезпечення паломницьких подорожей; охарактеризувати Патріарший паломницький центр як суб'єкт організації паломницького туризму; здійснити аналіз паломницьких турів центру та особливостей їх формування.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ

1.1. Сутність та особливості паломницького туризму

Паломницький туризм належить до спеціалізованих видів туризму, у яких визначальним є не рекреаційний чи пізнавальний інтерес, а духовно-релігійна мотивація подорожі. На відміну від звичайних подорожей пізнавального чи рекреаційного характеру, паломництво спрямоване насамперед на досягнення духовної мети, що зумовлює його зміст, організацію та характер поведінки учасників. У науковій літературі підкреслюється, що релігійний туризм має переважно пізнавальну мету, посилену духовною функцією, тоді як паломництво орієнтоване саме на духовну місію [9; 19; 21].

У межах релігійного туризму зазвичай виокремлюють два основні напрями: релігійно-пізнавальний та паломницький. Перший пов'язаний переважно з ознайомленням із сакральними об'єктами, історією релігії, архітектурою храмів і монастирів, тоді як другий передбачає подорож до святих місць з метою поклоніння святиням, участі в богослужіннях, молитвах та інших культових практиках. Отже, термін «релігійний туризм» охоплює ширше коло подорожей, а «паломницький туризм» характеризує саме ті мандрівки, які здійснюються виключно з релігійною метою та ґрунтуються на вірі людини [9; 19; 21].

Для більш чіткого розмежування понять доцільно узагальнити відмінності між релігійним і паломницьким туризмом у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика релігійного та паломницького туризму

Критерій	Релігійний туризм	Паломницький туризм
Основна мета	Пізнавальна, культурна, духовно-освітня	Духовна місія, поклоніння святиням

Критерій	Релігійний туризм	Паломницький туризм
Мотивація подорожі	Інтерес до релігії, історії, культури, архітектури	Віра, молитва, участь у богослужіннях, духовне очищення
Характер відвідування сакральних об'єктів	Оглядовий, екскурсійний	Культовий, молитовний, обрядовий
Значення екскурсійної складової	Високе	Другорядне
Ставлення до умов комфорту	Важливе як складова туристичного сервісу	Менш значуще порівняно з духовною метою
Учасники	Широке коло осіб, у тому числі нерелігійні туристи	Переважно віруючі особи
Основний результат подорожі	Отримання знань, вражень, культурного досвіду	Зміцнення віри, духовне оновлення, виконання релігійного обов'язку

Отже, головна відмінність між релігійним і паломницьким туризмом полягає не лише в меті поїздки, а й у характері взаємодії зі святинею: для паломника вона є об'єктом поклоніння, а не лише пізнання. Якщо релігійний туризм може мати культурно-пізнавальний зміст, то паломницький туризм базується на внутрішній потребі віруючої людини у безпосередньому духовному контакті зі святим місцем. Саме тому справжнім паломником, як зазначається в літературі, може бути лише людина, для якої така подорож є формою релігійної практики, а не просто оглядом сакральних об'єктів [19; 21].

Паломництво належить до найдавніших форм духовної практики, що поєднує пересування до святих місць із поклонінням, молитвою та участю в релігійних обрядах. В українській традиції воно здавна пов'язувалося з особливим проявом особистої духовності, служіння вірі та прагненням до морального очищення. Його сутність полягає у подорожі до святих місць з чітко визначеними культовими цілями: поклонінням, молитвою, участю в обрядах, пошуком духовної благодаті, покаєнням або подякою. У цьому контексті паломництво можна розглядати не лише як форму пересування, а як специфічну духовну практику, що поєднує зовнішній шлях із внутрішнім релігійним переживанням.

Важливою рисою паломницького туризму є поєднання духовної мети з пізнанням історії святинь, релігійних традицій і місцевої культової практики. Під час відвідування монастирів, храмів, лавр, святих джерел та інших сакральних об'єктів паломники знайомляться з історією святинь, духовними традиціями, особливостями богослужіння, життям святих і подвижників, діяльність яких була пов'язана з конкретними місцями паломництва. Таким чином, паломницький туризм виконує не лише культову, а й культурну, виховну та комунікативну функції.

Ще однією суттєвою рисою паломництва є готовність до певних труднощів і самообмеження. Адже паломницька поїздка символізує готовність людини пожертвувати тимчасовим матеріальним комфортом в ім'я вічного духовного. Саме тому паломники, як правило, менше уваги приділяють якості готельного обслуговування чи харчування, а більше – можливості відвідати святині, взяти участь у молитві, сповіді, причасті та інших формах релігійного життя [19; 21]. Екскурсія для них зазвичай має супутній, а не головний характер.

Сутність паломницького туризму розкривається і через мотиви, з якими людина вирушає до святого місця. До основних причин здійснення паломницьких поїздок належать бажання духовного й фізичного зцілення, потреба помолитися за рідних і близьких, прагнення отримати благодать, подякувати за отримані блага, відмолити гріхи, проявити відданість вірі або знайти сенс життя. Зазначені мотиви істотно відрізняють паломницькі подорожі від інших видів туристичних переміщень, у яких домінують рекреаційні, розважальні чи пізнавальні цілі.

Для розуміння форм організації паломницьких подорожей важливо враховувати їхню класифікацію за складом учасників, тривалістю, сезонністю, об'єктами відвідування та територіальним охопленням. Така класифікація свідчить про багатоформатність паломницького туризму та його значний потенціал для розвитку як на національному, так і на міжнародному рівнях [9; 19; 27].

З огляду на це доцільно подати основні види паломництва у вигляді таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Класифікація паломницького туризму

Ознака класифікації	Види
За кількістю учасників	Індивідуальні, сімейні, групові
За тривалістю	Короткочасні, тривалі
За сезонністю	Цілорічні, приурочені до релігійних свят
За об'єктами відвідування	Храми, монастирі, лаври, святі джерела, печери, гори, озера тощо
За місцем здійснення	Внутрішні, зарубіжні
За ступенем обов'язковості	Добровільні, обов'язкові
За географічним масштабом	Локальні, регіональні, міжнародні

Як показано в таблиці 1.2, паломницький туризм є різноманітним за формами реалізації, що зумовлює потребу в гнучкому підході до його організації. З одного боку, це дає змогу враховувати конфесійні, територіальні та поведінкові особливості паломників, а з іншого – вимагає від організаторів паломницьких поїздок високого рівня підготовки маршрутів, програм обслуговування та логістики.

У сучасних умовах паломницький туризм має не лише духовне, а й важливе соціально-економічне значення. Розвиток паломницької галузі сприяє задоволенню духовно-суспільних потреб населення, розширенню зайнятості, реалізації соціальних функцій держави у сфері оздоровлення й відпочинку населення, а також забезпечує економічні вигоди для територій. Це означає, що паломницький туризм варто розглядати не тільки як релігійну практику, а і як важливий напрям туристичної діяльності, здатний активізувати розвиток регіонів, у яких розміщені сакральні об'єкти [18; 22; 30].

Крім того, світові й вітчизняні сакральні ресурси формують стійкий попит на паломницькі тури [22; 27; 28]. За приблизними оцінками, щорічно у світі налічується понад 220 млн паломників, з яких близько 150 млн – християни, 50 млн – мусульмани, буддисти, а ще 20 млн – представники інших віросповідань. Такі дані свідчать про значний масштаб паломництва у світі та підтверджують його важливе місце у структурі міжнародних туристичних потоків.

Отже, паломницький туризм є самостійним і специфічним видом туристичної діяльності, сутність якого полягає у здійсненні подорожей до святих місць з метою задоволення духовних потреб, поклоніння святиням, участі в богослужіннях та внутрішнього релігійного вдосконалення. Його основними особливостями є виражена духовна мотивація, культовий характер маршруту, пріоритет сакрального змісту над комфортом, другорядність екскурсійної складової, духовно-просвітницька функція та готовність паломника до самообмеження. Це дає підстави розглядати паломницький туризм як важливий сегмент сучасної туристичної системи, що поєднує духовні, культурні, соціальні та економічні аспекти.

1.2. Ресурсний потенціал та інфраструктурне забезпечення паломницьких подорожей

Можливість розвитку паломницьких подорожей залежить від двох ключових чинників: наявності сакрально значущих ресурсів і рівня інфраструктурного забезпечення маршруту. Саме ресурсний потенціал формує зміст паломницького маршруту і його духовну привабливість, тоді як інфраструктура забезпечує доступність святинь, належні умови перебування паломників, організацію прийому та безпеку подорожі [10; 12; 16; 26]. За відсутності хоча б одного з цих елементів повноцінний розвиток паломницького туризму є ускладненим. Такий підхід узгоджується з міжнародною практикою управління об'єктами культурної та сакральної спадщини, де туристичний розвиток розглядається у зв'язку з охороною ресурсів, доступністю, сервісом і координацією всіх зацікавлених сторін [32; 33].

У структурі ресурсного потенціалу паломницьких подорожей центральне місце належить сакральним ресурсам. До них належать храми, монастирі, собори, лаври, святі джерела, печери, місця зберігання реліквій, поховання святих, чудотворні ікони, місця релігійних явлень, а також історичні паломницькі шляхи. Їхня цінність визначається не лише архітектурними чи

історичними характеристиками, а передусім духовним значенням, тобто зв'язком із релігійною пам'яттю, культовою практикою та традицією поклоніння [32].

Ресурсний потенціал паломницьких подорожей не зводиться лише до святинь. Його доцільно розглядати як багатокomпонентну систему, до якої входять також історико-культурні, природні, подієві та інформаційні ресурси.

Історико-культурні ресурси поглиблюють зміст паломницького маршруту, оскільки сакральні об'єкти часто одночасно є пам'ятками архітектури, осередками релігійного мистецтва, книжної традиції та духовної освіти [9; 21; 22]. Природні ресурси мають особливе значення тоді, коли саме ландшафт, вода, гора, печера або ліс включені в структуру святого місця чи паломницького шляху. Подієві ресурси представлені релігійними святами, прощами, храмовими днями та масовими богослужіннями, які формують пікові паломницькі потоки. Інформаційні ресурси забезпечують доступ до відомостей про маршрут, правила відвідування, режим роботи святині, умови проживання, транспортне сполучення та духовну програму поїздки [10; 16; 23]. Для узагальнення складових ресурсного потенціалу паломницьких подорожей доцільно подати їх у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Складові ресурсного потенціалу паломницьких подорожей

Складова	Характеристика	Значення для паломницьких подорожей
Сакральні ресурси	Храми, монастирі, лаври, собори, реліквії, чудотворні ікони, святі джерела, печери, місця паломництва	Формують головний мотив і зміст маршруту
Історико-культурні ресурси	Пам'ятки архітектури, релігійне мистецтво, музеї, духовно-історичні комплекси	Поглиблюють пізнавальний і культурний вимір подорожі
Природні ресурси	Гори, ліси, річки, печери, джерела, сакральні ландшафти	Підсилюють символічне та духовне сприйняття маршруту
Подієві ресурси	Прощі, відпусти, релігійні свята, урочисті богослужіння	Стимулюють формування організованих паломницьких потоків
Інформаційні ресурси	Карти, сайти, путівники, навігація, розклади, правила відвідування	Полегшують планування і координацію подорожі

Як видно з таблиці 1.3, ресурсний потенціал паломницьких подорожей має комплексний характер. Його не можна зводити лише до наявності окремого храму чи монастиря. Для формування стійкого паломницького інтересу важливим є поєднання духовної значущості святині, історико-культурної цінності території, символічного ландшафту, подієвої активності та доступної інформації. Саме така сукупність чинників перетворює окремих сакральний об'єкт на повноцінний центр паломницького тяжіння. Структуру ресурсного потенціалу паломницьких подорожей доцільно подати на рис. 1.2.

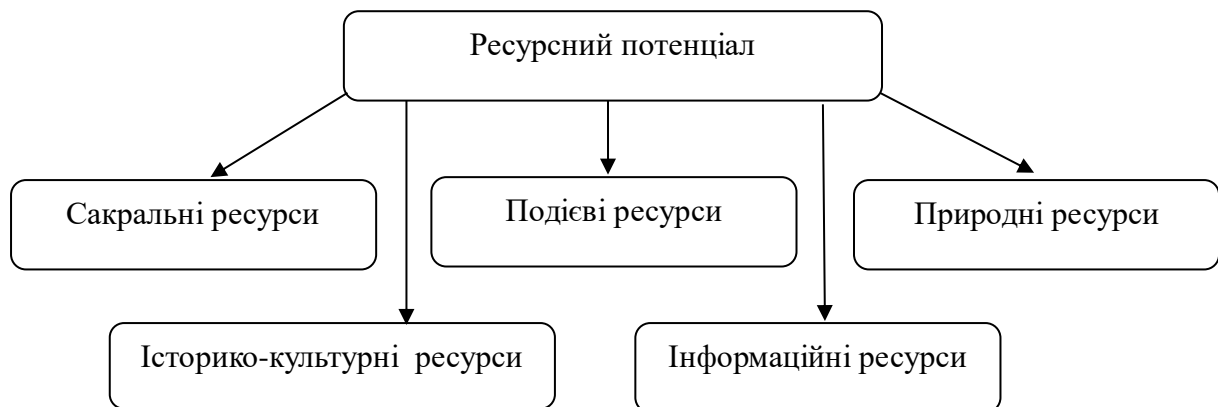


Рис. 1.1. Структура ресурсного потенціалу паломницьких подорожей

Як видно з рис. 1.1, ресурсний потенціал паломницьких подорожей формується сукупністю взаємопов'язаних складових, серед яких провідне місце належить сакральним ресурсам, а решта елементів підсилюють духовну привабливість маршруту та забезпечують його цілісність.

Поряд із ресурсною базою визначальне значення для паломницьких подорожей має інфраструктурне забезпечення. Практика функціонування історичних паломницьких маршрутів свідчить, що обслуговування паломників завжди вимагало спеціально створених елементів підтримки. Зокрема, на Шляху святого Якова в Іспанії до складу спадщини входять не лише собори й церкви, а й готелі, лікарні для прочан, мости та інші об'єкти, створені для забезпечення руху паломників. Це дає підстави розглядати інфраструктуру не як допоміжний, а як структурний елемент паломницького простору [27; 33].

Інфраструктурне забезпечення паломницьких подорожей охоплює транспортну, сервісну, комунікаційну, санітарно-побутову, медичну та

організаційну складові [10; 12; 16; 26]. До нього належать автомобільні та пішохідні підходи до святинь, зупинки громадського транспорту, місця розміщення, пункти харчування, навігація, зони відпочинку, туалети, медична допомога, системи безпеки, інформаційні стенди, контактні центри, а також механізми організації групового прийому. Для паломницьких маршрутів особливого значення набувають також духовний супровід, координація відвідування богослужінь, можливість короткотермінового і недорогого розміщення, а в окремих випадках – умови для пішого проходження маршруту. Підходи UNESCO до управління туристичними потоками на об'єктах спадщини також акцентують на інтегрованому плануванні, доступності, безпеці та збереженні цінності місця [32; 33].

Для систематизації елементів інфраструктурного забезпечення паломницьких подорожей доцільно подати їх у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4

Основні елементи інфраструктурного забезпечення паломницьких подорожей

Елемент інфраструктури	Характеристика	Функціональне значення
Транспортна інфраструктура	Дороги, пішохідні маршрути, під'їзди, зупинки, мости	Забезпечує доступність святинь і маршрутів
Інфраструктура розміщення	Готелі, хостели, будинки прочан, паломницькі центри	Створює умови для коротко- і довготривалого перебування
Харчування	Трапезні, їдальні, кафе, пункти водозабезпечення	Задовольняє базові потреби паломників
Інформаційна інфраструктура	Вказівники, карти, стенди, цифрові сервіси, сайти	Полегшує орієнтацію та організацію маршруту
Санітарно-побутова інфраструктура	Туалети, місця відпочинку, зони очікування	Забезпечує мінімально необхідні побутові умови
Безпекова і медична інфраструктура	Охорона, пункти першої допомоги, контроль потоків	Знижує ризики під час масових і тривалих подорожей
Організаційна інфраструктура	Супровід груп, бронювання, координація відвідин, духовний супровід	Забезпечує впорядкованість і якість паломницької подорожі

Як показано в таблиці 1.4, інфраструктурне забезпечення паломницьких подорожей має багаторівневий характер. Воно охоплює не лише типові

туристичні послуги, а й специфічні умови, без яких паломницький маршрут не може повною мірою виконувати свою функцію. Для паломника принциповими є не стільки високий рівень комфорту, скільки доступність святині, зрозуміла логістика, можливість участі в релігійних практиках, безпечне пересування та організаційна впорядкованість подорожі.

Вирішальне значення має не просто наявність ресурсів або інфраструктури окремо, а їхня узгоджена взаємодія. Територія може мати вагомі сакральні об'єкти, однак без транспортної доступності, навігації, місць розміщення і базового сервісу її паломницький потенціал реалізується лише частково. Водночас розвинена інфраструктура сама по собі не здатна сформувати сталий паломницький попит за відсутності духовно значущих об'єктів або подій. Саме тому ресурсний потенціал та інфраструктурне забезпечення доцільно розглядати як єдину функціональну основу організації паломницьких подорожей [10; 22; 26].

Отже, ресурсний потенціал паломницьких подорожей охоплює сакральні, історико-культурні, природні, подієві та інформаційні складові, які визначають духовну та туристичну привабливість маршруту. Інфраструктурне забезпечення, своєю чергою, створює умови для доступності, організованості, безпеки та належного обслуговування паломників. У сукупності ці елементи формують підґрунтя для сталого розвитку паломницького туризму та для ефективної діяльності центрів, що спеціалізуються на організації паломницьких подорожей.

1.3. Організація паломницького туру: етапи планування, якість обслуговування та безпека паломників

Організація паломницького туру охоплює послідовність рішень, у межах яких духовна мета поїздки поєднується з вимогами туристичного обслуговування, логістики та безпеки. На відміну від звичайних культурно-пізнавальних поїздок, паломницький тур має релігійно зумовлений характер і передбачає не лише відвідування сакральних об'єктів, а й участь паломників у

богослужіннях, молитвах, обрядах і таїнствах, а також можливість отримання духовних настанов від священнослужителів. Саме тому при його підготовці необхідно враховувати не лише логістику, розміщення і харчування, а й конфесійну специфіку, духовні потреби учасників, правила поведінки у святинях та особливості релігійного календаря [19; 23].

Паломницький тур як туристичний продукт включає ті самі базові елементи, що й інші види подорожей, однак має виразні специфічні ознаки. Його зміст формується навколо святинь, участі у релігійному житті храму чи монастиря, молитовної практики та духовного переживання маршруту. Водночас екскурсійна, культурно-інформаційна й сервісна складові не зникають, а набувають підпорядкованого характеру. Це означає, що при організації паломницької поїздки пріоритет надається не оглядовій програмі як такій, а забезпеченню умов для реалізації духовної мети подорожі [19; 21].

Визначальним етапом організації паломницького туру є планування, оскільки саме на цій стадії формується логіка маршруту, зміст програми, організаційна послідовність подорожі та умови безпечного перебування паломників. Розробка паломницького туру повинна передбачати вибір пунктів маршруту, їх ієрархізацію, деталізацію форм обслуговування на кожному етапі подорожі та врахування специфіки відвідування релігійних об'єктів. При цьому побудова маршруту і його методичне забезпечення є взаємопов'язаними процесами, оскільки зміст супроводу, характер екскурсійного матеріалу, тривалість зупинок і порядок відвідин святинь залежать від загальної концепції поїздки [10; 16; 23].

Для узагальнення логіки організації паломницького туру доцільно виділити основні етапи його планування:

- 1) Визначення мети паломницької подорожі та складу групи.
- 2) Вибір сакральних об'єктів і побудова маршруту.
- 3) Узгодження програми відвідувань із графіком богослужінь і релігійних подій.
- 4) Планування транспортного забезпечення, тривалості переїздів і зупинок.

5) Добір умов розміщення і харчування з урахуванням специфіки паломництва.

6) Підготовка інформаційного, екскурсійного та духовного супроводу.

7) Проведення інструктажу для паломників.

8) Організація безпекових заходів і контролю маршруту.

9) Реалізація туру та координація групи.

10) Підсумкова оцінка проведеної поїздки [10; 16; 20; 26].

Отже, організація паломницького туру має системний характер і вимагає поетапної підготовки. Визначення мети подорожі є вихідною умовою, оскільки від неї залежить як склад групи, так і характер маршруту, зміст супроводу та співвідношення паломницької й екскурсійної складових. Особливо важливим є врахування конфесійної належності учасників, рівня їхньої релігійної підготовки, вікових характеристик, стану здоров'я та духовних очікувань. Практика організації паломницьких поїздок свідчить, що однорідність групи за віковими, конфесійними й соціально-освітніми ознаками полегшує планування програми та сприяє кращому задоволенню духовних і фізичних потреб учасників.

Наступним принципово важливим етапом є формування маршруту. Воно передбачає не лише відбір основних сакральних дестинацій, а й визначення послідовності їх відвідування, часу перебування на об'єктах, можливості участі в богослужіннях, молитовному циклі, паломницьких практиках та отриманні духовних настанов. Під час планування маршруту необхідно враховувати, що релігійно-паломницький тур не зводиться до звичайного огляду святинь [19; 23].

Особливу увагу слід приділяти інформаційному та духовному супроводу паломницького туру. Під час таких поїздок потрібно враховувати духовні вподобання та інтереси учасників, рівень їхніх релігійних знань, інтелектуальний рівень, емоційний стан і характер релігійних потреб. У зв'язку з цим супровідні тексти, екскурсійні пояснення та організаційні інструкції мають містити докладні відомості про місцеві святині, шанованих святих, релігійні події, правила поведінки у святому місці, а також підтримувати молитовний і духовно зосереджений настрій групи [21; 23]. Для окремих

святинь важливим є те, що екскурсійний супровід можуть здійснювати лише священнослужителі, ченці або представники паломницької служби, які добре знають устав, правила поведінки та духовну специфіку монастиря чи храму.

Одним із ключових показників належної організації паломницького туру є якість обслуговування паломників. У цьому випадку якість не може оцінюватися лише за формальними критеріями комфорту. Її зміст є ширшим і охоплює відповідність маршруту духовній меті, узгодженість усіх елементів програми, коректність супроводу, повагу до конфесійних норм, можливість участі в богослужіннях, урахування постів і релігійних обмежень, а також належний рівень базових сервісних послуг. Хоча паломники загалом менш вимогливі до комфорту, ніж звичайні туристи, це не скасовує потреби у якісному розміщенні, організованому харчуванні, безпечному транспортуванні та чіткому координуванні поїздки [19; 26].

Для систематизації основних критеріїв якості обслуговування паломників доцільно подати їх у таблиці 1.5.

Таблиця 1.5

Основні критерії якості обслуговування паломників

Критерій	Характеристика	Значення для паломницького туру
Духовна відповідність	Відповідність програми релігійній меті подорожі	Забезпечує змістову цілісність паломництва
Організаційна узгодженість	Чіткість графіка, логістики, поселення, відвідин святинь	Формує впорядкованість маршруту
Якість супроводу	Професійність організаторів, екскурсіводів, духовного супроводу	Сприяє повноцінному сприйняттю святинь
Урахування конфесійної специфіки	Дотримання норм, традицій, обмежень і правил поведінки	Запобігає непорозумінням і конфліктам
Умови розміщення	Відповідність місць проживання санітарним і безпековим вимогам	Забезпечує базовий комфорт і відпочинок
Організація харчування	Урахування постів, релігійних обмежень, режиму богослужінь	Відповідає духовним і фізичним потребам паломників
Інформаційна підготовка	Попереднє інформування про маршрут, правила, особливості поїздки	Підвищує організованість групи
Безпека	Транспортна, медична, поведінкова та організаційна захищеність	Мінімізує ризики під час подорожі

Як показано в таблиці 1.5, якість обслуговування паломників формується на перетині духовної, організаційної та сервісної складових. Це означає, що добре організований паломницький тур має не лише забезпечити доставку групи до святинь, а й створити умови для реалізації духовної мети поїздки без порушення релігійних вимог, без дезорганізації маршруту та без зниження рівня базового комфорту.

Важливим елементом якості паломницького туру є належна організація розміщення та харчування з урахуванням санітарних вимог, конфесійних обмежень і режиму паломницької програми. Хоча прочани часто виявляють меншу вимогливість до побутових умов, практика свідчить про необхідність дотримання загальних стандартів безпеки, санітарії та технічного забезпечення місць проживання. У паломницьких поїздках можуть використовуватися як звичайні готельні заклади, так і монастирські готелі чи будинки прочан [23; 26]. При цьому організатори повинні враховувати правила конкретного місця розміщення, можливість окремого проживання чоловіків і жінок, наявність сімейного поселення, режим функціонування монастирських комплексів, а також умови попереднього погодження прийому групи. Не менш важливо враховувати харчові обмеження, пов'язані з постами, літургійним розкладом і конфесійною практикою.

Окрему роль у структурі організації паломницького туру відіграє транспортне забезпечення. Воно повинно враховувати платоспроможність паломників, відстань до святинь, тривалість переїздів, співвідношення ціни і зручності, а також вікові й фізичні можливості групи. У випадку паломницьких маршрутів особливо важливо поєднати транспортну логістику з графіком богослужінь і режимом відвідування об'єктів. Саме тому на етапі планування доцільно передбачати інваріантність окремих елементів програми, адаптуючи тривалість переходів, зупинок і екскурсійного супроводу до складу групи та її духовно-культурних запитів [20; 26].

Обов'язковою умовою організації паломницького туру є забезпечення безпеки паломників на всіх етапах подорожі. Вона охоплює транспортну, фізичну, медичну, організаційну та поведінкову безпеку й повинна

забезпечуватися на всіх етапах туру – від підготовки маршруту до завершення поїздки. Організатори мають враховувати стан доріг, тривалість переїздів, можливість доступу до медичної допомоги, особливості місць масового скупчення людей, пропускний режим святинь, правила поведінки на території монастирів і храмів, а також загальну суспільно-політичну ситуацію на території подорожі. Для міжнародних паломницьких турів безпековий аспект набуває ще більшої ваги, оскільки потребує врахування візових формальностей, правил перебування в іноземній державі, режиму доступу до окремих релігійних об'єктів та можливих обмежень, пов'язаних із політичною чи воєнною нестабільністю.

На етапі підготовки туру доцільно проводити попередній інструктаж учасників, у ході якого їм пояснюються правила поведінки в групі, вимоги до зовнішнього вигляду, порядок відвідування святинь, дисципліна під час переїздів, базові медико-санітарні рекомендації та дії у разі непередбачуваних ситуацій. Такий інструктаж знижує ризик конфліктних ситуацій, сприяє кращій самоорганізації групи та підвищує загальний рівень безпеки маршруту [26].

Особливої уваги потребує і етичний аспект безпеки, тобто недопущення конфесійних непорозумінь, порушення релігійних правил, конфліктів між учасниками поїздки або між паломниками і приймаючою стороною. Саме тому в процесі комплектування груп і підготовки програми важливо враховувати не лише технічні умови подорожі, а й релігійні, культурні та психологічні особливості паломників [19; 20; 23].

Отже, організація паломницького туру є багаторівневим процесом, що передбачає поєднання духовної мети подорожі з професійним туристичним плануванням. Її основу становлять продумане формування маршруту, належна якість обслуговування, адаптація програми до потреб паломників і системне забезпечення безпеки. Саме збалансованість цих складових визначає успішність паломницької поїздки та створює умови для повноцінного духовного переживання маршруту.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПАТРІАРШОГО ПАЛОМНИЦЬКОГО ЦЕНТРУ У СФЕРІ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ

2.1. Загальна характеристика Патріаршого паломницького центру

Патріарший паломницький центр є офіційною структурою Української Греко-Католицької Церкви, діяльність якої спрямована на організацію паломницьких подорожей в Україні та за кордоном, розвиток паломницького руху, духовний супровід вірних, а також підтримку соціальних ініціатив Церкви. Центр займає важливе місце у системі релігійно-паломницької діяльності УГКЦ, оскільки поєднує духовну місію, туристично-організаційну практику та суспільно орієнтоване служіння [23].

Патріарший паломницький центр був створений у 2009 році декретом Верховного Архієпископа Києво-Галицького Блаженнішого Любомира при Патріаршій курії УГКЦ. Важливим етапом у його інституційному становленні став 2013 рік, коли Отець і Глава Української Греко-Католицької Церкви Блаженніший Святослав благословив діяльність центру щодо проведення паломництв у Церкві. Таким чином, центр має офіційний церковний статус і функціонує як спеціалізований осередок, покликаний забезпечувати духовні подорожі, координацію паломницьких маршрутів і залучення вірних до знайомства зі святинями України та світу [23].

Станом на сьогодні Патріарший паломницький центр УГКЦ уже понад 15 років здійснює свою діяльність, наближаючи людей до Бога через духовні подорожі та паломництва Україною та світом. Основною метою його функціонування є розвиток паломницького руху в Україні, ознайомлення українців та всіх охочих із духовними святинями світу, а також сприяння реалізації соціальних ініціатив в Українській Греко-Католицькій Церкві. Таке формулювання мети свідчить про багатовекторний характер діяльності центру,

який не обмежується лише організацією поїздок, а охоплює ширше поле духовної, просвітницької та соціальної роботи.

У функціональному відношенні Патріарший паломницький центр можна розглядати як спеціалізовану церковно-туристичну інституцію, що забезпечує підготовку, організацію та супровід паломницьких подорожей. Його діяльність охоплює формування маршрутів, духовне наповнення програм, координацію транспортування, розміщення, інформаційний супровід, а також створення умов для участі паломників у богослужіннях, Святих Таїнствах і духовних практиках. На відміну від звичайного туристичного оператора, Патріарший паломницький центр акцентує увагу не лише на логістиці та сервісі, а насамперед на духовному змісті поїздки.

Важливою складовою загальної характеристики центру є його ціннісні орієнтири. До основних цінностей Патріаршого паломницького центру належать чесність і прозорість, насичена духовна програма, досвід та комфорт. Принцип чесності і прозорості проявляється у відкритому підході до формування вартості паломницьких турів, без прихованих доплат і невизначених витрат. Це є важливим чинником довіри з боку паломників та позитивно впливає на репутацію центру. Насичена духовна програма означає, що кожне паломництво передбачає не лише переміщення до святинь, а й духовний супровід, участь у богослужіннях, можливість приступити до Святих Таїнств та поєднання духовного досвіду з якісним відпочинком [23].

Не менш важливими є досвід і комфорт як базові принципи діяльності центру. Гіди та супроводжуючі особи володіють українською мовою, добре знають місцевість і можуть максимально повно відкрити паломникам обрану локацію, її духовний, історичний та культурний зміст. Водночас центр декларує орієнтацію на належний рівень транспортного та готельного забезпечення, що відповідає європейським стандартам. Такий підхід дає змогу поєднувати духовну складову паломництва з сучасними вимогами до якості туристичного обслуговування.

Для узагальнення основних характеристик Патріаршого паломницького центру доцільно подати їх у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Загальна характеристика Патріаршого паломницького центру УГКЦ

Показник	Характеристика
Повна назва	Патріарший паломницький центр УГКЦ
Статус	Офіційна структура Української Греко-Католицької Церкви
Рік створення	2009
Інституційна основа створення	Заснований декретом Блаженнішого Любомира при Патріаршій курії УГКЦ
Церковне благословення на діяльність	У 2013 році Блаженніший Святослав благословив проведення паломництв у Церкві
Основна мета діяльності	Розвиток паломницького руху в Україні, ознайомлення зі святинями світу, підтримка соціальних ініціатив УГКЦ
Основні напрями діяльності	Паломницькі тури Україною та за кордон, духовний супровід, соціальні ініціативи
Формати подорожей	Автобусні тури, авіатури, прощі, тури вихідного дня
Основні цінності	Чесність і прозорість, духовна насиченість, досвід, комфорт
Місце розташування	Львів (Додаток А)
Географія подорожей	Україна, Свята Земля, країни Європи

**Складено за матеріалами джерела [23]*

Як видно з табл. 2.1, Патріарший паломницький центр є не просто організатором поїздок, а інституційно оформленою церковною структурою з чітко визначеною духовною, організаційною та соціальною місією. Важливо, що його діяльність ґрунтується на поєднанні церковного благословення, багаторічного практичного досвіду й орієнтації на сучасні стандарти організації паломницьких маршрутів.

Суттєвою рисою діяльності центру є широка географія паломницьких подорожей. На сучасному етапі він організовує паломницькі тури на Святу Землю, зокрема до Єрусалима, Вифлеєма, Назарета, Кани Галилейської та інших основних євангельських місць. Крім того, центр здійснює автобусні та авіаційні паломницькі тури до провідних духовних центрів Європи, серед яких Рим, Ватикан, Люрд, Фатіма, Ченстохова та інші. Важливе місце в його діяльності посідають також прощі та екскурсійні тури вихідного дня по святих місцях України, зокрема до Зарваниці, Гошева, Крехова, Унева та інших відомих паломницьких осередків. Це свідчить про поєднання внутрішнього й

міжнародного напрямів діяльності, а також про орієнтацію на різні формати паломницької мобільності.

Окремої уваги заслуговує трансформація діяльності Патріаршого паломницького центру після 24 лютого 2022 року. Із початком повномасштабного вторгнення росії в Україну діяльність центру була переорієнтована на допомогу постраждалим від війни. Така трансформація засвідчує високий рівень соціальної відповідальності центру та його здатність адаптуватися до кризових обставин. Станом на початок жовтня 2023 року центру вдалося відновити організацію паломницьких турів, продовжуючи водночас підтримувати соціальні ініціативи в УГКЦ. Серед результатів цієї діяльності варто відзначити допомогу 250 дітям у соціалізації та відновленні в дитячому таборі «Вільні діти», а також евакуацію 6143 осіб із прифронтових територій із загальним пробігом 249 870 км [23].

Наведені показники дають підстави стверджувати, що Патріарший паломницький центр виконує не лише паломницько-туристичну, а й важливу гуманітарну функцію. Це суттєво посилює його роль у структурі УГКЦ, оскільки він виступає не лише провідником до святинь, а й активним учасником соціального служіння Церкви. Така багатофункціональність є важливою конкурентною перевагою центру й водночас підкреслює його суспільну значущість.

У цілому діяльність Патріаршого паломницького центру характеризується комплексністю, оскільки поєднує духовну місію, організацію паломницьких поїздок, культурно-просвітницький компонент, сервісне забезпечення та соціальну підтримку. Його функціонування базується на церковній інституційності, багаторічному досвіді, чітко визначених цінностях і здатності реагувати на сучасні виклики. Саме ці характеристики формують основу для подальшого аналізу паломницьких турів центру, оцінки результативності його діяльності та обґрунтування напрямів удосконалення організації паломницького туризму.

Отже, Патріарший паломницький центр виступає не лише організатором паломницьких подорожей, а багатофункціональною церковною структурою,

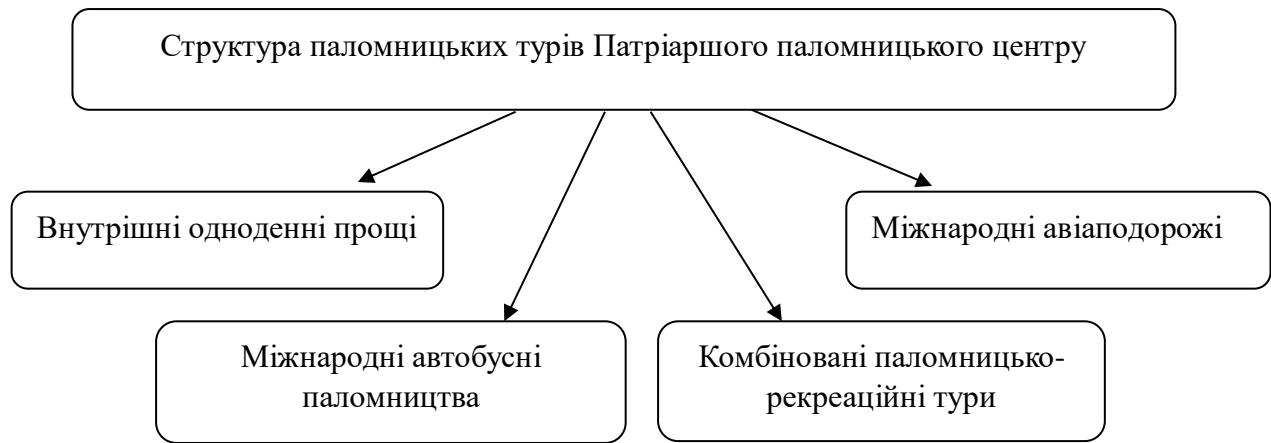
діяльність якої поєднує духовно-паломницький, організаційний та соціально-гуманітарний напрями. Це підвищує його суспільну роль, але водночас ускладнює вимоги до якості управління паломницькими процесами.

2.2. Аналіз паломницьких турів центру

Паломницькі тури Патріаршого паломницького центру становлять основний зміст його практичної діяльності та відображають особливості сучасної організації релігійно-паломницьких подорожей. Аналіз актуальних турових пропозицій центру дає підстави стверджувати, що його діяльність характеризується різноманітністю напрямів, форматів, тривалості поїздок, транспортних рішень та цінових параметрів. Це свідчить про намагання охопити різні категорії паломників, врахувати їхні духовні запити, часові можливості та рівень платоспроможності.

Структура паломницьких турів центру є досить розгалуженою. У ній поєднуються внутрішні прощі Україною, короткотривалі міжнародні автобусні паломництва, багатоденні поїздки до провідних святинь Європи, авіапаломництва до Святої Землі та інших сакральних центрів, а також комбіновані тури, що поєднують паломницьку складову з елементами відпочинку на морі або культурно-пізнавальної програми [23]. Така структура свідчить про гнучку модель паломницького продукту, яка поєднує традиційне паломництво з сучасними формами туристичної мобільності.

Передусім у діяльності центру чітко простежуються три основні групи турів: внутрішні одноденні прощі по святих місцях України, міжнародні автобусні паломництва та міжнародні авіаподорожі. Окремо виділяються комбіновані тури. Такий поділ відображає не лише географію діяльності центру, а й різний рівень організаційної складності, транспортного забезпечення, тривалості маршрутів і цінової доступності. Для наочного узагальнення структуру паломницьких турів Патріаршого паломницького центру доцільно подати на рис. 2.1.



**Складено за матеріалами джерела [23]*

Рис. 2.1. Структура паломницьких турів Патріаршого паломницького центру

Як видно з рис. 2.1, у структурі турових пропозицій центру домінують міжнародні паломницькі маршрути, серед яких провідне місце займають автобусні тури. Водночас наявність внутрішніх одноденних прощ і авіаподорожей свідчить про прагнення центру охопити різні сегменти паломників і забезпечити варіативність форматів участі.

Внутрішній напрям представлений передусім одноденними поїздками, серед яких «Проща: Зарваниця і Глиняни» та «Паломництво від Погоні до Старуні». Їхніми визначальними ознаками є коротка тривалість, відсутність нічних переїздів і фіксована вартість (пожертва) на рівні 700 грн. Такі маршрути виконують важливу функцію залучення паломників до святинь України без значних часових і фінансових витрат, формуючи найбільш доступний сегмент пропозиції центру [23].

Основу міжнародної діяльності становлять автобусні паломницькі тури. Вони охоплюють Румунію, Польщу, Італію, Німеччину, Чехію, Австрію, Боснію і Герцеговину, Туреччину, Грецію, Францію, Португалію та країни Балтії. Саме цей формат домінує у структурі турових пропозицій, що пояснюється його відносною ціною доступністю, можливістю формування організованих групових маршрутів та широким охопленням європейських сакральних центрів.

Авіапаломництва формують окремий сегмент діяльності центру. До нього належать маршрути на Святу Землю, до Люрду, Португалії, Мальти, Риму, Майорки та Тенерифе. Такі тури, як правило, мають більшу тривалість, значну

кількість готельних ночівель і вищу вартість, що зумовлено транспортною складовою та специфікою самих DESTИНАЦІЙ. Авіаційний формат зменшує фізичне навантаження на паломників і дає змогу включати до програми територіально віддалені святині.

Для систематизації турових пропозицій центру доцільно подати узагальнені характеристики окремих маршрутів у табл. 2.2. Зразок програми паломницького маршруту Патріаршого паломницького центру наведено у додатку Б.

Таблиця 2.2

Характеристика окремих паломницьких турів Патріаршого паломницького центру

Назва туру	Напря́м	Формат	Тривалість	Вартість
1	2	3	4	5
Про́ца: Зарва́ниця і Глиня́ни	Украї́на	автобус	1 день	700 грн
Паломни́цтво від По́гоні до Ста́руні	Украї́на	автобус	1 день	700 грн
На 3 дні у Руму́нію, «Монасти́рі і не тільки»	Руму́нія	автобус	3 дні	150-170 € + 300 грн
Паломни́цтво у Польщу	Польща	автобус	4 дні	135 €
Христия́нські святині Польщі	Польща	автобус	4 дні	135 € + 500 грн
Вели́ке паломни́цтво до Іта́лії	Іта́лія	автобус	8 днів	495 €
Паломни́цтво до Ме́джугор'є	Босні́я і Герце́говина	автобус	6 днів	205 €
Паломни́цтво до Іта́лії	Іта́лія	автобус	7 днів	370 € + 50 €
Паломни́цтво до святинь Бава́рії	Німе́ччина	автобус	5 днів	255 €
«Пра́га і Віде́нь»	Чехі́я, Австрі́я	автобус	4 дні	165 € + 500 грн
«Слі́дами Богоро́диці»: Фа́тіма та Лю́рд	Португа́лія, Франці́я	автобус	13 днів	670 € + 50/70 €
Паломни́цтво до Лю́рду + 2 дні відпочинку на морі	Франці́я	автобус	11 днів	500 €
Паломни́цтво до Гре́ції	Гре́ція	автобус	10 днів	470-525 € + 45 €
Паломни́цька подоро́ж до Гре́ції з відпочинком на морі	Гре́ція	автобус	10 днів	590 €
Паломни́цтво до Іта́лії з відпочинком на морі	Іта́лія	автобус	9 днів	500 € + 50 €
Паломни́цтво до Лю́рду	Франці́я	авіа	6 днів	450 € + 45 €
Паломни́цька подоро́ж на Святу Землю	Ізраї́ль	авіа	7 днів	750 \$ + авіаквитки
Паломни́цтво до Ізраї́лю	Ізраї́ль	авіа	8 днів	750 \$ + авіаквитки

Продовження табл.2.2

Португалія: середньовічні храми та святині	Португалія	авіа	8 днів	1100 €
Неймовірна Мальта	Мальта	авіа	9 днів	895-995 € + авіа + трансфер
Паломництво на Тенерифе	Іспанія	авіа	10-12 днів	1350-1480 €
Паломництво на Майорку	Іспанія	авіа	12 днів	1500 €
Паломництво до Риму	Італія	авіа	6 днів	425 € + авіа

*Складено за матеріалами джерела [23]

Як видно з табл. 2.2, туровий продукт центру є багатоформатним і диференційованим. Найдоступнішим сегментом залишаються внутрішні одноденні прощі, що забезпечують широку участь паломників у короткотривалих маршрутах. Натомість міжнародні поїздки характеризуються більшою тривалістю, складнішою логістикою, вищим рівнем організаційного навантаження та вищою вартістю.

За тривалістю маршрути центру охоплюють широкий діапазон – від 1 до 13 днів. Така варіативність свідчить про прагнення центру задовольнити потреби різних категорій паломників: від тих, хто орієнтується на короткі локальні прощі, до учасників, зацікавлених у довших міжнародних подорожах із насиченою духовною програмою. Водночас зі збільшенням тривалості зростає роль готельного розміщення, транспортної координації, організації харчування та супроводу групи [16; 20].

Суттєвою рисою турових пропозицій центру є домінування автобусного формату. З одного боку, це розширює доступність паломницьких подорожей і дає змогу формувати маршрути до багатьох європейських святинь за помірнішою ціною. З іншого боку, значна частина таких турів включає нічні переїзди – від двох до п'яти ночей, що дозволяє зменшувати загальні витрати, однак водночас підвищує фізичне навантаження на учасників і може знижувати комфорт окремих категорій паломників.

Аналіз змісту маршрутів дає змогу виокремити три функціональні моделі турів центру. Перша – класичні паломницькі тури, зосереджені переважно на відвідуванні святинь і участі в духовній програмі. Друга – комбіновані

паломницько-екскурсійні тури, у яких релігійна складова поєднується з культурно-пізнавальними елементами. Третя – паломницько-рекреаційні маршрути, що включають відпочинок на морі. Саме до останньої групи належать програми до Греції, Італії, Люрду та Меджугор'я з рекреаційним компонентом.

Наявність комбінованих маршрутів свідчить про адаптацію центру до сучасного попиту на паломницькі подорожі. Сучасний паломник дедалі частіше очікує не лише відвідування святинь, а й комфортної організації дозвілля, можливості побачити культурні об'єкти або поєднати духовну подорож із відпочинком. Водночас така модель вимагає чіткого збереження балансу між духовною метою паломництва та туристично-рекреаційними елементами програми.

Важливою рисою діяльності центру є географічна диверсифікація маршрутів. Найактивніше представлені Італія, Польща, Греція, Боснія і Герцеговина, Франція, Португалія та Ізраїль. Це свідчить про орієнтацію на провідні центри християнського паломництва, що мають високий духовний авторитет і стабільний попит серед віруючих. Одночасно наявність внутрішніх маршрутів Україною вказує на прагнення центру підтримувати розвиток національного паломницького простору [9; 23].

Цінова політика центру має диференційований характер. У структурі пропозиції наявні як мінімально витратні внутрішні поїздки, так і тривалі дорогі авіапаломництва. Частина міжнародних маршрутів має комбіновану модель оплати, за якої основна вартість зазначається в євро, а окремо додаються суми в гривнях, авіаквитки або трансфери. Такий підхід є організаційно виправданим, однак потребує максимально чіткого інформування паломників щодо повної вартості туру.

Позитивною ознакою організації турів є надання в описах ключової інформації про тривалість маршруту, наявність нічних переїздів і кількість ночівель у готелях. Це дає змогу потенційним учасникам заздалегідь оцінити формат подорожі, рівень фізичного навантаження та очікуваний комфорт, що є

особливо важливим для осіб старшого віку, сімейних паломників і тих, хто обирає між автобусним та авіаційним форматом.

Таким чином, турова пропозиція центру є різноманітною, багатоформатною та адаптованою до різних груп паломників, однак її структура виявляє низку особливостей, що потребують подальшого вдосконалення, зокрема в частині логістичного комфорту, чіткості цінової комунікації та змістового балансування комбінованих програм.

2.3. Оцінка результатів діяльності та ефективності організації паломницьких турів центром

Оцінка результатів діяльності Патріаршого паломницького центру УГКЦ дає підстави визначити його як інституційно сформовану та функціонально стійку структуру у сфері паломницького туризму. Ефективність його діяльності виявляється у стабільності турової пропозиції, різноманітності форматів паломництва, доступності маршрутів, належному рівні інформаційно-організаційного забезпечення, збереженні духовної спрямованості програм і здатності адаптуватися до кризових умов [23].

Результативність центру підтверджується регулярністю та широтою паломницьких пропозицій. Календар паломництв на 2026 рік охоплює внутрішні одноденні прощі, середньотривалі автобусні тури до європейських святинь, багатоденні змішані маршрути та авіаподорожі до провідних сакральних центрів [23]. Це свідчить про системний характер діяльності та наявність постійно діючої паломницької програми.

Важливим показником ефективності є диверсифікація паломницького продукту. Центр пропонує тури різної тривалості, транспортного формату, вартості та змістового наповнення. У структурі його діяльності поєднуються внутрішні й міжнародні маршрути, автобусні та авіаподорожі, класично паломницькі, паломницько-екскурсійні та паломницько-рекреаційні програми. Це розширює цільову аудиторію та підвищує гнучкість організаційної моделі.

Окремим критерієм оцінки є доступність турів. Поєднання бюджетних внутрішніх поїздок із міжнародними маршрутами середнього та вищого цінових сегментів свідчить про багаторівневий характер пропозиції. Такий підхід дає змогу поєднувати масовість внутрішніх проц із ширшими можливостями міжнародного паломництва.

Для узагальнення основних результатів діяльності центру доцільно подати їх у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Оцінка основних результатів діяльності Патріаршого паломницького центру

Критерій оцінки	Прояв у діяльності центру	Оцінка
Масштаб турової діяльності	значна кількість актуальних маршрутів, внутрішні та міжнародні напрями	висока
Географія паломництв	Україна, країни Європи, Свята Земля, середземноморські острови	висока
Варіативність форматів	автобусні та авіаподорожі, короткі й тривалі тури	висока
Доступність пропозиції	наявність бюджетних внутрішніх проц і дорожчих міжнародних маршрутів	достатня
Інформаційна організація	календар паломництв, описи турів, FAQ, архів, путівник	висока
Духовна складова	наголос на святинях, паломництві та духовному супроводі	висока
Соціальна відповідальність	благодійні ініціативи, підтримка соціальних проєктів, гуманітарна діяльність	висока
Адаптивність до криз	переорієнтація роботи після 2022 р., відновлення паломництв паралельно із соціальним служінням	висока
Комфорт логістики	значна частка автобусних турів із нічними переїздами	середня
Прозорість цінової структури	ціни оприлюднені, однак частина маршрутів має комбіновану оплату	достатня

**Складено за матеріалами джерела [23]*

Як видно з табл. 2.3, найсильнішими сторонами діяльності центру є масштаб турової пропозиції, географічна широта маршрутів, варіативність форматів, інформаційна впорядкованість, соціальна активність і збереження духовної основи паломництва. Це дає підстави оцінювати центр як ефективну структуру у сфері паломницького туризму. Водночас окремі організаційні параметри вказують на наявність резервів для вдосконалення.

Узагальнення результатів оцінювання дає змогу не лише визначити загальний рівень ефективності діяльності центру, а й конкретизувати його сильні сторони, проблемні аспекти та резерви подальшого вдосконалення. З цією метою доцільно систематизувати виявлені характеристики у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Сильні сторони, проблеми та резерви вдосконалення діяльності
Патріаршого паломницького центру**

Сильні сторони	Виявлені проблеми	Резерви вдосконалення
Широка географія паломницьких маршрутів	Значна частка автобусних турів із нічними переїздами	Диференціація маршрутів за рівнем логістичного комфорту
Поєднання внутрішніх і міжнародних турів	Неоднорідність програм за рівнем комфорту й фізичного навантаження	Адаптація турів до різних категорій паломників
Різноманітність форматів подорожей	Комбінована система оплати частини маршрутів	Спрощення та уніфікація цінової комунікації
Збереження духовної складової програм	Ризик послаблення паломницької ідентичності в комбінованих турах	Запровадження єдиного духовного модуля в усіх турах
Розвинене інформаційне забезпечення	Відсутність формалізованих внутрішніх стандартів якості обслуговування	Стандартизація організаційно-технологічних процесів
Соціальна активність і гуманітарна функція	Недостатня сегментація турів за цільовими групами	Розроблення спеціалізованих програм для молоді, сімей, людей старшого віку
Регулярність паломницьких програм	Потреба в посиленні безпекового супроводу окремих маршрутів	Упровадження внутрішнього безпекового протоколу та післятурового оцінювання

**Складено за матеріалами джерела [23]*

Як видно з таблиці 2.4, діяльність Патріаршого паломницького центру характеризується поєднанням вагомих організаційних переваг і водночас низки проблемних аспектів, що потребують цілеспрямованого вдосконалення. До найсуттєвіших сильних сторін належать широка географія маршрутів, різноманітність форматів подорожей, поєднання внутрішніх і міжнародних програм, наявність духовної складової та соціальна активність центру. Водночас виявлено проблеми, пов'язані з комфортом логістики, неоднорідністю турів за рівнем сервісу, складністю сприйняття окремих цінових пропозицій, недостатньою сегментацією маршрутів та потребою в чіткішій стандартизації

якості й безпеки. Саме ці аспекти формують практичне підґрунтя для розроблення рекомендацій, поданих у третьому розділі роботи.

Високим є рівень інформаційно-організаційної зрілості центру. Структура офіційного сайту забезпечує зручний доступ до календаря паломництв, описів маршрутів, тривалості турів, виду транспорту, умов участі та довідкової інформації. Це спрощує вибір туру та підвищує передбачуваність поїздки [23].

Позитивно слід оцінити духовно-змістову ефективність діяльності центру. У власному позиціонуванні він акцентує увагу на духовній подорожі, відвідуванні святинь і релігійному переживанні маршруту. Це свідчить про збереження паломницької ідентичності продукту навіть у програмах, що включають екскурсійні чи рекреаційні елементи.

Окремо слід відзначити соціальну ефективність діяльності центру. Поєднання паломницького служіння з гуманітарними та благодійними ініціативами, особливо після початку повномасштабної війни, свідчить про його інституційну адаптивність і суспільну значущість.

Разом із тим аналіз діяльності центру дозволяє виявити окремі обмеження. Насамперед це значна частка автобусних маршрутів із нічними переїздами, що знижує комфорт і підвищує фізичне навантаження на паломників. Крім того, комбінована модель оплати в частині турів ускладнює сприйняття остаточної вартості та потребує чіткого інформування учасників.

Важливим аспектом оцінки є також співвідношення духовної, пізнавальної та рекреаційної складових у частині маршрутів. Поєднання паломництва з екскурсійними елементами або відпочинком розширює цільову аудиторію, однак вимагає чіткого збереження пріоритету духовної складової [19; 24; 28].

Отже, проведений аналіз діяльності Патріаршого паломницького центру УГКЦ дозволив виявити як його сильні сторони, так і проблемні аспекти організації паломницьких турів. До ключових переваг належать широка географія маршрутів, різноманітність форматів, збереження духовної складової та соціальна активність центру. Водночас встановлено потребу у вдосконаленні структури турпродукту, адаптації програм до різних категорій паломників, оптимізації логістики, підвищенні якості та безпеки обслуговування.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ПАЛОМНИЦЬКОГО ТУРИЗМУ В ПАТРІАРШОМУ ПАЛОМНИЦЬКОМУ ЦЕНТРІ

3.1. Пропозиції щодо вдосконалення паломницького турпродукту та програм обслуговування

Результати аналізу діяльності Патріаршого паломницького центру засвідчили, що центр має широкий асортимент паломницьких маршрутів, однак їх подальший розвиток потребує чіткішої структуризації, кращої адаптації до потреб різних категорій паломників та посилення духовної цілісності окремих програм. У зв'язку з цим доцільно запропонувати комплекс практичних рішень, спрямованих на вдосконалення паломницького турпродукту та програм обслуговування.

Однією з першочергових пропозицій є впорядкування паломницького турпродукту за змістом і метою подорожі. Проведений аналіз показав, що в діяльності центру поєднуються власне паломницькі, паломницько-екскурсійні та паломницько-рекреаційні програми. Така різноманітність є перевагою, однак за відсутності чіткої продуктової класифікації ускладнює сприйняття пропозиції та послаблює її позиціонування. У зв'язку з цим доцільно запровадити поділ турів на три окремі групи: власне паломницькі, паломницько-пізнавальні та паломницько-рекреаційні. У межах першої групи домінуючою має бути духовна складова; у другій – поєднання паломництва з культурно-пізнавальною програмою; у третій – збереження паломницької мети за наявності допоміжного рекреаційного компоненту. Запровадження такої класифікації зробить туровий продукт більш зрозумілим для споживача та підвищить точність його позиціонування [19; 23; 28].

Обґрунтованою є також адаптація турів до особливостей конкретних цільових груп. Аналіз маршрутів центру показав, що наявні програми орієнтовані на широку аудиторію, однак не завжди однаковою мірою враховують

вік, фізичні можливості, рівень релігійної підготовки та мотивацію паломників. З огляду на це доцільно розробити окремі формати програм для молоді, сімей, людей старшого віку, парафіяльних груп і осіб, які вперше беруть участь у паломництві. Така диференціація дозволить точніше визначати темп маршруту, тривалість переїздів, обсяг пішохідного навантаження, формат духовного супроводу та зміст екскурсійної інформації [16; 20; 23].

Важливою пропозицією є запровадження стандартизованого духовного модуля для всіх паломницьких програм. Необхідність такого рішення зумовлена тим, що частина маршрутів має змішаний характер, поєднуючи паломництво з екскурсійними або рекреаційними елементами. Щоб уникнути послаблення власне паломницького змісту, у кожному турі доцільно передбачити мінімальний обов'язковий духовний блок: спільну молитву, участь у богослужінні, коротку духовну науку або роздум, можливість приступити до Святих Таїнств, а також змістовне пояснення духовного значення святинь. Це дозволить зберегти паломницьку ідентичність маршруту незалежно від його формату [19; 23; 28].

Практичне значення має і вдосконалення програм обслуговування шляхом диференціації сервісних пакетів. Для цього доцільно сформувавши три варіанти участі: базовий, комфортний і поглиблений паломницький. Базовий формат має бути зорієнтований на доступні маршрути з мінімально необхідним набором послуг. Комфортний формат доцільно пропонувати сімейним групам і паломникам старшого віку, передбачаючи меншу кількість нічних переїздів, кращі умови розміщення та спокійніший темп програми. Поглиблений паломницький формат може включати розширений духовний супровід, тематичні зустрічі, більшу тривалість перебування у святинях і змістовно насиченішу духовну програму. Запровадження такої моделі сприятиме підвищенню гнучкості турпродукту та покращенню якості обслуговування.

Окремого вдосконалення потребує логістична структура найбільш популярних міжнародних маршрутів. У другому розділі було встановлено, що значна частина автобусних турів містить нічні переїзди, які знижують рівень комфорту та підвищують фізичне навантаження на паломників. У зв'язку з цим доцільно пропонувати для окремих маршрутів два варіанти участі: економ-

версію з нічними переїздами та комфорт-версію з більшою кількістю готельних ночівель. Таке рішення дозволить поєднати доступність поїздки з можливістю вибору зручнішого формату для тих учасників, які потребують вищого рівня побутового комфорту [16; 17; 23].

Не менш важливим є оновлення системи супровідних матеріалів для паломників. Для кожного маршруту доцільно розробити стислий інформаційний пакет, який міститиме опис святинь, духовне значення місць паломництва, правила поведінки, рекомендації щодо участі в богослужіннях, логістичні особливості маршруту та практичні поради щодо підготовки до поїздки. Це підвищить рівень організованості груп, зменшить невизначеність під час подорожі та сприятиме повнішому сприйняттю духовного змісту маршруту.

Для узагальнення запропонованих рішень доцільно подати їх у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

**Пропозиції щодо вдосконалення паломницького турпродукту
Патріаршого паломницького центру**

Пропозиція	Зміст	Очікуваний результат
1	2	3
Упорядкування турів за типом	Поділ на власне паломницькі, паломницько-пізнавальні та паломницько-рекреаційні	Чіткіше позиціонування турпродукту
Адаптація програм до цільових груп	Окремі формати для молоді, сімей, людей старшого віку, парафіяльних груп, новачків	Точніше врахування потреб паломників
Запровадження духовного модуля	Обов'язковий духовний блок у всіх турах	Збереження паломницької ідентичності
Диференціація сервісних пакетів	Базовий, комфортний, поглиблений паломницький	Підвищення гнучкості та якості обслуговування
Розподіл маршрутів за рівнем комфорту	Економ- і комфорт-версії окремих турів	Зменшення фізичного навантаження
Оновлення супровідних матеріалів	Підготовка інформаційного пакета паломника	Підвищення поінформованості та організованості

Як видно з таблиці 3.1, запропоновані рішення охоплюють змістовий, сервісний та організаційний рівні вдосконалення паломницького турпродукту. Їх реалізація дозволить зробити турову пропозицію більш структурованою,

підвищити якість програм обслуговування, забезпечити точніше врахування потреб різних категорій паломників і посилити паломницьку ідентичність діяльності центру.

Отже, вдосконалення паломницького туropolу продукту Патріаршого паломницького центру УГКЦ доцільно здійснювати через впорядкування структури турів, адаптацію програм до цільових груп, посилення духовної складової, диференціацію сервісних пакетів, розподіл маршрутів за рівнем логістичного комфорту та оновлення супровідних матеріалів. Реалізація цих пропозицій сприятиме підвищенню якості паломницьких програм, розширенню цільової аудиторії та зростанню ефективності діяльності центру.

3.2. Удосконалення організаційно-технологічних процесів та підвищення якості й безпеки паломницьких подорожей

Підвищення ефективності діяльності Патріаршого паломницького центру УГКЦ безпосередньо пов'язане з удосконаленням організаційно-технологічних процесів, що забезпечують підготовку, реалізацію та супровід паломницьких подорожей. Проведене дослідження засвідчило, що центр пропонує різні за тривалістю, географією та рівнем логістичної складності маршрути, у структурі яких значне місце займають багатоденні автобусні тури з нічними переїздами, комбіновані програми та маршрути з різним рівнем фізичного навантаження. За таких умов підвищення якості паломницьких подорожей потребує не розширення кількості турів, а впорядкування внутрішніх процесів їх організації, уніфікації вимог до обслуговування та посилення безпекового забезпечення [16; 20; 23].

Доцільним є запровадження єдиного організаційно-технологічного стандарту підготовки паломницького туру. Такий стандарт повинен охоплювати повну послідовність дій від розроблення програми до завершення маршруту і підсумкового оцінювання результатів поїздки. У його межах необхідно передбачити погодження графіка подорожі, перевірку режиму відвідування

святинь і часу богослужінь, бронювання транспорту та місць розміщення, підготовку духовного супроводу, формування інформаційного пакета паломника, проведення інструктажу та контроль реалізації маршруту. Наявність такого внутрішнього стандарту дасть змогу усунути надмірну залежність якості туру від окремих ситуативних рішень і забезпечить вищий рівень узгодженості між усіма етапами організації подорожі.

Суттєвого вдосконалення потребує логістична складова паломницьких маршрутів. Практика діяльності центру показує, що частина міжнародних автобусних турів включає значну кількість нічних переїздів, що дозволяє зменшувати вартість подорожі, проте одночасно знижує комфорт і підвищує фізичне навантаження на паломників. У зв'язку з цим логіку побудови маршрутів доцільно підпорядкувати принципу логістичної збалансованості, який передбачає оптимальне поєднання тривалості переїздів, часу на відпочинок, участі в богослужіннях, екскурсійної насиченості та загального ритму подорожі. Для частини найпопулярніших маршрутів варто передбачити комфортніші модифікації з меншою кількістю нічних переїздів або з додатковими готельними ночівлями. Такий підхід дозволить підвищити доступність турів для осіб старшого віку, сімейних груп і паломників, для яких фізичний комфорт є важливою умовою участі [10; 16; 26].

Необхідним є також упровадження внутрішніх стандартів якості паломницького обслуговування. Йдеться не лише про загальну оцінку рівня сервісу, а про конкретні показники якості, які повинні дотримуватися в кожному маршруті: своєчасність інформування учасників, відповідність фактичної програми заявленим, належна організація посадки, пересування та поселення, якість комунікації з групою, духовний супровід, дотримання графіка та забезпечення прийнятних умов проживання і харчування. Фіксація таких критеріїв у внутрішніх регламентах центру створить основу для системного контролю якості та дозволить об'єктивніше оцінювати рівень організації паломницьких поїздок.

Окремої уваги потребує технологія супроводу паломницької групи. У практиці організації таких маршрутів доцільно чітко розмежувати функції

духовного проводу, організаційного координування та поточного супроводу групи. Духовний провід повинен забезпечувати молитовний, богослужбовий і змістовий аспект паломництва. Організаційний координатор має відповідати за дотримання графіка, контакт із партнерами, контроль маршруту та оперативне вирішення поточних питань. Поточний супровід групи повинен забезпечувати комунікацію з учасниками, контроль їх присутності та дотримання встановленого порядку пересування. Такий розподіл функцій дасть змогу підвищити керованість маршруту й уникнути змішування духовних та адміністративних завдань.

Підвищення якості паломницьких подорожей неможливе без належної підготовки самих учасників. У зв'язку з цим доцільно зробити обов'язковим попередній інструктаж паломників перед виїздом. Його зміст має охоплювати правила поведінки у святинях, вимоги до зовнішнього вигляду, порядок участі в богослужіннях, режим маршруту, особливості харчування, базові правила безпеки та порядок дій у разі запізнення, втрати контакту з групою або погіршення самопочуття. Такий інструктаж зменшує ризик дезорганізації, формує в учасників реалістичне розуміння програми та сприяє кращому дотриманню дисципліни під час подорожі [19; 20; 23].

Для узагальнення запропонованих заходів доцільно подати їх у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Пропозиції щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів, якості та безпеки паломницьких подорожей

Пропозиція	Зміст	Очікуваний результат
Уніфікація підготовки туру	Запровадження єдиного стандарту планування, реалізації та завершення маршруту	Підвищення узгодженості організаційних процесів
Оптимізація логістики	Збалансування тривалості переїздів, відпочинку, ночівель і духовної програми	Зменшення перевантаження паломників
Стандартизація якості обслуговування	Фіксація критеріїв інформування, супроводу, проживання, харчування та дотримання програми	Стабілізація якості паломницьких послуг
Розмежування функцій супроводу	Виокремлення духовного, організаційного та поточного супроводу	Підвищення керованості маршруту

Попередній інструктаж паломників	Ознайомлення з правилами поведінки, безпеки та порядком участі в маршруті	Підвищення дисципліни та організованості групи
Післятурове оцінювання якості	Анкетування учасників після завершення поїздки	Виявлення недоліків та коригування програм
Посилення безпекового забезпечення	Маршрутна карта ризиків, контакти екстреної допомоги, алгоритми реагування	Зниження ризиків під час подорожі

Як видно з таблиці 3.2, запропоновані заходи охоплюють усі ключові складові організації паломницьких подорожей: підготовку маршруту, його логістичне забезпечення, супровід групи, управління якістю та безпекою. Їх реалізація дасть змогу перейти від переважно операційного способу організації турів до більш стандартизованої й керованої моделі.

Практичну цінність матиме також систематичне післятурове оцінювання якості. Для цього доцільно запровадити коротке анкетування учасників із фіксацією оцінок щодо транспорту, умов проживання, харчування, духовного супроводу, інформування, ритму маршруту та загального враження від подорожі. Узагальнення таких результатів дозволить виявляти повторювані проблеми, уточнювати вимоги до партнерів і коригувати програми на основі реального досвіду паломників [14; 16; 26].

Ключовим елементом удосконалення організаційно-технологічних процесів є посилення безпеки паломницьких подорожей. Для цього доцільно розробити внутрішній безпековий протокол, який включатиме попередню оцінку ризиків маршруту, перелік контактів екстреної допомоги, порядок дій у разі затримки транспорту, зміни умов маршруту, погіршення самопочуття учасника або втрати контакту з групою. Для міжнародних турів необхідно окремо передбачати алгоритми реагування на затримку рейсів, проблеми з трансфером, поселенням чи зміною режиму доступу до окремих об'єктів. Такий підхід дозволить підвищити передбачуваність дій персоналу в нестандартних ситуаціях і зміцнити загальний рівень безпекової готовності центру [16; 20; 23; 26].

Отже, удосконалення організаційно-технологічних процесів у діяльності Патріаршого паломницького центру має здійснюватися через уніфікацію підготовки турів, оптимізацію логістики, стандартизацію якості обслуговування, чіткий розподіл функцій супроводу, обов'язковий інструктаж паломників, системне післятурове оцінювання та посилення безпекового забезпечення. Реалізація цих пропозицій сприятиме підвищенню якості паломницьких подорожей, зниженню організаційних ризиків і зміцненню позицій центру як професійного організатора паломницьких маршрутів.

3.3. Заходи з просування паломницьких турів центру та економічне обґрунтування очікуваного ефекту

Удосконалення паломницького туропродукту та організаційно-технологічних процесів потребує доповнення системою цілеспрямованого просування паломницьких турів. Саме просування забезпечує доведення оновлених програм до цільової аудиторії, розширення кола учасників, підвищення впізнаваності Патріаршого паломницького центру та зміцнення його позицій у сфері паломницького туризму. У зв'язку з цим доцільно впровадити комплекс практично реалістичних заходів, які не потребують надмірних витрат і можуть бути реалізовані в короткостроковій перспективі [14; 17; 23].

До таких заходів належать оновлення сторінок турів на сайті, активізація просування у соціальних мережах, електронні розсилки для постійних і потенційних паломників, поширення інформації через парафії та церковні спільноти, а також запровадження зручної системи попередньої реєстрації. Сукупно ці заходи мають забезпечити зростання кількості учасників паломницьких подорожей і підвищення загальної результативності діяльності центру.

Для узагальнення запропонованих заходів доцільно подати їх у таблиці 3.3.

Як видно з таблиці 3.3, загальні витрати на впровадження запропонованих заходів становлять 65 000 грн, а прогнозований приріст учасників паломницьких подорожей – 90 осіб.

Таблиця 3.3

**Заходи з просування паломницьких турів Патріаршого
паломницького центру**

Захід	Зміст заходу	Витрати, грн	Приріст учасників, осіб
Оновлення сторінок турів на сайті	Розширення описів маршрутів, акцент на духовній цінності та умовах участі	12 000	20
Активізація соціальних мереж	Регулярні публікації, анонси, фото- та відеоконтент	15 000	18
Електронні розсилки	Інформування про нові маршрути та повторне залучення паломників	8 000	12
Поширення інформації через парафії	Цифрові афіші, оголошення, матеріали для парафіяльних спільнот	10 000	15
Онлайн-реклама окремих турів	Просування найбільш перспективних маршрутів	15 000	15
Система попередньої реєстрації	Електронні форми запису та нагадування	5 000	10
Разом		65 000	90

Для розрахунку очікуваного додаткового доходу приймемо, що середня умовна маржинальна виручка від одного додатково залученого учасника становить 1 500 грн. Тоді додатковий дохід визначатиметься за формулою (3.1):

$$D = K \times M \quad (3.1)$$

де, D – додатковий дохід, грн;

K – кількість додатково залучених учасників, осіб;

M – середня маржинальна виручка від одного учасника, грн.

Підставивши значення, отримаємо:

$$D = 90 \times 1\,500 = 135\,000 \text{ грн.}$$

Економічний ефект визначається як різниця між додатковим доходом та витратами на впровадження заходів (3.2):

$$E = D - B \quad (3.2)$$

де, Е – економічний ефект, грн;

Д – додатковий дохід, грн;

В – витрати на впровадження заходів, грн.

Тоді: $E = 135\,000 - 65\,000 = 70\,000$ грн.

Отже, запропоновані заходи з просування паломницьких турів є економічно доцільними, оскільки за прогнозованих витрат 65 000 грн можуть забезпечити додатковий дохід у розмірі 135 000 грн і очікуваний економічний ефект на рівні 70 000 грн.

Найбільш доцільними з практичного погляду є оновлення змісту сторінок турів, активізація соціальних мереж, поширення інформації через парафії та електронні розсилки. Саме ці заходи поєднують помірні витрати з реальним потенціалом залучення нових учасників. Крім прямого економічного ефекту, їх реалізація сприятиме підвищенню впізнаваності центру, розширенню кола постійних паломників і зміцненню довіри до його діяльності [14; 17; 23].

Таким чином, упровадження запропонованих заходів із просування паломницьких турів Патріаршого паломницького центру є практично реальним та економічно виправданим. Їх реалізація сприятиме збільшенню кількості учасників паломництв, підвищенню результативності комунікації з цільовою аудиторією та загальному зростанню ефективності діяльності центру.

РОЗДІЛ 4. БЕЗПЕКА ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ, ОСНОВИ ОХОРОНИ ПРАЦІ

4.1. Безпека життєдіяльності та основи охорони праці у паломницьких турах

Паломницькі тури є особливим видом туристичних подорожей, метою яких є відвідування релігійних святинь, монастирів, храмів та місць паломництва. Організація таких поїздок потребує особливої уваги до питань безпеки життєдіяльності та охорони праці, оскільки учасниками паломництв часто є люди різного віку, зокрема особи похилого віку, діти та люди з обмеженими фізичними можливостями.

Безпека життєдіяльності - це система заходів, спрямованих на захист життя, здоров'я та працездатності людей під час подорожі від можливих небезпек природного, техногенного, соціального чи біологічного характеру.

В Україні діє Закон України «Про туризм», що передбачає систему гарантування безпеки туристів та порядок продажу туристичних послуг, враховуючи розгляд усіляких ризиків, що можуть спричинити несприятливі наслідки і завдати шкоди здоров'ю туриста та його майну. Стаття 13 «Безпека в галузі туризму» цього закону інформує нас про важливість дотримання умов для організації безперешкодного відпочинку туристів, захист їх при здійсненні туристичних подорожей тощо. Згідно із законом безпека в галузі туризму - сукупність факторів, що характеризують соціальний, економічний, правовий та інші стани забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб і держави в галузі туризму. [34].

З метою гарантування безпеки паломників суб'єкти туристичної діяльності, здійснюючи відповідний вид діяльності, зобов'язані:

- інформувати паломників про можливі небезпеки під час подорожі, необхідність виконання загальнообов'язкових вимог і запобіжних чи попереджувальних заходів (медичних щеплень тощо);

- створювати безпечні умови в місцях надання туристичних послуг (прогулянки, екскурсій тощо) та забезпечувати туристів кваліфікованими фахівцями туристичного супроводу;

- забезпечувати надання оперативної допомоги особам, які постраждали під час паломництва;

- оперативно інформувати органи місцевої влади та відповідальних осіб про надзвичайні ситуації, в яких опинилися паломники.

Особи, які організують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів для забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки. Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюють спеціалізовані державні, комунальні та приватні служби, а також рятувальні команди, що утворюються відповідно до законодавства. Організацію рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначає Кабінет Міністрів України.

Основною метою забезпечення безпеки є створення умов для безпечного перебування паломників на всіх етапах туру. [37].

Таблиця 4.1

Основні ризики під час паломницьких турів

Транспортні ризики	Медичні ризики	Природні ризики	Соціальні ризики
дорожньо-транспортні пригоди	погіршення стану здоров'я учасників	несприятливі погодні умови	втрата документів
несправності транспортних засобів	теплові удари або переохолодження	складні природні маршрути	порушення громадського порядку
порушення правил перевезення пасажирів	серцево-судинні захворювання	стихійні явища	крадіжки особистих речей
	харчові отруєння інфекційні захворювання		конфліктні ситуації

Варто звернути увагу на особливості застосування Закону України «Про страхування».[35]. У середньому, за статистикою туризму, страхові випадки відбуваються з кожним сотим туристом. Страхування - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати громадянами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій). Відшкодування за фактом страхового випадку настає на загальних підставах (згідно з умовами страхового полісу, у випадку надзвичайних ситуацій тощо).

Таблиця 4.2

Заходи безпеки під час організації паломницьких турів

Перед початком подорожі	Під час перевезення	Під час відвідування святинь
проведення інструктажу з техніки безпеки	використання технічно справного транспорту	дотримання правил під час перебування у місцях поклоніння та культурних об'єктах
ознайомлення учасників із маршрутом	дотримання правил дорожнього руху	дотримання норм поведінки, одягу та поводження з реліквіями
перевірка наявності необхідних документів;	контроль посадки та висадки пасажирів;	виконання вимог представників релігійних установ.
оформлення страхування	забезпечення достатньої кількості зупинок для відпочинку	контроль за великими скупченнями людей, дотримання безпечної дистанції та черг
інформування про правила поведінки в релігійних місцях		забезпечення доступу до евакуаційних виходів та місць зручного розміщення

Медичне забезпечення

- наявність аптечки першої допомоги;
- забезпечення доступу до медичних закладів;
- збір інформації про стан здоров'я учасників за потреби;
- оперативне реагування на надзвичайні ситуації.

Охорона праці — це система правових, організаційних, санітарно-гігієнічних та профілактичних заходів, спрямованих на збереження життя, здоров'я і працездатності працівників.

У сфері паломницького туризму вимоги охорони праці поширюються насамперед на керівників туристичних груп, екскурсоводів, водіїв транспортних засобів та працівників туристичних організацій.

Основні вимоги охорони праці:

- проходження інструктажів і навчання;
- дотримання режиму праці та відпочинку;
- виконання вимог безпеки під час супроводу груп;
- забезпечення безпечних умов праці;
- наявність засобів зв'язку для екстрених випадків.

У разі виникнення небезпечної ситуації необхідно:

1. Зберігати спокій і не допускати паніки.
2. негайно повідомити керівника групи.
3. Надати першу допомогу постраждалим.
4. Викликати екстрені служби за потреби.
5. Діяти відповідно до інструкцій відповідальних осіб.
6. Забезпечити безпечне перебування інших учасників групи.

Отже, комплекс заходів щодо попередження ризиків, належна підготовка учасників і персоналу, дотримання правил безпеки та оперативне реагування на надзвичайні ситуації забезпечують захист життя і здоров'я паломників, сприяють успішному проведенню подорожі та підвищують рівень довіри до туристичної організації.

4.2. Система управління охороною праці та техніки безпеки у паломницькому центрі

Згідно з Законом України "Про охорону праці" на підприємстві «Патріарший паломницький центр» створена служба охорони праці.

У паломницькому центрі в кожному структурному підрозділі і на робочому місці створено умови праці відповідно до нормативно - правових актів, а також забезпечено додержання вимог законодавства щодо прав працівників у галузі охорони праці.

З цією метою Патріарший паломницький центр забезпечує функціонування системи управління охороною праці, з цією метою:

- керівник затверджує інструкції про обов'язки, права та відповідальність за виконання покладених на них функцій, а також контролює їх дотримання;
- розробляє за участю сторін колективного договору і реалізує комплексні заходи для досягнення встановлених нормативів та підвищення існуючого рівня охорони праці;
- вживає за їх підсумками заходів щодо усунення небезпечних і шкідливих для здоров'я факторів;
- розробляє і затверджує положення, інструкції, інші нормативні акти про охорону праці, що діють у межах паломницького центру, та встановлюють правила виконання робіт і поведінки працівників та паломників під час паломництва.

Усі працівники при прийнятті на роботу і в процесі роботи повинні проходити за рахунок роботодавця на підприємстві інструктаж, навчання з питань охорони праці, з надання першої медичної допомоги потерпілим від нещасних випадків і правил поведінки при виникненні аварії. Періодично проходять евакуаційні тренінги та курси з першої медичної допомоги.

Працівники, у тому числі посадові особи, які не пройшли навчання, інструктаж і перевірку знань з охорони праці, не допускаються до роботи.

Під час виконання паломницького туру важливу роль відіграє організаційна структура транспорт та логістика. Важливим питанням залишається огляд та перевірка технічного стану транспорту, проведення ремонту та обслуговування техніки та обладнання, проходження водіями медичних оглядів, наявність документів, дозволів, медичних аптечок, дотримання вимог нормативних та законодавчих актів, в тому числі правил

експлуатації техніки, Правил дорожнього руху, Правил охорони праці на автомобільному транспорті та інших. [36].

Наявність документів та правил на підставі яких виконується перевезення:

1) посвідчення водія відповідної категорії та підтвердження стажу керування автобусом не менше 5 років;

2) реєстраційні документи на транспортний засіб;

3) належним чином засвідчена копія договору автомобільного перевізника із замовником послуг;

4) документ, що засвідчує оплату транспортних послуг;

5) належним чином засвідчена перевізником копія договору страхування відповідальності за шкоду, заподіяну життю та здоров'ю пасажирів під час користування автомобільним транспортом, та за шкоду, заподіяну вантажу, багажу при перевезенні, за класом страхування 10, визначеним статтею 4 Закону України «Про страхування»;

б) протокол перевірки технічного стану транспортного засобу;

7) договір обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності;

8) направлення у рейс на автобусні маршрути протяжністю понад 500 км двох водіїв дотримання водієм(ями) режиму праці та відпочинку;

9) потрібно інформацію з діючого та провіреного тахографа (особисту картку водія та роздруковану на паперовому носії інформацію про роботу та відпочинок водія (водіїв) - у разі обладнання транспортного засобу цифровим тахографом або смарт-тахографом чи реєстраційні листки режиму праці та відпочинку водіїв - заповнені тахокарти у кількості, що передбачена ЄУТР), або бланк підтвердження діяльності;

10) цілісної таблички тахографа та його пломб, а також маркування таблички та пломб тахографа знаком ПСТ, внесеним до переліку суб'єктів господарювання, що здійснюють установлення та технічне обслуговування контрольних пристроїв (тахографів) в автомобільних транспортних засобах.

11) оснащення колісного транспортного засобу вогнегасником;

12) наявність на автобусі трафаретів відповідно до вимог, передбачених Правилами надання послуг пасажирського автомобільного транспорту;

13) наявність відповідної ліцензії на господарську діяльність з надання послуг з перевезення пасажирів.

14) розміщення у салоні автобуса на видному та доступному місці інформації про автомобільного перевізника (для юридичної особи - найменування юридичної особи, яке містить інформацію про її організаційно-правову форму; для фізичної особи - прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) фізичної особи, яка є громадянином України), укладений договір страхування відповідальності (дата укладення, номер), страховика (найменування, місцезнаходження, контактні дані для звернення) та розмір страхової суми.

15) внесення автомобільним перевізником інформації про здійснення нерегулярних перевезень до Єдиного комплексу інформаційних систем у сфері безпеки на наземному транспорті.

Організацією та супроводом автобусного туру здійснює керівник паломницької групи. Супроводжуючий паломницької групи — це штатний співробітник паломницького центру, який супроводжує групу паломників у паломництві по території країни та за кордоном, надає інформацію і туристичні відомості в місцях транзитного проїзду поза сферою компетенції місцевого гіда.

Вимоги, права та обов'язки керівника паломницької групи:

- 1) проводить організаційні збори паломницької групи;
- 2) організує проходження паломниками паспортного, митного й іншого контролю в пункті призначення при в'їзді в закордонну країну, а також виїзді з неї;
- 3) здійснює контроль за виконанням затвердженої програми й умов обслуговування паломницької групи;
- 4) оформляє відповідні документи (ваучер, звіт, ін.);
- 5) постійно знаходиться з паломницькою групою і сприяє приймаючій стороні в проведенні організаційних заходів щодо прийому й обслуговування паломників.

Інформує паломників:

- про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування і правила перебування в ній;
- про правила ввозу і вивозу з країни майна, товарів, сувенірів, ін.;
- про валютний і митний контроль;
- про звичаї місцевого населення;
- про релігійні обряди, святині, пам'ятники природи, історії, культури й інших об'єктів туристського показу, що знаходяться під особливою охороною;
- про стан навколишнього природного середовища;
- про санітарно-епідеміологічну обстановку;
- про умови забезпечення особистої безпеки, дотримання споживчих прав і схоронності майна туристів;
- про умови одержання невідкладної медичної допомоги.

У випадку захворювання паломника разом із представником приймаючої сторони і страхової компанії вживає термінових заходів по наданню медичної допомоги.

У випадку виникнення форс-мажорних обставин (стихійних лих, воєнних дій, страйків і т.д.) зв'язується з українським консульством (посольством), спеціальними органами, створеними в зв'язку з надзвичайними ситуаціями, збирає групу і проводить інструктаж по забезпеченню безпеки здоров'я і життя паломників.

Інформує паломників про можливість виникнення факторів ризику на кожному конкретному маршруті.

Вживає заходи по вирішенню конфліктних ситуацій з місцевим населенням, представниками правоохоронних і інших органів

Організує повернення паломників додому.

Підготовляє і здає звіт про паломницьку поїздку керівнику паломницького центру.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі бакалавра узагальнено теоретичні положення та розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення організації паломницького туризму в діяльності Патріаршого паломницького центру УГКЦ. За результатами проведеного дослідження сформульовано такі висновки.

Паломницький туризм обґрунтовано як самостійний спеціалізований вид туристичної діяльності, сутність якого полягає у здійсненні подорожей до святих місць із метою задоволення духовних потреб, поклоніння святиням, участі в богослужіннях та релігійних практиках. Визначено, що його основними особливостями є виражена духовна мотивація, культовий характер маршруту, пріоритет сакрального змісту над комфортом, другорядність екскурсійної складової, а також необхідність урахування конфесійної специфіки й духовного супроводу.

Доведено, що ресурсний потенціал паломницьких подорожей має комплексний характер і охоплює сакральні, історико-культурні, природні, подієві та інформаційні ресурси. Встановлено, що ефективна організація паломницького туризму можлива лише за умови поєднання духовно значущої ресурсної бази з належним інфраструктурним забезпеченням, яке включає транспортну, інформаційну, сервісну, санітарно-побутову, організаційну та безпекову складові.

Установлено, що Патріарший паломницький центр є інституційно сформованою церковною структурою, яка поєднує духовну місію, організацію паломницьких подорожей, інформаційний супровід та соціальне служіння. Його функціонування базується на церковній інституційності, багаторічному досвіді, широкій географії маршрутів і орієнтації на поєднання духовного змісту подорожей із сучасними вимогами до організації туристичного обслуговування.

Оцінка результатів діяльності центру засвідчила його високий рівень функціональної стійкості та адаптивності. Позитивно оцінено масштаб турової діяльності, географічну широту маршрутів, варіативність форматів

паломництва, інформаційну впорядкованість, соціальну активність і збереження духовної спрямованості програм. Разом із тим виявлено резерви для вдосконалення, пов'язані зі зниженням частки маршрутів із нічними переїздами, підвищенням прозорості цінової комунікації, удосконаленням програм обслуговування та посиленням безпекових процедур.

Розроблено пропозиції щодо вдосконалення паломницького туропродукту та програм обслуговування. До них віднесено впорядкування турів за типом, адаптацію програм до окремих цільових груп, запровадження стандартизованого духовного модуля, диференціацію сервісних пакетів, розподіл маршрутів за рівнем логістичного комфорту та оновлення супровідних матеріалів паломника. Реалізація цих рішень дозволить підвищити якість обслуговування, посилити паломницьку ідентичність турів і точніше враховувати потреби різних категорій учасників.

Обґрунтовано заходи щодо вдосконалення організаційно-технологічних процесів та підвищення якості й безпеки паломницьких подорожей. Запропоновано уніфікацію підготовки маршрутів, оптимізацію логістики, стандартизацію якості обслуговування, чіткий розподіл функцій супроводу, обов'язковий інструктаж паломників, системне післятурове оцінювання та впровадження внутрішнього безпекового протоколу. Їх практичне застосування сприятиме зменшенню організаційних ризиків, підвищенню керованості паломницьких маршрутів і посиленню безпеки учасників.

Запропоновано комплекс заходів із просування паломницьких турів центру, який включає оновлення сторінок турів на сайті, активізацію комунікації у соціальних мережах, електронні розсилки, поширення інформації через парафії та систему попередньої реєстрації. Виконане економічне обґрунтування показало, що за прогнозованих витрат 65 тис. грн прогнозований приріст учасників становитиме 90 осіб, додатковий дохід – 135 тис. грн, а економічний ефект – 70 тис. грн. Це підтверджує практичну доцільність запропонованих заходів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР із змінами.
URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>
2. Постанова КМУ № 297 від 15.03.2006 «Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text>
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 14 с.
4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Київ : Держспоживстандарт України, 2003. 11 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Київ : Держспоживстандарт України, 2004. 7 с.
6. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 15 с.
7. ДСТУ 4661:2006. Послуги громадського харчування. Терміни та визначення понять. Київ : Держспоживстандарт України, 2006. 20 с.
8. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства (наказ Міністерства економіки з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 р., №219 з редакцією від 29.01.2021). Київ: Нотіс. 2021. 16 с.
9. Географія туризму: релігійний туризм та паломництво : підручник. Укладачі: В. В. Тарасова, І. М. Ковалевська, О. Л. Соколовський, І. К. Нестерчук. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2025. 198 с.
10. Герасименко В. Г. Організація туристичної діяльності. Київ : Кондор, 2020. 280 с.
11. Головня О. М., Ставська Ю. В. Міжнародний туризм: навч. посіб. Вінниця: ТОВ «Друк», 2020. 313 с.
12. Кифяк В. Ф. Організація туризму : навч. посіб. Чернівці : Книги-XXI, 2008. 344 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/kyfjak.htm
13. Красномоовець В. А., Пасека С. Р. Туризм і гостинність: стан, проблеми, перспективи. Черкаси: ЧНУ, 2024. 152 с.

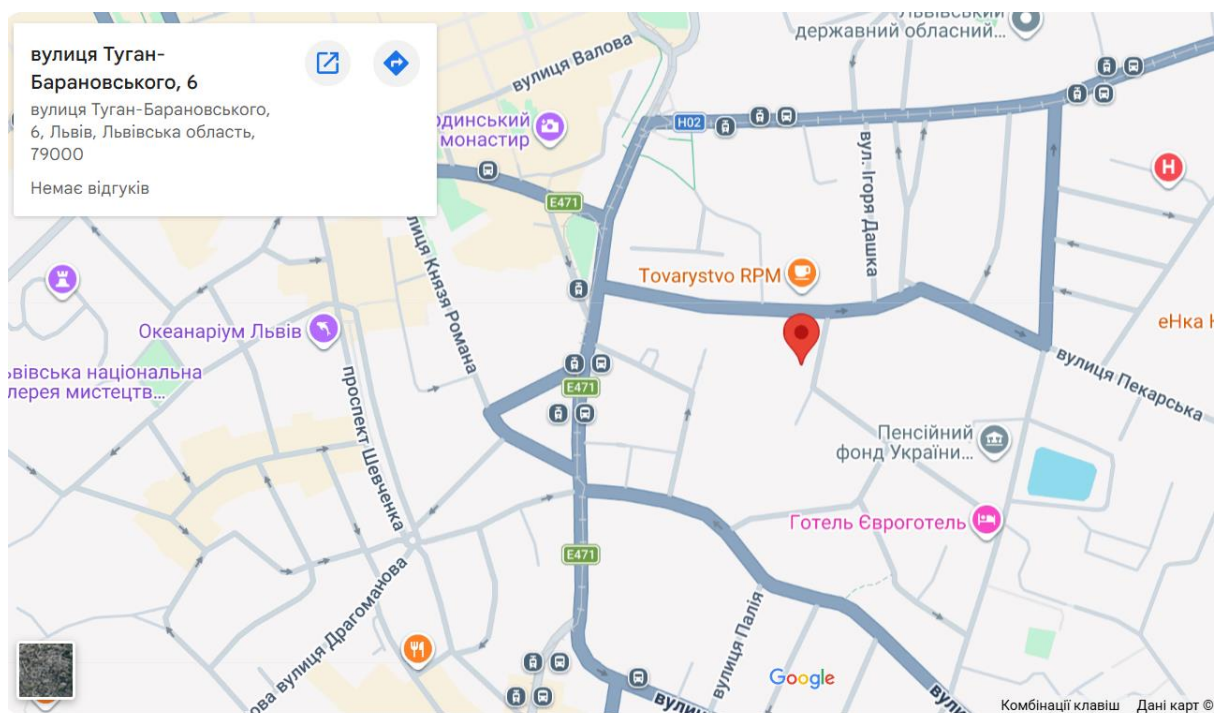
14. Кузнєцова Ю. О. Маркетинг туристичних послуг: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 312 с.
15. Луговий Б. В., Островська Н. Д. Особливості розвитку релігійного туризму на Тернопілля. *Молодий вчений*. 2022. № 6 (106). С. 11-15.
16. Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. Київ: Альтерпрес, 2021. 300 с.
17. Мальська М. П. Планування діяльності туристських підприємств: навч. посіб. Київ: Знання, 2019. 241 с.
18. Матвійчук Л. Ю., Барський Ю. М., Лепкий М. І. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 176 с.
19. Нагірняк А. Я. Паломництво та релігійний туризм: характерні риси та особливості. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 44. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-91>
20. Організація туризму : навч. посіб. МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини; уклад. О. М. Перепелюк. Умань : Сочінський М.М., 2022. 128 с.
21. Панченко С. Від паломництва до релігійного туризму: історія і сучасність. *Актуальні питання масової комунікації*. 2017. Вип. 32. С. 12-19.
22. Паньків Н. Є. Тенденції розвитку релігійного туризму в Карпатському регіоні України. Вісник Хмельницького національного університету. *Економічні науки*. 2022. № 2, т. 1. С. 77-89. URL: <https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/1126/1145>
23. Патріарший паломницький центр УГКЦ : офіційний сайт. URL: <https://pilgrimage.in.ua/>
24. Au-Yong-Oliveira M., Vampoori M., Grassos T. Religious Tourism and Pilgrimage Tourism. *Revista Turismo & Desenvolvimento*. 2024. No. 47. P. 446-465.
25. Belucio M., Fuinhas J. A., Vieira C. How does the economy affect a religious phenomenon? A panel approach to international pilgrimages to the Shrine of Fátima. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*. 2023. Vol. 13, No. 1. P. 110-124.

26. Ingaldi M. Balancing Tourism and Community Well-Being: Evaluating Pilgrimage Services in Częstochowa. *CzOTO*. 2024. 339-349.
27. Jesenský M., Kornecká E., Molokáč M., Tometzová D. Development of Pilgrimage Tourism in Slovakia over the Past Decades: Examples of Selected Pilgrimage Sites. *Heritage*. 2024. Vol. 7, No. 3. P. 1801-1821.
28. Olsen D. H., Timothy D. J. (eds.). *The Routledge Handbook of Religious and Spiritual Tourism*. London ; New York : Routledge, 2021. 504 p.
29. Shinde K. A. (ed.). *A Research Agenda for Religious Tourism*. Cheltenham : Edward Elgar Publishing, 2024.
30. Suárez M. J. A. Researching links between pilgrimage tourism and rural socio-economic development along the route to Fisterra-Muxía. *Journal of Rural Studies*. 2025. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0743016725001615?via%3Dihub>
31. UN Tourism. *Tourism Data Dashboard: Global and Regional Tourism Statistics*. URL: <https://www.unwto.org/tourism-data>
32. UNESCO World Heritage Centre. *Sacred Sites and Pilgrimage Routes in the Kii Mountain Range*. URL: <https://whc.unesco.org/en/list/1142/>
33. UNESCO World Heritage Centre. *Routes of Santiago de Compostela: Camino Francés and Routes of Northern Spain*. URL: <https://whc.unesco.org/en/list/669/>
34. Ст. 13 Закону України Про туризм. Безпека в галузі туризму від 15.09.1995 № 324/95-ВР URL: https://kodeksy.com.ua/pro_turizm/statja-13.htm
35. Закон України Про страхування (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2023, №№ 12-13, ст.28) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1909-20#Text>
36. Документи, на підставі яких виконуються пасажирські перевезення URL: https://protocol.ua/ua/pro_avtomobilniy_transport_stattya_39/#google_vignette
37. Козинець В. М. *Безпека життєдіяльності у сфері туризму: навчальний посібник*. К.: Кондор, 2006. 576 URL: <https://repository.ukd.edu.ua/handle/123456789/319>

ДОДАТКИ

Додаток А

Місце розташування Патріаршого паломницького центру УГКЦ





ПАТРІАРШИЙ
ПАЛОМНИЦЬКИЙ
ЦЕНТР



Автобус

Маршрут

|| Львів- Зарваниця-Глиняни - Львів

Тривалість туру

1 день

Нічні переїзди

немає

Проща: Зарваниця і Глиняни

<https://pilgrimage.in.ua/pilgrimages/proshha-zarvanyczya-i-glyniany/>

ДОСТУПНІ ДАТИ

Дата (від - до)	Ціна
21/03/2026 - 21/03/2026	пожертва 700 грн
18/04/2026 - 18/04/2026	700 грн
10/05/2026 - 10/05/2026	700 грн
08/06/2026 - 08/06/2026	700 грн
19/07/2026 - 19/07/2026	700 грн
15/08/2026 - 15/08/2026	700 грн
05/09/2026 - 05/09/2026	700 грн
14/09/2026 - 14/09/2026	700 грн

ПРОГРАМА

07:15 – ранковий збір.
7:30 Вийзд зі Львова.
11:00 Приїзд у Зарваницю.

Перші згадки про Зарваницю датуються далеким 1240 роком. Рятуючись від навали орди хана Батия,

Продовження додатку Б

який спопелив Київ, один з монахів втік на Галицько-Волинські землі, звідки був родом. Знесилений дорогою, вкритий болючими ранами, ледь живий монах заснув. Уві сні йому з'явилась Богородиця, яка простягла бідоласі свій омофор. Прокинувшись, чернець побачив перед собою чудотворний образ Божої Матері з маленьким Ісусиком на руках, що з'явився над джерелом. Промивши рани водою з джерела, він помітив, що рани дійсно загоїлись. Отож, біля чудотворного зарваницького джерела Ви почуєте детальну розповідь про славнозвісне відпустове місце. Після екскурсії, помолимося у соборі Зарваницької Божої Матері, тоді відвідаємо підземну церкву Пресвятої Трійці. Молимося у своїх наміреннях. Далі -зустрічаємось біля Пам'ятника мігрантам. Це металева постать маленької дівчинки, що плаче, тримаючи в руках ікону. Поруч з нею валіза з однієї сторони та вишитий рушник на камені з іншої. Молимося Хресною Дорогою.

Якщо Ви не мали змоги відвідати Єрусалим у Ізраїлі, то матимете нагоду побачити копію тільки у менших масштабах – Український Єрусалим. Тут у Вас буде час на приватну молитву та можливість зробити фото.

Обід (факультативно-220 грн.) у Зарваниці.

Переїзд у Глиняни- одне з найдавніших міст Львівської області. Перша письмова згадка про місто датована 1379 року, коли Глиняни перейшли у власність польського короля, хоча поселення існувало й раніше. Кажуть, воно старіше за Львів. Розташоване в західній частині Золочівського району на берегах річки Перегноївки (басейн Вісли) за 46 км на північний схід від Львова. Містечко має велику духовну цінність завдяки чудотворній іконі Розп'яття Христового. Уночі перед Різдом 1936 року, за спогадами місцевих мешканців, у старенькому дерев'яному храмі з'явилось дивне світло – сіяла запрестольна ікона Розп'яття Ісуса Христа, на яку в той час мало хто звертав увагу. Дивна подія привернула увагу багатьох мирян. Відомості про надприродний спосіб самовідновлення образу були передані до Риму. Святійший Отець Папа Пій XI коронував образ «Розп'яття» і надав церкві право проведення відпустів у свята Вознесіння Христового, Пресвятої Євхаристії, Різдва Івана Хрестителя, Успіння Пресвятої Богородиці і Воздвиження Чесного Хреста. Згодом митрополит Андрей Шептицький надав церкві право проведення 12 відпустів до року. Церкву, у якій розміщена ікона, вважають однією з найстаріших дерев'яних церков Галичини, адже її стара частина походить з кінця XIV — початку XV ст. Як свідчать давні документи, 1562 року церква Успіння Пресвятої Богородиці вже існувала в місті; а та будівля церкви, яка є сьогодні, постала в 1749 році. Під час її будівництва можливо використовувалися придатні до вжитку матеріали з якоїсь старшої розібраної церкви. Під час пожежі 1886 року, коли згоріли всі будівлі Глинян, церква залишилася неушкодженою. Церква особливо стала відомою з 1936 року завдяки самовідновленню і позолоченню запрестольної ікони Розп'яття Ісуса Христа, біля якої впродовж 1936—1939 років відбулося понад 3000 зцілень хворих, які записували до спеціальних книг. За легендою, тут молився гетьман Іван Мазепа, а два старі ясени у дворі посадив гетьман Богдан Хмельницький. І ми з Вами будемо молитися у цій святині за мир й злагоду у наших родинах та країні.

ВХОДИТЬ У ВАРТІСТЬ

- проїзд комфортабельним автобусом;
- супровід духівника;
- страхування на час подорожі.

НЕ ВХОДИТЬ У ВАРТІСТЬ

- Глиняни – 50 грн. (пожертва і оплата за екскурсію)
- Харчування (обід -220 грн.)
- Особисті витрати

ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ

Паломники персонально несуть відповідальність за достовірність наданої ними інформації та власні документи, а саме їх відповідність (біометричні паспорти, чи інші документи, які дають право в'їзду в Шенген зону чи інші країни).

Закордонний паспорт дійсний не менш ніж 90 днів після повернення з туру.

Страховання, яке надає паломницький центр, є груповим та лише на час перебуту туру. У разі страхового випадку, паломницький центр, несе відповідальність ТІЛЬКИ за страховки, які були оформлені у нашому центрі.

У паломницьких автобусних турах ми здійснюємо перевезення згідно Угоди про міжнародні нерегулярні перевезення пасажирів автобусами (Угода INTERBUS) від 30.06.2001р., до якої Україна приєдналась 16.10.2012р. згідно Закону України «Про приєднання України до Угоди про міжнародні нерегулярні перевезення пасажирів автобусами (Угода INTERBUS)». Відповідно до Угоди INTERBUS (Лібералізовані нерегулярні перевезення) ми їдемо із "зачиненими дверима", тобто – це такий тип перевезення, коли той самий автобус використовується для перевезення тієї самої групи пасажирів протягом усього поїздки.

Учасники групового автобусного туру зобов'язані повернутися до України разом з групою згідно програми туру!

У зв'язку з введенням електронних черг на багатьох пунктах перетину України з країнами Шенгенської зони(та інших країн), ГОДИНИ ВИЇЗДУ МОЖУТЬ ЗМІНЮВАТИСЯ (раніше або пізніше) навіть ЗА ДЕНЬ ДО від'їзду!

Паломницький центр не несе відповідальності за роботу митних та прикордонних органів, а також за затори і ремонти на дорогах, погодні умови.

Паломницький центр не несе відповідальності за рішення, та пов'язані з ними наслідки, урядів та державних організацій іноземних держав, що обмежують в'їзд/транзит територією їх країни в умовах пандемії Covid-19

Місця в автобусі розподіляються по черзі, в міру надходження заявок.

Паломницький центр лишає за собою право змінювати кількість, порядок і час проведення екскурсій або замінювати їх на рівноцінні.

Паломницький центр лишає за собою право вносити зміни в програму туру без зміни загальної кількості послуг.

Вартість факультативних екскурсій може змінюватись в залежності від кількості туристів в групі. Для проведення факультативної екскурсії потрібно зібрати мінімальну необхідну кількість бажаючих. Таку мінімальну кількість бажаючих повідомляє керівник групи в турі.

Паломницький центр не приймає претензії по затримці часу через дії третіх осіб, на яких у Паломницького центру немає впливу.

Паломницький центр не несе відповідальності за речі залишені туристами в готелях, автобусі та ін. місцях. Претензії щодо втрати власних речей не приймаються.

Туристи, що подорожують самостійно можуть бути розміщені у тримісних номерах, на додатковому ліжку;

Продовження додатку Б

Паломники самостійно відповідають за пошкоджене ними майно (автобус, готель) під час поїздки.

Користування баром у номерах у готелях – це додаткова платня. Також не забуваймо, що виносити їжу з ресторану, рушники з готелю – прирівнюється до крадіжки і може каратись згідно чинного законодавства країни, у якій перебуває паломник.

Ануляція

Рішення про ануляцію туру та можливість повернення коштів приймаються у кожному випадку індивідуально. Запити про ануляцію просимо направляти на електронну скриньку –

palomnentr@gmail.com

До запитів просимо додавати підтверджуючі документи (квитанція про оплату, довідка від лікаря, тощо).

Публічна пропозиція про укладення договору за цим посиланням – <https://pilgrimage.in.ua/wp-content/uploads/2024/04/dogovir-oferta.pdf>