

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ. МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

Тернопільський національний економічний університет

Івано-Франківський інститут менеджменту

Кафедра міжнародної економіки ІФІМ

МАЗУР Михайло Іванович

Програми страхування в туристичному бізнесі:

Вітчизняна практика та світовий досвід

Спеціальність: 8.03050301 – Міжнародна економіка

Магістерська програма – Міжнародний туризм

Дипломна робота за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр»

Студент групи МЕМТзмі-54

М.І. Мазур

Науковий керівник:

д.е.н., Куриляк В.Є.

Дипломну роботу допущено до

Захисту:

“ ___ ” _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ В.Є.Куриляк

ТЕРНОПІЛЬ – 2012

Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.....	8
1.1. Страхування як складовий елемент в туристичному бізнесі.....	8
1.2. Характеристика видів та форм страхування у туристичному бізнесі	23
1.3. Особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі.....	30
Висновки до Розділу 1.....	36
Розділ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ: ВІТЧИЗНЯНА ПРАКТИКА ТА СВІТОВИЙ ДОСВІД.....	38
2.1. Оцінка ефективності програм страхування на туристичному ринку України.....	38
2.2. Моніторинг ефективності програм страхування на міжнародних туристичних ринках.....	59
2.3. Аналіз ефективності програм страхування «Еней» м. Івано-Франківськ.....	70
Висновки до Розділу 2.....	77
Розділ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.....	78
3.1. Напрями підвищення ефективності програм страхування на ринках зарубіжних країн.....	78
3.2. Перспективи застосування новітніх програм страхування українськими туристичними операторами.....	83
3.3. Методичні рекомендації щодо оптимального використання програм страхування на «Еней» в умовах світової фінансової кризи.....	87
Висновки до Розділу 3.....	92
ВИСНОВКИ.....	94
ДОДАТКИ.....	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	108

Вступ

Актуальність теми дослідження пояснюється тим, що в сучасних умовах страхування є важливим і необхідним інструментом, що забезпечує загальну економічну стабільність і безпеку, розвиток підприємництва, ефективний захист від численних ризиків, реалізацію державної соціальної політики в області туризму.

Проте розвиток і зміцнення міжнародного страхового ринку неможливий без глибокого аналізу його сучасного стану. Внаслідок цього розвиток теорії і методів, що дозволяють провести детальний аналіз особливостей функціонування програм страхування в туристичному бізнесі в сучасних умовах є актуальним напрямом сучасної науки.

Найефективнішим інструментом забезпечення в туризмі гарантій надання медичної і іншої допомоги, а також репатріації є страхування. Страхування туристів - це особливий вид страхування, що забезпечує страховий захист майнових інтересів громадян під час їх туристичних поїздок, подорожей, шоп-турів і ін. Страхування в туризмі є найважливішим елементом забезпечення гарантій, і, перш за все фінансових, пов'язаних з розміщенням збитку.

Сфера туризму має достатньо широке розповсюдження і згідно статистичних показників займає одне з перших місць в міжнародному економічному просторі. Туристична діяльність вносить значний внесок в економіку країни, сприяючи створенню нових робочих місць і забезпеченню зайнятості населення, дозволяючи привертати додаткові засоби до державного бюджету, у тому числі валютні, активізуючи зовнішньоторговельний оборот. Страхування - найважливіший елемент економічних відносин і ефективний спосіб відшкодування витрат.

Страхування і сфера туризму мають велике значення для розвитку економіки країни. Послуги, до числа яких відносяться дані види діяльності, є важливими компонентами національної економіки. Сфера туризму має достатньо широке розповсюдження і по статистичних показниках займає одне з перших місць в економіці по об'ємах послуг, що надаються.

Страховання - це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян і юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, які формуються шляхом сплати громадянами і юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій). Страховання в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я і майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Суть страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями. Страховання виконує чотири функції: ризикову, попереджувальну, заощаджувальну, контрольну. Зміст ризикової функції страхування полягає у відшкодуванні ризику. В рамках дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, оскільки страховий ризик як вірогідність збитку безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок засобів страхових фондів заходів щодо зменшення страхового ризику.

Заощаджувальна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування і використання засобів страхової фундації.

В останні роки спостерігається помітне зростання кількості страхових випадків, особливо важких і дорогих, включаючи смертні випадки і необхідність репатріації тіла до постійного місця проживання.

Вивчення даної проблеми важливе з позиції етики туризму. В нашій країні в більшій мірі розвинений виїзний туризм, а, значить, при здійсненні туристичних операцій зачіпаються інтереси не однієї держави. Зовнішньоекономічний характер об'єктів туристичного страхування

виявляється в розташуванні майнових інтересів туристів і туристичних фірм. Оскільки найважливішою умовою існування страхового інтересу є те, що він не існує сам по собі, а пов'язаний з певною особою, очевидно, що майнові інтереси туристів під час їх зарубіжних поїздок знаходяться не в місці їх постійного мешкання, а в країні їх тимчасового перебування.

Активна поведінка туристів об'єктивно народжує необхідність найвищої організації виробництва, праці і управління у сфері туризму. В цьому значенні вся діяльність сфери туризму має особливе, динамічне значення. Тому в цій сфері велика роль фахівців - організаторів всіх видів туристичної діяльності. Що в свою чергу означає необхідність використання страхової підтримки. Проте розглядаючи різні фактори, які впливають на формування страхових програм, характерних для туристичної сфери, не можна не згадати про так звані форс-мажорні обставини або обставини непереборної сили, які мають глобальні наслідки.

Поняття «непереборна сила», яка досліджується в даній магістерській роботі ще з римського права. В латинському варіанті воно позначається як «vis - мајор». У ст. 79 Конвенції ООН про договори міжнародної купівлі-продажу товарів 1980 обставини непереборної сили поставлено в обов'язкову залежність від об'єктивних сил, що впливають на характер взаємовідношення сторін в договорі. Зокрема, згідно цій нормі сторона не несе відповідальності за невиконання будь-якого з своїх зобов'язань, якщо доведе, що воно було викликано перешкодою ззовні її контролю.

Крім того, дане дослідження, а саме програми страхування в туристичному бізнесі, направлено на розвиток страхування і туризму як окремих сфер діяльності. Збільшення кількості туристів, при нормальному розвитку страхових відносин, веде до збільшення кількості укладених договорів страхування, і, відповідно, до збільшення суми зібраних страхових внесків по туристичному страхуванню і об'ємів страхового ринку в цілому. Зміна якісної складової страхових продуктів дозволяє на належному рівні виконувати зобов'язання страховикам за договорами страхування, а

туристичним організаціям по забезпеченню безпеки туристів, прагнучих, у свою чергу, купити якісний туристичний продукт. Такий взаємний вплив і розширення напрямів співпраці сприяє розвитку цих секторів економіки. Питання програм страхування туристів і туристичних фірм досліджуються також в роботах фахівців в області туризму і міжнародних відносин - Волошина Н. І., Гвозденко А. А., Папіряна Р. А., Пузакової Е. П., Честникової В. А. Фомичева В. І., Ann Brown, Chris Ryan, Charles R. Goeldner, Rodney Cartwrite і ін.

Разом з тим, в сучасній науковій літературі практично відсутня інформація, присвячена програмам страхування в туристичному бізнесі як окремому напрямку діяльності страховиків, у тому числі питанням співпраці страхових і туристичних організацій. Крім того, розробка теоретичних питань туристичного страхування підкріплена практикою взаємостосунків страхових компаній і суб'єктів туристичного бізнесу.

Метою дослідження магістерської роботи є вивчення і уточнення теоретичних положень про економічну сутність і зміст програм страхування в туристичному бізнесі, систематизація українського і зарубіжного досвіду в даній сфері, виділення проблем розвитку туристичного страхування в Україні, а також розробка практичних рекомендацій по його вдосконаленню.

Об'єктом дослідження є ПП «Еней», що надає ряд туристичних послуг в різних сферах.

Предметом дослідження є програми страхування в туристичному бізнесі як окрема сфера страхової діяльності, що припускає надання страхового захисту суб'єктам туристичної діяльності, а також страхування як спосіб зниження ризиків у сфері туризму.

В роботі використано наступні методи аналізу: 1) традиційні (порівняння, розкладання величин на складові частини (аналіз) та узагальнення (синтез), групування даних, ряди динаміки, перерахунок показників, графічний прийом аналізу, обчислення різниць, індексний аналіз, експертна оцінка, розрахунково-

конструктивний), 2)евристичні (експертні і психологічні) та економіко-математичні (факторний аналіз).

В магістерській роботі висвітлено важливість програм страхування в туристичному бізнесі; наведена класифікація видів страхування; запропоновано схему страхування на прикладі української туристичної фірми ПП «Еней».

Описана в роботі методика програм страхування може використовуватись іншими туристичними фірмами відносно цілей даної організації.

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Страхування як складовий елемент в туристичному бізнесі

Індустрія туризму завжди несла і несе в собі певну небезпеку для життєдіяльності як самих туристів, так і її працівників. Стихійні лиха, нещасні випадки, прорахунки у виробничо-господарській діяльності та інші непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. При цьому з розвитком науково-технічного прогресу природні і виробничо-господарські катаклізми не зменшуються. Для забезпечення стабільної діяльності туристичних підприємств та гарантування якісного відпочинку туристам, зокрема у сферах підвищеного ризику, існують різні інструменти управління ризиком, одним з яких є страхування. Страхування як складова системи безпеки в туристичній індустрії сприяє стабілізації діяльності туристичних підприємств та тур операторських фірм, а також безпеці туристичних подорожей як в Україні, так і за її межами.

Туристична подорож несе у собі багато несподіванок. Турист може стати жертвою катастрофи або пограбування, раптово захворіти, внаслідок зміни погоди та інших обставин можуть не виправдатися його сподівання на спокійний відпочинок. У цих і в безлічі інших випадків виникне: необхідність наперед забезпечити себе від їхніх шкідливих наслідків або звести їх до мінімуму[2, с. 107].

Деякі працівники туристичної індустрії знаходяться в зоні підвищеного ризику. Під час прийняття їх на роботу відповідні відомства та саме туристичне підприємство повинні прийняти на себе зобов'язання щодо страхування їх життя та здоров'я.

Останніми роками відчувається помітне зростання кількості страхових випадків, особливо тяжких на дорогах, включаючи летальні результати і необхідність репатріації тіла на батьківщину.

Нині страхова обстановка у ряді традиційно туристичних країн є неспокійного. Одна з причин – брак культури поведінки туристів за кордоном. Вирішенню цієї проблеми могло б сприяти проведення туристичними фірмами з клієнтами докладного інструктажу перед виїздом. Звичайно, ніхто не застрахований від випадковостей. Але деяким з неприємностей, що відбуваються з клієнтами, можна запобігти.

Закон України «Про страхування» регулює відносини у сфері страхування і спрямований на створення ринку страхових послуг, посилення страхового захисту майнових інтересів, зокрема туристів, а також туристичних підприємств та їх працівників [2, с. 110].

Як економічна категорія страхування представляє систему економічних відносин, що включає сукупність форм і методів формування цільових фондів грошових коштів і їх використання на відшкодування збитку при різних ризиках, а також на надання допомоги громадянам при настанні певних подій в їх житті. Воно виступає, з одного боку, засобом захисту бізнесу і добробуту людей, а з іншою - видом діяльності, що приносить дохід. Джерелами прибутку страхової організації служать доходи від страхової діяльності, від інвестицій тимчасово вільних засобів в об'єкти виробничої і невиробничої сфер діяльності, акції підприємств, банківські депозити і т.д.

Економічна сутність страхування може бути показано через найважливіші поняття - економічні категорії, що відображають в абстрактному вигляді якісь сукупності однорідних специфічних економічних відносин. Виділимо три такі категорії, які застосовуються в практиці страхування:

- економічна категорія страхового захисту суспільного виробництва;
- економічна категорія страхового захисту власності і доходів населення;
- економічна категорія страхування.

Сутність економічної категорії страхового захисту суспільного виробництва. Людське суспільство може існувати, тільки проводячи матеріальні блага. В процесі виробництва на всіх етапах руху суспільного продукту від виробництва до споживання люди активно вступають у відносини

з силами природи і у відносини між собою. Інакше кажучи, суспільне виробництво має дві сторони: продуктивні сили (відносини людей з природою) і виробничі відносини (відносини людей між собою в процесі виробництва).

Сутність економічної категорії страхового захисту власності і доходів населення полягає в страховому ризику втрати власності, здоров'я і доходів населення, а також у відповідних захисних заходах і в їх сукупності.

Економічна категорія страхування - це теоретичний вираз реально існуючих суспільно-виробничих відносин між людьми з приводу попередження, локалізації і подолання негативних наслідків надзвичайних подій природного і соціального характеру, а також по безумовному відшкодуванню нанесеного ними збитку [4, с. 11].

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).

Страхування в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки.

Страховиками визнаються юридичні особи, створені у формі акціонерних, повних, командитних товариств або товариств з додатковою відповідальністю згідно із Законом України "Про господарські товариства" з урахуванням особливостей, передбачених цим Законом, а також, хто одержали у встановленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності.

Страхова діяльність в Україні здійснюється тільки страховиками-резидентами України.

Страхування є основною формою забезпечення безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування. Під безпекою туристів розуміється не тільки особиста їх безпека, але і збереження їх майна і не нанесення збитку навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожі.

Сутність страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями. Страхування виконує чотири функції: ризикову, попереджувальну, ощадну, контрольну.

Зміст ризикової функції страхування полягає у відшкодуванні ризику. В межах дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, бо страховий ризик, як ймовірність шкоди, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів по зменшенню страхового ризику.

Ощадна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду (Додаток А).

Згідно із Законом України «Про туризм» страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками. Туристи мають право самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування[5, с. 201].

Договором страхування повинні передбачатися надання медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюється один раз на весь період туристичної подорожі. За вимогою туриста туроператор чи тур-агент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з передчасним поверненням до місця постійного проживання при настанні нещасного випадку або хвороби. Компенсація шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю туриста або його майну, проводиться у встановленому порядку.

Страхування туристів – це добровільне страхування на час туру на випадок раптового захворювання, смерті (загибелі) або тілесних ушкоджень, одержаних туристом в результаті нещасного випадку, а також майнове страхування особистого майна і багажу, що перевозиться (переноситься) з собою.

Проте, окрім вказаних видів страхування, туристам іноді доводиться звертатися за іншими видами страхової допомоги (юридичної, адміністративної, технічної тощо). Через це деякі вітчизняні страхові компанії укладають договори про спільну діяльність з іноземними страховими сервісними компаніями сприяння щодо надання страхових послуг туристам безпосередньо в країні тимчасового перебування.

За домовленістю з партнером український страховик визначає обсяг страхових послуг, що надаються за полісом, а забезпечення послуг лягає на плечі компанії сприяння. Розрахунки між партнерами проводяться як між перестраховальником і перестраховиком.

Кожна компанія сприяння має в своєму розпорядженні мережу чергових центрів і бюро з операторами, що розташовані в регіонах, на які поширюється

дія поліса. При настанні страхового випадку турист (або старший туристичної групи) має зателефонувати до одного з чергових центрів, телефони яких вказані в страховому полісі (сертифікаті) або на ідентифікаційній картці.

Черговий центр передає виклик страхувальника до найближчого до клієнта бюро, яке займається безпосередньою організацією страхової послуги, і підтверджує, що всі витрати будуть сплачені. Чим більше компанія має чергових центрів і бюро, тим швидше вона зможе організувати допомогу клієнту.

При цьому страховим полісом повинні передбачатися оплата медичної допомоги (медичних витрат) і відшкодування інших майнових витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні тимчасового перебування. Недотримання цієї умови позбавляє туриста права на отримання страхової виплати при настанні страхового випадку [5, с. 209].

Страхувальники - це юридичні особи та дієздатні громадяни, які уклали зі страховиками договори страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства України.

Сутність страхування, як і будь-якої іншої економічної категорії, визначається її функціями. Страхування виконує чотири функції: ризикову, попереджувальну, ощадну, контрольну.

Зміст ризикової функції страхування полягає у відшкодуванні ризику. В межах дії цієї функції відбувається перерозподіл грошової форми вартості між учасниками страхування у зв'язку з наслідками випадкових страхових подій. Ризикова функція страхування є головною, бо страховий ризик, як ймовірність шкоди, безпосередньо пов'язаний з основним призначенням страхування по відшкодуванню міжнародних втрат потерпілим.

Попереджувальна функція страхування полягає у фінансуванні за рахунок коштів страхового фонду заходів по зменшенню страхового ризику.

Ощадна функція страхування сприяє накопиченню грошової суми на подальше життя.

Контрольна функція страхування полягає в перевірці цільового формування та використання коштів страхового фонду.

Особливості страхування в туризмі стосуються безпосередньо страхування туристів. Застосовуються наступні види страхування: медичне; від нещасного випадку; майнове; на випадок затримки транспорту; витрат, пов'язаних із неможливістю здійснити поїздку; асистанс; страхування відповідальності власника автотранспортних засобів та інші[5, с. 225].

Одним із основних видів страхування в туризмі є медичне страхування, яке, в основному, покриває всі витрати на медичні послуги, послуги стаціонарного лікування, перевезення машиною швидкої допомоги, придбання ліків, догляд за хворим, а у випадку смерті за кордоном - транспортування тіла на батьківщину.

Не менш важливим є страхування від нещасних випадків. Страховим випадком визнаються: смерть застрахованого, яка настала в результаті нещасного випадку, що відбувся із застрахованим під час дії договору страхування; інвалідність, одержана в результаті нещасного випадку; часткова втрата працездатності в результаті нещасного випадку, який мав місце під час дії договору страхування.

Стаття 17 Закону України "Про туризм" передбачає, що "Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) обов'язкове і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями, які мають право на здійснення такої діяльності".

Суб'єкт туристичної діяльності, який надає туристичні послуги, зобов'язаний забезпечити страхування туристів та осіб, які їх супроводжують. Для цього договір страхування із страховиком можуть укласти самі туристи або суб'єкт туристичної діяльності як агент страхової компанії. У першому випадку перевіряється наявність у туриста страхового полісу і його копія додається до договору про надання туристичних послуг. У другому – договір страхування укладається безпосередньо в туристичному підприємстві агентом страхової

компанії, яка має ліцензію на право здійснення діяльності, пов'язаної з організацією медичного страхування і страхування від нещасного випадку.

Особливим видом страхування є асистанс. Він забезпечує туристів або спеціалістів, відряджених за кордон, допомогою на місці в технічній (ремонт автомобіля), грошовій або іншій формі.

Асистанс - це перелік послуг (в межах угоди), які надаються в необхідний момент в натурально-речовій формі або у вигляді грошових коштів через технічне, медичне і фінансове сприяння.

Ассистанс - від французького "assistance" - допомога. Компанія - асистанс - сервісний центр, що надає інформаційні і організаційні послуги застрахованим в страхових компаніях приватним особам (страхувальникам). Як правило, ці послуги виявляються громадянам, що знаходяться зовні меж основного місця проживання.

Розрізняють:

1. медичний асистанс (медичне обслуговування, організація госпіталізації і лікування);
2. технічний асистанс (технічна допомога на дорогах, організація доставки транспортних засобів, аварійний комісаріат, попередня оцінка збитку при ДТП);
3. юридичний асистанс (юридична допомога і забезпечення правової підтримки);
4. інформаційний асистанс;
5. туристичний асистанс (пошук і бронювання готелів, візова підтримка, оренда автомобілів) і так далі.

Ассистанські компанії традиційно володіють розвиненою інфраструктурою для надання клієнту максимально швидкого і легкого доступу до всього комплексу послуг організаційного і інформаційного характеру, наприклад, центрами обслуговування, телефонними довідковими службами. Найбільші асистанські компанії надають допомогу в будь-якій точці земної кулі[5, с. 229].

На сьогодні конкуренція серед страхових компаній досягла свого піку. Страховикам стало важко не тільки привертати нових клієнтів, але і утримувати вже існуючих страхувальників. Тому зараз пішла мода на включення в страховий договір умов про надання страхового асистанса.

Страховий асистанс - це допомога страхової компанії своїм клієнтам в скрутній ситуації. Розрізняють технічний, медичний і консалтинговий страховий асистанс.

Технічний страховий асистанс допомагає потерпілому клієнту викликати швидку допомогу, забезпечує евакуатор для транспортування автомобіля, гарантує юридичну підтримку при взаємодії з державними органами. За додатковою угодою страховик також бере на себе витрати по здійсненню автотоварознавчої експертизи і по заміні пошкодженого автомобіля на справну машину, а також на розміщення потерпілих в результаті ДТП водія і пасажирів в лікарні або готелі.

При медичному страхуванні страховий асистанс полягає в швидкому, безкоштовному, якісному наданні медичної допомоги.

При майновому страхуванні суть страхового асистанса зводиться до виїзду аварійного комісара на місце події, наприклад, в затоплену квартиру і перевірці правильності калькуляції вартості відновного ремонту.

Система надання послуг сервісними компаніями представлена двома найважливішими складовими:

- мережею оперативних центрів сервісної компанії
- мережею постачальників послуг.

Мережа оперативних центрів - основа системи надання допомоги. Найбільші сервісні компанії мають мережі, що складаються з десяти оперативних центрів по всьому світу. Оперативні центри повинні забезпечити застрахованим надання невідкладної допомоги в будь-якій географічній крапці, на яку розповсюджується страхове покриття, протягом 24 годин на добу.

Мережа постачальників послуг може бути організована різними способами. По-перше, сервісна компанія може містити власну мережу

постачальників послуг. Така система забезпечує високий рівень контролю за якістю послуг і їх вартістю, але значно підвищує накладні витрати сервісної компанії. По-друге, сервісна компанія може використовувати послуги сторонньої мережі. Це оптимальний і найпоширеніший варіант.

Процес надання допомоги організований таким чином:

1. При настанні страхового випадку застрахований відповідно до умов договору страхування повинен подзвонити в найближчий оперативний центр і повідомити своє ім'я, номер поліса, місцезнаходження і єство виниклої проблеми.
2. Оператор перевіряє, чи дійсна дана особа є застрахованим і який об'єм його гарантій за договором страхування.
3. Оператор вибирає з бази даних постачальника послуг - організацію, яка в конкретній ситуації здатна найбільш якісно і оперативно надати допомогу застрахованому.
4. Оператор зв'язується з постачальником послуг і робить заявку на надання допомоги застрахованому.
5. Оператор по можливості зв'язується із застрахованим і оповіщає його про те, коли і яким чином буде надана допомога.
6. Постачальник послуг надає допомогу застрахованій особі.
7. Оператор або інспектор оперативного центру контролює надання послуги. Залежно від складності ситуації контроль здійснюється різними методами. Якщо йдеться про нескладний випадок, достатньо телефонного дзвінка постачальнику послуги або застрахованому. В складних випадках, коли йдеться, наприклад, про транспортування хворого, інспектор оперативного центру підтримуватиме постійний зв'язок з постачальником послуги до моменту завершення транспортування [5, с. 234].

В Україні в даний час існує 10 асистанс - компаній:

- AP Companies.
- Class Assistance.
- Europ Assistance.

- Express Assist Center.
- Global Voyager Assistance.
- Лат – тільки технічний ассістанс.
- Mondial Assistance.
- Savitar Group.
- Assistance Professional Group (AP Group).
- Ассістанс Плюс.

Таблиця 1.1

Сервісні компанії, що надають медичну і технічну допомогу туристам в межах України і за кордоном, а також іноземним громадянам

Компанія - Assistance	Послуги
AP Companies Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> • Організація амбулаторно-поліклінічної допомоги. • Цілодобові інформаційно-консультативні послуги Call Center (безкоштовні телефонні лінії по всьому світу). • Організація стаціонарної допомоги. • Виклик бригади швидкої медичної допомоги. • Організація репатріації тіла.
Europ Assistance Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> • Виклик доктора. • Перебування в лікарні і проведення необхідних досліджень, включаючи операції. • Транспортування на машині Швидкої допомоги. • Репатріація. • Цілодобовий диспетчерський центр з персоналом, що володіє іноземними мовами. • Медичне забезпечення спортивних і культурно-масових заходів.
Express Assist Center	<ul style="list-style-type: none"> • Організація постійного медичного обслуговування на всій території України; • контроль за медичними витратами; • експертиза медичних витрат (експертиза рахунків медичних установ); • організація надання екстреної амбулаторної і стаціонарної медичної допомоги; • організація медичної евакуації до місця постійного проживання; • організація репатріації останків.

Продовження таблиці 1.1

Global Voyager Assistance (GVA) Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> • Цілодобовий медичний диспетчерський пулт. • Медична порада в невідкладній ситуації. • Напрямок до медичної установи. • Медичний моніторинг. • Медичне транспортування. • Відправка лікаря, доставка медикаментів • Репатріація тіла (останків). • Допомога у врегулюванні оплати медичних рахунків.
Ассістанс Плюс Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> • Виїзд лікаря до туриста в готель або на будинок. • Виїзд лікаря до туриста в готель або на будинок. • Доставка медикаментів до туриста в готель або на будинок. • Організація госпіталізації. • Повернення дітей, що залишилися без нагляду за рубежем на Батьківщину. • Візит родичів до хворого туриста за рубіж в надзвичайній ситуації. • Розміщення родичів госпіталізованого туриста в готелі. • Інформація про вакцинацію в Росії і за рубежем; • Оптимізація рахунків
Mondial Assistance Міжнародний холдинг	<ul style="list-style-type: none"> • Розробка комплексних страхових продуктів для мандрівних; • забезпечення надання необхідної допомоги при раптовому захворюванні; • необхідна допомога при виникненні позаштатних ситуацій (втрата або затримка багажу, затримка рейсу, втрата документів, нещасний випадок); • надання необхідної допомоги в будь-якому куточку земної кулі.

Кожна компанія - assistance має свою в розпорядженні мережу, яка складається з чергових центрів і бюро, розташованих в регіонах, на які розповсюджується дія поліса. Черговий центр передає виклик в найближче до клієнта бюро, яке займається безпосередньою організацією послуги і підтверджує, що всі витрати будуть сплачені. У принципі, чим більше біля компанії чергових центрів і бюро, тим швидше вона зможе організувати допомогу клієнту.

Розподіл обов'язків і витрат між безпосереднім страховиком і компанією - організатором надання послуг визначається змістом договору між ними. Організатор надання послуг у жодному випадку не нестиме витрат по оплаті власне медичних послуг: всі проведені їм подібні виплати згодом повинні бути відшкодовані безпосереднім страховиком. Що стосується витрат по організації надання допомоги, то вони можуть бути покладені на:

- організатора надання послуг, якщо ним є спеціалізована компанія страхування невідкладної допомоги, в обмін на сплату відповідної страхової премії;
- безпосереднього страховика, якщо в ролі організатора надання послуг виступає не страхова сервісна компанія або спеціалізована страхова компанія, діюча за умов договору як сервісна компанія, яка бере на себе організацію надання допомоги за рахунок безпосереднього страховика [5, с. 237].

Об'єктом страхування відповідальності власників автотранспорту є їх громадянська відповідальність за можливе спричинення шкоди іншим особам при дорожньо-транспортній пригоді. Завдані матеріальні збитки та витрати, зумовлені нанесенням тілесних пошкоджень потерпілим громадянам, підлягають відшкодуванню страховою компанією. За цим видом страхування виплачуються матеріальні збитки, пов'язані з відновленням транспортних засобів та іншого майна, проводиться оплата витрат на лікування потерпілих громадян, протезування, перекваліфікацію, відшкодовуються втрати сімейного бюджету у зв'язку із тілесними пошкодженнями або смертю потерпілого тощо.

В міжнародній страховій діяльності страхування відповідальності власників автотранспорту відоме під назвою "зелена картка"[7, с. 46].

"Зелена картка" - це система міжнародних угод про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласника. Свою назву вона отримала за кольором і формою страхового полісу.

Система "зелена картка" створена в 1949 році і гарантує вільне пересування транспортних засобів у межах кордонів 32 держав.

Обсяг відповідальності у зв'язку із заподіяною шкодою регулюється, як правило, діючим в цій країні законом про обов'язкове страхування громадянської відповідальності автовласників.

Практично у всіх європейських країнах страхування громадянської відповідальності власників транспортних засобів обов'язкове. Такі країни

об'єднались у систему "Зелена картка", де тісно співпрацюють уряди, національні бюро "Зеленої картки" і страхові ринки.

Так, за підсумками діяльності по виплаті страхових відшкодувань для громадян, що виїжджали за кордон в 2010-2011 рр. : максимальна кількість випадків (38%) припала на простудні захворювання, майже половина з них - на найтепліший місяць - серпень; травми різного ступеня тяжкості склали 18%, шлунково-кишкові захворювання - 12% (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Види захворювань і розміри страхових виплат

Види захворювань	Кількість захворювань, в середньому за сезон	Середня сума виплат, дол. США
Простудні	73	84,8
Травми	34	272,2
Шлунково-кишкові	19	794,9
Стоматологічні	19	96,5
Органів дихання	13	219,8
Серцево-судинні	10	391,3
Алергічні	5	99,0
Інфекційні	5	88,6

Послуги з надання медичної допомоги по страхових випадках, пов'язаних з шлунково-кишковими захворюваннями, виявилися найдорожчими - в середньому 795 дол. США в кожному випадку.

Сезонна динаміка страхових випадків визначається специфікою туризму, 58% з них доводиться на липень і серпень. Сума проведених по них виплат перевищує 70% загальнорічної.

У страховиків спокійними місяцями вважаються зимові (4% загальної торби виплат) і весняні (7,5%)

Разом з тим основною проблемою стає не отримання відшкодування, а елементарне незнання туристами порядку дій при настанні страхового випадку.

Одна третина з них діяла, не дотримуючи вказаних в страховому полісі рекомендацій, і на практиці це призводило до того, що лікування переломів і навіть простудних захворювань їм довелося оплачувати за свій рахунок. Однією з основних проблем простудних захворювань є недотримання туристами загальних правил поведінки в кондиціонованих приміщеннях. Багато хто з них, прийшовши з жари, усаджуються під холодний струмінь повітря, перебування під яким навіть незначний час приводить до простуди[9, с. 104].

У будь-якій поїздки головною потребою стає необхідність мати міжнародний страховий поліс, на підставі якого можна б було одержати за рубежом якісні послуги, а також провести їх оплату в будь-якій країні миру. В такому варіанті послуги з лікування надаються за договором між страховою компанією і міжнародною сервісною службою "Ассистанс". Наприклад, має міжнародний страховий поліс на весь період перебування за межею без додаткової оплати можуть бути надані:

- необхідна екстрена медична допомога;
- оплата витрат як на амбулаторне, так і стаціонарне лікування;
- екстрена стоматологічна допомога;
- послуги з медичного транспортування всіма видами транспорту;
- доставка родичів до місця події і назад;
- кваліфікована юридична допомога і захист.

Залежно від терміну перебування за межею і країни виїзду туриста страховий поліс коштуватиме в межах 6-40 дол. США.

Виходячи з міжнародної практики, як правило, не підлягають відшкодуванню витрати, понесені застрахованим туристом, якщо страховий випадок (наприклад, нанесення тілесних пошкоджень) відбувся через протиправні дії застрахованого або в результаті участі туриста в повстаннях, народних хвилюваннях, бунтах, військових діях, а також будучи в змозі алкогольним або наркотичного сп'яніння, або при спробі самогубства. Жодна страхова компанія не сплатить витрат на лікування хронічних, психічних, венеричних захворювань. Як правило, не компенсуватиметься моральний

збиток, понесений через неможливість унаслідок хвороби брати участь в екскурсіях і інших заходах туристської програми. Платня за страхування (страховий внесок) залежить від відвідуваної країни, маршруту, тривалості поїздки, суми страхового покриття. Вік також має значення, оскільки частіше за все фірми відмовляються страхувати осіб старше 70-75 років і дітей до 3 років. Деякі страхові компанії стали використовувати пластикові карти, що забезпечують страхування медичних витрат при виїзді за межу на нетривалі терміни[9, с. 107].

У ряді країн створені Фонди страхування професійної відповідальності туроператора:

- в Швейцарії, Чехії, Німеччині за дорученням уряду такі фундації формують суспільні об'єднання і асоціації;

- у Великобританії Асоціація британських туристичних агентств (АВТА) приймає до складу своїх членів тільки фірми з хорошою репутацією, причому членство в АВТА є своєрідною гарантією надійності фірми. Виступаюча компанія повинна надати банківську гарантію у розмірі 50 тис. ф. ст. (80 тис. дол. США), після чого додатково внести певну суму готівкою, як правило, від 0,5 до 1% річного обороту фірми. Щокварталу АВТА перевіряє баланс фірми, при появі дефіциту оперативного капіталу вимоги до неї підвищуються, вона повинна внести додатковий внесок.

1.2. Характеристика видів та форм страхування у туристичному бізнесі

У даний час страхова галузь у сфері туризму надає більше десятка видів послуг страхування. Турист, відвідуючи іншу місцевість або країну схильний до дії несприятливих чинників ризику. Перш за все, страхується здоров'я туриста (різні види медичного страхування і допомоги, від нещасного випадку з покриттям «медичних витрат, страхування життя») і потім його майно. Розглядаються і інші несприятливі чинники ризику.

У середньому звичайна програма страхування коштує до 1,5 доларів США в день. А якщо врахувати, що туристів налічується в світі більш ніж півмільярда при середній тривалості подорожі 5-7 днів, то можна оцінити об'єм засобів, що знаходяться у сфері страхування туризму.

У середньому за статистикою туризму страховий випадок трапляється з кожним 100-м туристом. Слід зазначити, що далеко не всі страхові випадки визнаються страховою компанією для віднесення даного випадку до страхового, і оплачуються.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування: страхування туриста і його майна; страхування ризиків туристичних фірм; страхування туристів у закордонних поїздках; страхування іноземних туристів; страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів; страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат.

Страхування буває добровільним і обов'язковим. До обов'язкових видів страхування відповідно до чинних в Україні документів належать:

- страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів;
- страхування транспортних подорожей.

Решта видів страхування туристів є добровільними. Страхування туриста і його майна включає відповідальність за втрату або пошкодження майна туристі. Дія такого договору починається з моменту виїзду застрахованого з постійного місця проживання і закінчується у момент його повернення. Застрахувати за таким договором можна багаж і особисте майно, яке туристи мають при собі. Багаж – це зареєстровані і незареєстровані речі туриста. Крім того, страхуванню підлягають речі, що знаходяться на його одязі і тілі, а також придбані під час закордонної поїздки.

Видами страхової відповідальності є: аварії, пожежі, вибухи, стихійні явища природи, грабежі, розкрадання та інші навмисні і зловмисні дії, військові дії тощо[11, с. 202].

Страховання ризиків туристичних фірм включає фінансові ризики, відповідальність за позовами туристів, їх родичів, третіх осіб. До фінансових ризиків належать:

- комерційні ризики (несплата або затримка оплати, штрафні санкції контрагента при невизнанні ним обставин порушення контракту форс-мажорними обставинами);
- банкрутство фірми;
- зміни митного законодавства, валютного регулювання, паспортного контролю та інших митних формальностей;
- виникнення обставин форс-мажорного характеру;
- політичні ризики тощо.

Страховання туристів у закордонних туристичних поїздках, як правило, включає:

- надання туристу екстреної медичної допомоги при раптовому захворюванні або нещасному випадку;
- транспортування до найближчої лікарні, здатної провести якісне лікування під відповідним медичним контролем;
- евакуацію до країни постійного мешкання під належним медичним контролем;
- внутрішньолікарняний контроль і інформування сім'ї хворого;
- надання медичних препаратів, якщо їх не можна дістати на місці;
- консультаційні послуги лікаря-фахівця (при необхідності);
- оплата транспортних витрат з доставки хворого туриста або його тіла (в разі смерті) до країни постійного мешкання;
- надання юридичної допомоги туристу при розслідуванні цивільних і кримінальних справ за кордоном.

При укладенні договору страхування страхова сума вибирається відповідно до країни призначення і класифікується залежно від необхідності мінімального покриття.

Страхованням цивільної відповідальності користуються туристи, що подорожують на особистих автомобілях, мотоциклах або інших транспортних засобах, які є джерелами підвищеної небезпеки. Цей вид страхування застосовується також у разі, коли об'єктом страхування є відповідальність страхувальника перед третіми особами [11, с. 204].

Дане страхування в більшості країн є обов'язковим. В Україні таке страхування регламентується відповідними нормативними актами, введено обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на території України для пасажирів повітряного, залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту, а також туристів і екскурсантів, що здійснюють міжміські екскурсії по лінії туристично-екскурсійних організацій, на час поїздки (польоту) [12, с. 214].

Слід відзначити, що обов'язкове особисте страхування не поширюється на пасажирів: всіх видів транспорту міжнародних сполучень; залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського сполучення; морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ; автомобільного транспорту на міських маршрутах.

Встановлено, що до набрання чинності Законом України, який регулював питання забезпечення страхового захисту пасажирів (туристів, екскурсантів), обов'язкове особисте страхування вказаних осіб здійснюється шляхом укладання в порядку і на умовах, передбачених законодавством України, договори: між відповідними транспортними, транспортно-експедиторськими підприємствами-перевізниками і страховиками. Ліцензії на здійснення цього виду обов'язкового страхування видаються страховикам в порядку, передбаченому законодавством України.

Страховання від нещасних випадків з туристом за кордоном, як правило, здійснюється в межах узгоджених у договорі страхових сум, а відшкодування виплачується при настанні:

- інвалідності 3 групи – 50% страхової суми;
- інвалідності 2 групи – 75% страхової суми;

– смерті – 100% страхової суми,

Страхування витрат туристів при скасуванні туристичної поїздки реалізовується на підставі узгодженої в договорі страхової суми (страхового відшкодування), яка виплачується повністю або частково, в разі, якщо неможливість здійснення поїздки настала з таких причин:

– раптовий розлад здоров'я або смерть туриста, або членів його сім'ї, або близьких родичів;

– пошкодження майна туриста в результаті впливу навколишнього середовища або дій третіх осіб;

– участь туриста в судовому розгляді у момент передбачуваної поїздки;

– отримання виклику для виконання військового обов'язку;

– неотримання в'їзної візи при виконанні всіх вимог щодо оформлення документів;

– інші причини, що визнаються в договорі.

Специфічні види страхування.

Специфічними видами страхування туристів є: на випадок невчасного відльоту; на випадок поганої погоди в місці тимчасового перебування; від невізду; від неотримання візи; на випадки не вилову риби під час риболовлі, не відстрілу звірів під час полювання тощо. Конкретні правила (умови) страхування туристів за кожним з видів страхування розробляються кожним страховиком самостійно в рамках чинною законодавства і нормативних актів України щодо нагляду за страховою діяльністю. Тому перш ніж укласти (підписати) договір із страховою компанією, потенційний турист повинен вивчити ці умови і при здійсненні туристичної поїздки неухильно їх дотримуватися.

Співпраця з туроператорами та турагенствами приносить істотну вигоду страховим компаніям. Тому деякі з них у рамках розширення контактів з турбізнесом пропонують спеціальні знижки для турфірм, що забезпечує продаж полісів кількох видів, з широким спектром послуг, включаючи «мінімальні поліси» з пільговими тарифами.

Лише небагато українських компаній у співпраці із закордонними партнерами забезпечують правову підтримку туристів у разі адміністративних і цивільних порушень. Інформаційна ж підтримка, що гарантує туристам отримання необхідної інформації (про найбільш зручні маршрути пересування містом або країною перебування, про розважальні заклади тощо), абсолютно незнайома в Україні[15, с. 131].

Програма особистого страхування.

Страхування від нещасних випадків – недорогий вид страхування (тариф – від 0,5% страхової суми), що передбачає страховий захист на випадок настання тимчасової або постійної втрати працездатності або смерті застрахованої особи.

Страхові компанії в Україні пропонують такі програми страхування медичних і інших непередбачених витрат громадян, що виїжджають за кордон.

Поліс «Економ-класу» гарантує:

- екстрену медичну допомогу і оплату медичних витрат;
- організацію і оплату медичного транспортування туриста;
- організацію і оплату репатріації тіла у разі смерті застрахованого.

Поліс «Бізнес-класу» гарантує всі послуги поліса «Економ-класу», а також оплату послуг екстреної стоматологічної допомоги.

Поліс VIP забезпечує падання послуг поліса «Бізнес-класу», а також:

- організацію і оплату відвідин родича у разі госпіталізації застрахованого;
- організацію і оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
- організацію і оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, що залишилися без нагляду; організацію і оплату юридичного захисту застрахованого;
- організацію допомоги при втраті документів.

Види страхових випадків.

Віїжджаючи на відпочинок в певну місцевість, турист у будь-якому випадку опиняється в екстремальній ситуації: зміна клімату, хімічного складу води, інший режим харчування і безліч інших змін автоматично несуть із собою певну небезпеку. Одним з досить ефективних способів, який можуть застосовувати страховики для запобігання настання страхових випадків з туристами, є активне інформування туристів про потенційні небезпеки, тобто надання від'їжджаючим туристам докладних інструкцій щодо запобігання можливим небезпекам під час подорожі[15, с. 137].

Основними страховими випадками, що трапляються з туристами є (у % до всіх страхових випадків):

- простуда – 20%;
- нещасні випадки, травми – 17%;
- отруєння – 16%;
- хронічні загострення – 11%;
- отит – 9%;
- стоматологічна допомога – 8%;
- алергія – 5%;
- переломи – 5%;
- тепловий удар – 5%;
- смерть – 1%.

На сьогоднішній день існують дві форми страхового обслуговування туристів.

1. Компенсаційна.

Передбачає оплату самим мандрівником усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок[17, с. 114].

1.1. Програма страхування багажу.

Сума страхового ліміту біля 2000 доларів. Вона виплачується по пред'явленні документів, що підтверджують, що багаж був втрачений або ушкоджений під час збереження або транспортування. Це найбільше поширений вид страхування, тому що тариф страхування багажу складає біля 50 центів у день.

2. Сервісна (асистанс)

2.1. Страхування медичних витрат.

2.2. Юридичний і інформаційний асистанс – забезпечення правової підтримки мандрівникам у випадку адміністративних або цивільних порушень, а також гарантія одержання необхідної інформації про найбільше зручні маршрути.

2.3. Страхування від нещасливого випадку.

2.4. Програма страхування цивільної відповідальності за нанесення збитку майну третіх осіб, нанесених туристом у результаті «ненавмисних дій».

1.3. Особливості реалізації основних напрямів страхування в туристичному бізнесі

Практика роботи туристичних фірм показує, що медичне страхування туристів набуло останніми роками широке поширення, оскільки з кожним роком збільшується число її громадян, що відправляються за кордон з метою туризму і подорожей, а з ним і кількість нещасних випадків, захворювань, смертей (загибелі). Крім того, наявність медичного страхового поліса, що забезпечує оплату медичних послуг з участю сервісних компаній асистанс (лат. assistance - приходити на допомогу), стала обов'язковою умовою отримання візи туристом в більшість країн.

У даний час при страхуванні туристів використовуються дві умовні схеми особистого страхування виїзного туризму:

- асистанс (або сприяння), забезпечуюча комплекс страхових послуг за кордоном;

- компенсаційна, найбільш широко застосовувалася раніше у вітчизняному страхуванні.

При першій схемі вітчизняні страховики мають із зарубіжними партнерами договори про надання страхових послуг українським туристам. В диспетчерських службах працюють оператори,. Вони підкажуть, що зробити в тому або іншому випадку, викличуть лікаря, підтвердять гарантію оплати. Якщо вітчизняна страхова компанія не має договору про спільну діяльність з іноземною компанією-assistance, туристи самі повинні звертатися до лікаря і платити готівкою. Оригінали рахунків з вказівкою діагнозу, вартості ліків, телефонних переговорів, пред'явлені у вітчизняну страхову компанію, оплачуються за місцем проживання (компенсаційна схема).

Страховим полісом повинні передбачатися оплата медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування[21, с. 204].

Страховий поліс туриста (Travel Insurance Policy) є номерним бланком строгої звітності. На паспортній частині поліса, тобто на його обкладинці, повністю указуються назва страхової компанії і її зарубіжної сервісної компанії (Medical Assistance Company). В основній частині поліса проставляються реквізити страхувальника, ім'я, прізвище, дата народження туриста, територія дії поліса (країна), розмір страхової суми, розмір невідшкодованого збитку (франшиза), об'єкт страхування, приводяться правила страхування, детально описуються ризики, за які страхова компанія відповідає, а також інші умови, за угодою сторін і ставляться підписи страхувальника і туриста.

Страхові компанії, укладаючи договір з туристичною фірмою на обслуговування туристів і відпочиваючих за кордоном, включають в страхову програму мандрівника широкий спектр послуг із страхування:

- при раптовому захворюванні - невідкладну медичну допомогу, амбулаторне і стаціонарне лікування, у тому числі операцію, в першокласних клініках;
- екстрену стоматологічну допомогу (при гострому зубному болі) в розмірі не більше 200 дол. США;

- надання медичного устаткування (інвалідні коляски і ін.);
- термінову доставку одного з найближчих родичів до місця події і назад;
- екстрене повернення потерпілого на батьківщину разом з супроводжуваною особою, якщо це необхідне за медичними показаннями. У випадках летального результату страхова компанія оплачує всі витрати по репатріації тіла туриста на батьківщину;
- забезпечення засобами для повернення додому неповнолітніх дітей, мандрівних з потерпілому туристом;
- сприяння в організації кваліфікованої юридичної допомоги застрахованому і його захисту;
- оплату термінових повідомлень, пов'язаних із страховим випадком(Додаток Б).

У страховому полісі також вказуються випадки, коли страховик не відшкодовує понесені туристом витрати, якщо вони не відносяться до страхових випадків. Не є страховими випадками:

- хронічні захворювання;
- сонячні і теплові опіки;
- захворювання, пов'язані з вживанням і одержаних в результаті вживання алкоголю і наркотичних засобів;
- захворювання, викликані невинуватим ризиком (спуск в печери, стрибки у воду з трампліну і т.п.)
- захворювання або нещасні випадки, що відбулися до або після повернення застрахованого в країну постійного мешкання;
- пластична хірургія, різного роду протезування, щеплення, профілактичні вакцинації і пр.;
- тілесні пошкодження при участі в страйках, військових діях;
- умисне нанесення собі тілесних пошкоджень;
- випадки самогубств;
- витрати на додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, послуги масажиста або косметолога), якщо турист перебуває в лікарні(Додаток В).

Добровільне страхування від нещасних випадків пасажирів повітряного, залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту, а також туристів і екскурсантів, на час поїздки (польоту) проводиться страховими компаніями, що мають ліцензію. Одержуваний на руки договір є основним документом при пред'явленні пасажиром або його правонаступниками вимог про страхову виплату. Відповідно до вимог Закону про страхування в договорі (полісі) повинні бути вказані[25, с. 47]:

- найменування страхової компанії, що уклала договір, її юридичну адресу, розрахунковий рахунок і телефон;
- об'єкт страхування і перелік страхових ризиків, при настанні яких страховик зобов'язаний провести виплату;
- розмір страхової суми - страхової оцінки зобов'язань страхової компанії по даному ризику;
- розмір страхового внеску і дата його внесення;
- термін, період дії поліса.

У полісі повинні бути прізвище, ім'я і по батькові страхувальника-пасажира, а також підпис, друк страхової організації і підпис страхувальника. Договір страхування містить і взаємні зобов'язання сторін, пов'язані з умовами, порядком страхових виплат, врегулюванням суперечок і ін.

Страховий тариф при добровільному страхуванні пасажирів розраховується на основі статистичних даних про події по видах транспорту. При цьому на повітряному транспорті ставка премії розраховується з урахуванням травматизму, у тому числі на льотному полі. Страховий захист починається з моменту перетину пасажиром зони аеропорту і закінчується після його виходу з аеровокзалу, тобто в страховий захист включається і територія початково-кінцевих операцій (аерокомплекси). Дане розширення страхового покриття є істотним, оскільки в авіації велика кількість травм доводиться саме на ці операції[25, с. 49].

Обов'язкове особисте страхування не розповсюджується на пасажирів:

- всіх видів транспорту міжнародних повідомлень;

- залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського повідомлення;
- морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ;
- автомобільного транспорту на міських маршрутах.

Страхова компанія, що уклала договір обов'язкового страхування пасажирів, зобов'язана ознайомити його з правилами страхування і надати повну інформацію про місце, порядок і умови отримання страхових виплат при настанні страхового випадку. Ці правила, на підставі яких страхові компанії укладають договори страхування, містять загальні, встановлені указами і іншими нормативними актами положення про страхову суму, порядку сплати страхового внеску, здійснення страхової виплати і т.п. Проте інші умови проведення такого страхування на транспорті визначаються страховиками.

Відповідно до встановленого порядку інтереси пасажирів при укладенні договору обов'язкового страхування представляє транспортна організація. Об'єктами страхування є майнові інтереси застрахованих, пов'язані з їх життям і здоров'ям, що не суперечать чинному законодавству. Страховими випадками признаються травми або загибель (смерть) пасажирів в результаті нещасного випадку на ж. д. транспорті. В страховій виплаті може бути відмовлено, якщо страховий випадок відбувся в результаті:

- здійснення застрахованим умисної дії, що привела до настання страхового випадку;
- знаходження застрахованого в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- умисного спричинення застрахованим собі тілесних пошкоджень або самогубства (якщо це не обумовлено діями третіх осіб) [31, с. 58].

Страхова сума по обов'язковому особистому страхуванню пасажирів (туристів, екскурсантів) визначена в 120 мінімальних розмірів оплати праці, встановленої законом на дату придбання проїзного документа. Пасажиру (туристу, екскурсанту) при отриманні травми в результаті нещасного випадку

виплачується частина страхової суми, відповідна ступеню її тяжкості (таблиця 1.3.1.).

Таблиця 1.3.1

Максимальна виплата залежно від тяжкості травми

Види травми	Зразкова компенсація (в % від страхової суми)
Струс мозку	3-5
Втрата ока	45-50
Перелом носа	5-8
Втрата мови	50-60
Втрата зуба	4-5
Перелом плечової кістки	15-20
Перелом стегна	25-30
Перелом гомілки	5-10
Опік 11 ступеня (20-30% площі тіла)	20-25

Страховання цивільної відповідальності - це страхування відповідальності перед третьою особою за зобов'язаннями, що виникають унаслідок збитку, нанесеного здоров'ю або майну туристів (або інших осіб) в період виїзду за межу.

Страховання відповідальності набуває особливої популярності у зв'язку з виїздом туристів за кордон, а пропорційно цьому – обсяг нанесених витрат обслуговуючим організаціям (готелям, ресторанам, культурно-розважальним закладам і т.п.) фізичним особам (громадянам країни відвідин, автомобілістам) або у зв'язку з скаргами самих туристів на невиконання контрактів і договірних зобов'язань з боку туристських організацій і перевізників - повітряного, залізничного, водного, наземного видів транспорту[31, с. 62].

У даній галузі страхування разом із страховиком і страхувальником можуть виступати не певні наперед треті особи, яким через закон або за рішенням суду повинні проводитися страхувальником відповідні виплати. Інакше кажучи, страхування відповідальності не передбачає наперед

застрахованого (фізичної або юридичної особи), якому повинне виплачуватися страхове забезпечення або страхове відшкодування при настанні страхового випадку. І то, і інше виявляється тільки при настанні страхового випадку, тобто спричиненні збитку (шкоди) третій особі(Додаток Г).

Висновки до розділу 1

Індустрія туризму завжди несла і несе в собі певну небезпеку для життєдіяльності як самих туристів, так і її працівників. Стихійні лиха, нещасні випадки, прорахунки у виробничо-господарській діяльності та інші непередбачені події можуть порушити збалансовану діяльність туристичного комплексу. При цьому з розвитком науково-технічного прогресу природні і виробничо-господарські катаклізми не зменшуються. Для забезпечення стабільної діяльності туристичних підприємств та гарантування якісного відпочинку туристам, зокрема у сферах підвищеного ризику, існують різні інструменти управління ризиком, одним з яких є страхування. Страхування як складова системи безпеки в туристичній індустрії сприяє стабілізації діяльності туристичних підприємств та туроператорських фірм, а також безпеці туристичних подорожей як в Україні, так і за її межами.

Метою даного розділу було визначення страхування, а також основних форм та видів страхування, які активно застосовуються в туристичному бізнесі. Страхування є одним з найважливіших факторів, який впливає на формування та розвиток міжнародної туристичної діяльності .

Тому страхування в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Страхування здійснюється також господарюючими суб'єктами, які страхують своє майно, транспортні засоби, фінансові ризики. Ці види страхування в туризмі проводяться в тому ж порядку, що й страхування в інших галузях економіки.

У туристичному бізнесі застосовуються такі види страхування: страхування туриста і його майна; страхування ризиків туристичних фірм; страхування туристів у закордонних поїздках; страхування іноземних туристів; страхування цивільної відповідальності; страхування цивільної відповідальності власників автотранспортних засобів; страхування від нещасних випадків з покриттям медичних витрат.

З метою захисту від непередбачуваних результатів дії ризиків на міжнародному туристичному ринку існують дві форми страхового обслуговування туристів.

1. Компенсаційна.

Передбачає оплату самим мандрівником усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що, як правило, незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок[17, с. 114].

2. Сервісна (асистанс).

Застосування комплексу страхових послуг дає можливість, як туристичним компаніям, так і туристам захистити себе від настання несприятливих подій. Тому увага в даному розділі була зосереджена на теоретичних аспектах видів, форм та схем страхування в туристичному бізнесі, окрім того було детально розглянуто схеми медичного страхування та страхування відповідальності в туристичному бізнесі.

Розділ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ: ВІТЧИЗНЯНА ПРАКТИКА ТА СВІТОВИЙ ДОСВІД

2.1. Оцінка ефективності програм страхування на туристичному ринку України

Досліджуючи особливості реалізації програм страхування серед туристичних операторів України, варто відмітити тенденцію до монополізації на страховому ринку туристичних послуг.

На сьогоднішній день в Україні діють декілька багатопрофільних туристичних фірм, які спільно із страховими компаніями активно розробляють та реалізують новітні страхові програми для туристичного сектору. Це пояснюється діапазоном їхньої роботи, який щорічно зростає. Серед таких туристичних та страхових компаній слід виділити:

- «Нова»;
- «Інкомартур»;
- «Європейське туристичне страхування»;
- «Сага»;
- «Феєрія»;
- «Мега - Тревел».

Всі ці страхові та туристичні компанії ведуть активну співпрацю в сфері розробки та реалізації страхових програм в сфері туристичного бізнесу і кожна з яких має власний спектр діяльності.

Проте найбільш актуальним чинником на сьогоднішній день є програми медичного страхування туристів українськими туристичними фірмами, адже кожний турист зібравшись в подорож по світу, прагне провести час без турбот, щоб бути застрахованим від неприємностей із здоров'ям, які можуть виникнути в іншій країні чи певних політичних змін. Проте вартість та умови захисту по

страховому полісі, які пропонують українські туристичні фірми є різноманітними.

У вартість вибраного зарубіжного туру завжди включений страховий поліс, який розроблений до відповідної страхової програми, проте, якщо турист подорожує самостійно страховий поліс оформлюється індивідуально, згідно Закону України "Про туризм", стаття 16, «Страхування туристів, що виїжджають за кордон (медичне і від нещасного випадку) є обов'язковим».

Кожна європейська країна вимагає страхового полісу, тому при оформленні візи в посольстві туристу необхідно надати страховий медичний поліс.

Українські страхові компанії в більшості своїй пропонують страхові програми із стандартним і ексклюзивним набором страхових випадків, що покриваються.

Стандартна туристична програма, якій пропонується усіма страховими компаніями України підійде для туристів, які віддають перевагу пасивному відпочинку. Така страхова програма не покриває багато страхових випадків, які можуть виникнути в місцях відпочинку. Вартість подібної страховки коливається в межах 10-40 доларів (на два тижні) і залежить від країни перебування.

Стандартна туристична програма відшкодовує витрати при наступних страхових випадках:

- амбулаторне і стаціонарне лікування, загострення хронічного захворювання
- екстрене транспортування хворого в медичний заклад
- репатріацію до місця проживання
- посмертну репатріацію або поховання за кордоном

Проте ця страхова програма не передбачає стоматологічну допомогу і послуги гінеколога. Наприклад, якщо турист відпочиваючи в Італії відчуває себе погано, то в такому випадку необхідно викликати місцевого лікаря, вартість послуг якого становитиме 100-300 доларів. Фахівець повинен поставити діагноз

і лише після цього турист може телефонувати в страхову компанію. В такому випадку, страхова компанія повинна відшкодувати всі витрати туристу.

Зокрема страхова компанія «Брокбізнес» пропонує три види страхових програм для туристів. «Брокбізнес» пропонує стандартну страхову програму в туризмі, яка розрахована на одну поїздку, а також сезонні страхові програми для виїзду за кордон з терміном дії - до 1 року. При цьому страхові програми є багатоспекторними і розраховані для виїзду у всі країни світу, для будь-якого виду туризму від екскурсійного і пляжного відпочинку до гірськолижного відпочинку.

Програми страхування для туристів, що пропонуються страховою компанією «Брокбізнес» включають декілька рівнів обслуговування в залежності від потреб споживача.

Програма страхування туристів А передбачає надання екстренної медичної допомоги, незалежно від виду захворювання туриста, а також стоматологічну допомогу і медичне транспортування.

Програма страхування туристів В передбачає включення всіх послуг з програми, А, а також гарантує візит третьої особи в екстреній ситуації (при госпіталізації застрахованого більше 10 днів і відсутності з ним кого-небудь з родичів), дострокове повернення застрахованого (якщо на батьківщині виникають непередбачені проблеми), повернення неповнолітніх дітей, якщо батьки не можуть супроводжувати їх унаслідок хвороби.

Програма страхування туристів З передбачає включення всіх послуг з програм, А і В, а також гарантує витрати, пов'язані з технічною допомогою при поломці автомобіля і витрати, пов'язані з юридичною допомогою по пошуку і найму адвокатів. Найважливішим чинником при виборі страхової компанії є її надійність при виникненні страхового випадку. При цьому актуальним чинником є те, що всі страхові компанії мають налагоджене співробітництво із іноземними страховими компаніями – партнерами. Зокрема страхова компанія «Брокбізнес» співпрацює з такими компаніями, як Express Assist, International

SOS, Balt Assist. Ці компанії мають широкую мережу клінік і лікарів-фахівців по всьому світу.

Вартість страхової програми для туристів залежить від багатьох параметрів: вибраної суми страхового покриття, кількості туристів, термінів поїздки, виду відпочинку, віку туристів.

Таблиця 2.1.1. показує розрахунок вартості програми медичного страхування виїжджаючих за кордон туристів, представлених компанією «Брокбізнес».

Таблиця 2.1.1

Розрахунок вартості програми медичного страхування виїжджаючих за кордон туристів

Страхова програма на одну поїздку	Тривалість поїздки - дні	Вартість страхової програми, євро
1 – 30 дн.	1,00 €/день 1,50 €/день 2,00 €/день	30 000 €
31–60 дн.	0,95 €/день 1,45 €/день 1,90 €/день	50 000 €
61–365 дн.	0,90 €/день 1,40 €/день 1,85 €/день	75 000 €

Іншим видом страхування є екстремальне страхування, такий вид страхової програми надає не кожна туристична фірма, наприклад «Пілігрим», «Сага» та «Інкомартур» спеціалізуються в даній галузі страхування, оскільки ними пропонується ряд турів, які вимагають наявності цієї страхової програми.

Вартість програми екстремального страхування не є значно дорожчою, ніж стандартна, але вірогідність того, що турист травмується на сніжних схилах набагато більша.

Проте на українському туристичному ринку асортимент, а також спектр страхових послуг, які включені в страхові програми стандартного зразка є обмеженими.

Тому, якщо турист використовує звичайну страхову програму, але при цьому відпочиває активно і одержує травму, йому буде відмовлено у виплаті.

Тому для туристів необхідно використовувати спеціальні страхові програми, які покривають всі ризики травматизму при занятті активними видами відпочинку: дайвінгом, гірськими лижами, сноубордом і тому подібними.

Тому пошук та реалізація спеціальної страхової програми передбачає наступні етапи:

- Наявність страхової компанії із широким спектром страхових програм в сфері екстремального страхування;
- Рівень страхового покриття та страхової програми, що пропонується компанією;
- Наявність чи відсутність франшизи у страхової компанії;
- Схема повідомлення про настання страхового випадку за кордоном та умови госпіталізації в разі необхідності.

Таблиця 2.1.2

Вартість програм екстремального страхування для туристів в 2011 році

	Активний відпочинок	Активний відпочинок та заняття спортом	Заняття професійним спортом
Європа, країни СНГ та Прибалтики	70–150 грн.	80–230 грн.	100–300 грн.
Туреччина, країни Африки, ОАЕ, Болгарія, Кіпр	100–180 грн.	120–230 грн.	150–330 грн.
Інші країни (окрім України)	110–180 грн.	150–300 грн.	170–400 грн.
Весь світ	300–400 грн.	400–550 грн.	600–700 грн.

Таким чином на сьогодні пропонуються чотири види страхових програм для екстремального виду спорту.

Програма «А» - швидка медична допомога, амбулаторне і стаціонарне обслуговування, стоматологічна допомога, медикаменти, евакуація.

Програма «В» - додатково до програми «А» забезпечується евакуація дітей до 14-16 років, візит близького родича на 4-5 днів, переоформлення проїзного документа у разі потреби дострокового вильоту, пошук туриста, що загубився, в горах, джунглях, і т.д.

Програма «С» - опції програми «В», плюс пошук втраченого багажу, юридичними послуги, відшкодування витрат у разі втрати закордонного паспорта.

Програма «D» - до програми «С» додається комплекс послуг з підтримки автомобіля(Додаток Д).

Звична страхова програма для туриста коштує від 0,3-0,5 дол./євро в добу. Проте в разі включення до цієї страхової програми включити види спорту, наприклад, такі як теніс або плавання, страхова програма може подорожчає в 1,25-2 рази. При заняттях акробатикою, велоспортом, стрибками у воду, волейболом, баскетболом, ватерполо, спортивною гімнастикою ціна зростає в 1,75-3 рази. Водночас цей коефіцієнт для програми страхування зростає в 5 – 7 разів при заняттях боксом, східним єдиноборством, підводним спортом, стрибками на лижах з трампліну, фрістайлом, хокеєм, авторалі, стрибками з парашутом.

Тому, при виїзді в країну Шенгенського договору для активного відпочинку на 7 днів програма страхування з 3-4 євро може подорожчає до 10-16 євро. При поїздки в США на ідентичний термін з «екстремальним» відпочинком ціна програми страхування зростає з 9-14 дол. до 20-60.

При цьому вартість програми страхування залежать і від розміру покриття. Обираючи страхову суму, страхові компанії враховують вимоги посольств, де встановлений обов'язковий мінімальний ліміт. Наприклад, для США це 50 тис. дол., для Європи -- 30 тис. євро. В разі наявності франшизи в діапазоні від 50-100 дол./євро. Але в такому випадку деякі посольства не видають візу, якщо франшиза перевищує 100 дол. або євро.

Окрім того на ціну впливає і тип страхової програми. Базова програма страхування (клас А) покриває надання швидкої медичної допомоги, транспортування в госпіталь, госпіталізацію і репатріацію. Додатково можна придбати амбулаторне лікування, медикаменти, евакуацію дітей, покрити витрати на приїзд родичів, компенсацію витрат при поломці авто і навіть пошук і порятунок мандрівника в горах, на морі або в джунглях (клас В, З, D). Це може підвищити ціну програми страхування ще на 30-50%. При цьому вартість програми страхування коштуватиме 1 - % від загальної вартості туру.

Таблиця 2.1.3

Рейтинг країн – лідерів гірськолижного туризму за 2011 рік

№	Напрямок	Прогноз на сезон зима-2011/12,%	Підсумок сезону - 2010/11,%	Прогноз на сезон зима - 2010/11,%
1	Австрія	26.9	28.4	25.6
2	Франція	15.3	14.5	18.3
3	Італія	13.4	15.2	12.3
4	Андорра	12.4	11.6	11.7
5	Болгарія	8.2	7.2	6.1
6	Швейцарія	6.5	5.3	7.3
7	Туреччина	3.2	6.0	5.0
8	Росія	2.7	1.8	3.1
9	Фінляндія	2.4	1.5	2.4
10	Іспанія	2.3	1.8	1.4

Страхова компанія «ЛЕММА» в партнерстві з швейцарською сервісною компанією "ELVIA Travel Insurance Company" - світовим лідером в області медичного ассистанса - забезпечує своїм клієнтам комплекс медичних, юридичних, адміністративних і технічних послуг. Якщо при катанні на лижах застрахований «ЛЕММА» одержує травму, "ELVIA" оплачує витрати на пошук в горах в межах до 2 000 дол. США і в межах аналогічної суми покриває витрати на перевезення в горах від місця події до найближчої лікарні. Клієнти

«ЛЕММА» є застраховані на 100 тис. дол. США. Ця сума включає медичні витрати, екстрену стоматологічну допомогу, транспортування до місця проживання або лікарню, доставку супроводжуючих членів сім'ї, мешкання в готелі однієї супроводжуючої особи, повернення неповнолітніх дітей додому, репатріацію останків, юридичну допомогу, витрати на пошук в горах і перевезення потерпілого до лікарні.

Страхова компанія «ЛЕММА» пропонує три основні програми страхування (А, В, D) від 30 тис. до 100 тис. дол. США страхової суми, що включають всі необхідні послуги з надання медичної, медико-транспортної, адміністративної допомоги відпочиваючим на гірськолижному курорті (таблиця 2.1.4.).

Таблиця 2.1.4

Програми страхування «ЛЕММА» для гірськолижників

Пункт програми	Програма		
	А	В	D
Страхова сума, дол. США	30 000	50 000	100 000
Медичні витрати	+	+	+
Медичне обслуговування	+	+	+
Стоматологічна допомога, дол. США	100	150	200
Транспортування до місця проживання або в лікарню	+	+	+
Транспортування супроводжуючих членів сім'ї	-	+	+
Нічліг для супроводжуючого члена сім'ї	-	+	+
Повернення неповнолітніх дітей	-	+	+
Репатріація останків	+	+	+
Юридична допомога	-	+	+
Відвідини застрахованого близьким родичем у разі госпіталізації	-	+	+
Цивільна відповідальність	-	-	+
Пошук в горах	+	+	+
Перевезення потерпілого в горах від місця нещасного випадку до лікарні	+	+	+
Страховий тариф, дол. США в день	1,00	1, 20	2,00

Окрім того слід зазначити, що при купівлі страхової програми туристами, українські страхові компанії обов'язково вводять додаткові опції. Наприклад "Гірськолижний спорт" страхові компанії вказують в страховій програмі окремим пунктом. Наголошуючи на даній категорії в програмі страхування,

страхова компанія враховує специфіку організації медичних послуг при настанні страхового випадку під час занять гірськолижним спортом, у тому числі, і необхідність евакуації лижника з віддалених районів.

Покриття активного відпочинку прописано спеціальними кодами і в умовах договору прописані види спорту, які підпадають під конкретний код. Наприклад, L -- заняття гірськолижним спортом, S -- заняття різними видами спорту, L1 -- активний відпочинок.

Відповідно, щоб отримати допомогу при настанні страхового випадку, турист зв'язується із службою ассистанс, яка забезпечує супровід застрахованого за кордоном (телефон є в полісі). Для цього необхідно ідентифікувати номер поліса. При необхідності, ассистанс забезпечує евакуацію і навіть пошук потерпілого, якщо він пропав десь в джунглях або в океані. Проте при такому виді допомоги встановлений ліміт у розмірі 10% страхової суми, оскільки тільки для евакуації страхова компанія зобов'язана заплатити в діапазоні 5-15 тис. євро.

Окрім того туристи можуть розширити покриття придбавши програму страхування від нещасного випадку, яка є особливо актуальною при екстремальних видах туризму. Страхова сума при цьому в середньому складає близько 40-50 тис. грн., а програма страхування подорожчає як мінімум на 50%. Виплату застрахований одержить по приїзду до України, підтвердивши факт травми. Крім того, при тимчасовій втраті працездатності страхова компанія зобов'язана виплатити до 30% страхової суми.

Туристи, які віддають перевагу екстремальним видам туризму, таким як: дайвінг, катання на лижах або сноуборді - завжди несуть в собі ризик. Тому «Інкомартур» та «Сага» надають спеціалізовані програми страхування, які передбачають ряд додаткових послуг: страхування від неможливості вчинити подорож, (наприклад, травма перед самим виїздом або під час перельоту), страхування багажу при поїздках (від повної або часткової втрати багажу), страхування від втрати документів і офіційних претензій третіх осіб. Існують також вузькоспеціалізовані поліси: страхування інвентаря спортсмена. Проте

вартість спеціальних полісів дорожче в два-три рази стандартних. Кожний турист може самостійно вибрати максимальну суму відшкодування - від 1 до 30 тисяч доларів. Сума виплати у разі травми залежить від ступеня її тяжкості. Сума розраховується по спеціальних страхових таблицях, які враховують тяжкість травми, її наслідки для здоров'я в цілому, втрату працездатності, настання інвалідності і інше. При тимчасовій втраті працездатності застрахований турист має право розраховувати на виплату, в середньому, 0,2-0,5% від страхової суми щоденно.

При настанні інвалідності I групи в результаті активного відпочинку туристична фірма виплачує близько 90% страхової суми. При інвалідності II групи застрахований може одержати 70-80% страхової суми, III групи - 50% від страхової суми. У разі смерті застрахованого спадкоємцю виплачується 100 відсотків страхової суми.

Програми страхування, які розробляються для туристів, що виїжджають за кордон - один з іміджевих видів програм страхування. За підсумками першого півріччя 2011 року спостерігається приріст цього напрямку страхових програм на 25%. Такий приріст спостерігається на всьому туристичному вітчизняному страховому ринку. За прогнозами страхових компаній, така динаміка буде спостерігатися і протягом 2012 року (Додаток Е).

Більше всього страхових подій відбувається в тих країнах, куди частіше за все їздять туристи. Для пляжного відпочинку українці і надалі обирають курорти Єгипту, Туреччини, Італії і Греції. В зимовий період гірськолижні курорти Австрії, Польщі і Чехії. Проте найбільш небезпечними курортами світу залишаються курорти Таїланду, Індії, Південної Африки і Куби. Ці країни характеризуються жахливою антисанітарією, харчовими отруєннями, інфекціями, вірусами, венеричними захворюваннями, високим рівнем злочинності, хижою підводною фауною (скати, акули і інші) і тропічними отруйними комахами.

Відповідно з точки зору тероризму і військових дій (так звані гарячі крапки) самими небезпечними країнами є Сомалі, Пакистан і Ірак. А останнім

часом найбільше зростання терористичних загроз спостерігається в Ірані, Лівії, Уганді, Єгипті, Нігерії і Ємені. Тому на сьогодні не кожна страхова компанія пропонує страхові програми для цих країнах. Звичайно, такі перспективи примушують змінити плани багатьох туристів і зробити вибір на користь відпочинку в країнах Європи.

Проте, як показує практика 2009 – 2011 рр.. частіше за все страждають туристи від травм, одержаних на гірськолижних курортах Австрії, Польщі, Франції і Чехії. Проте європейський рівень якості надання медичної допомоги і робота ассистанса, полегшує врегулювання страхових подій.

Треба визнати, що страхові програми для туристів, що виїжджають за кордон, - є перспективним напрямом діяльності українських туристичних фірм. За 2011 рік за кордоном побували 18,1 млн. українців. З них близько 60% відвідали країни Європи, а також курорти Туреччини, Єгипту, Таїланду. Отже, близько 10 млн. туристів в минулому році стали клієнтами страхових компаній, застрахувавши свої ризики при виїзді за кордон. Якщо врахувати, що середня вартість полісів коливається в межах 15-30 грн., то доходи по страхуванню туристів в 2011 році склали близько 224 млн. грн.

Зокрема страхова компанія «Альфа – страхування» розробила та реалізовує три типи страхових програм в сфері туристичного бізнесу, а саме:

Програма А включає:

- невідкладну медичну допомогу, включаючи стаціонарне і амбулаторне обслуговування; забезпечення необхідними медикаментами і витратними матеріалами;

- невідкладну стоматологічну допомогу до 150 у.о.;

- невідкладну акушерську допомогу (до 29-й тижні вагітності);

- транспортування Застрахованого до найближчої лікарні або лікаря;

- медичну евакуацію Застрахованого в країну мешкання з необхідним медичним супроводом;

- репатріацію останків Застрахованого (у разі смерті);

- телефонні переговори з Ассистансом (з метою отримання послуг) на суму не більше 50 у.о.;

- позапланове повернення у зв'язку з погіршенням здоров'я.

Програма В включає програму А, а також:

- невідкладну стоматологічну допомогу на суму не більше 300 у.о.;

- візит близького родича у разі перебування Застрахованого в лікарні більше 10 діб;

- дострокове повернення Застрахованого додому, у разі смерті або хвороби найближчого родича;

- евакуацію дітей, якщо із Застрахованим відбувся нещасний випадок або він раптово захворів і мандрівні з ним діти віком до 14 років залишилися без відходу;

- заміщення Застрахованого на роботі, якщо під час закордонного службового відрядження він захворів або з ним відбувся нещасний випадок.

Програма С включає програму А, В, а також:

- відшкодування у разі затримки або втрати багажу;

- допомога при втраті особистих документів і квитків Застрахованого на рейсовий транспорт;

- юридичну допомогу;

- відшкодування у разі затримки авіарейса.

Окрім того окремо функціонують програми страхування для екстремальних видів туризму - Програми «Актив А, В,С» - для любителів активного відпочинку та програми «Спорт А, В,С» - для спортсменів.

Програма «Багаторазові подорожі» (Multiple Trips) - для тих, хто здійснює декілька поїздок за кордон впродовж певного періоду, зокрема, для власників мультивіз. Програма може включати набір послуг А, В або С.

Додаткові програми, які пропонує «Альфа – страхування» для туристів, що подорожують за кордон:

- «Страховання від нещасного випадку осіб, які здійснюють закордонні поїздки» - страховий захист на випадок смерті або розлади здоров'я унаслідок нещасного випадку.

- «Додаткове медичне страхування мандрівних осіб» - для завершення в Україні курсу лікування, початого за межею.

- «Страховання ризику неможливості здійснення закордонної поїздки» унаслідок раптового захворювання або смерті Застрахованого або його близьких родичів, пошкодження його майна в результаті пожежі, стихійних бід, аварії систем водопостачання і інших подій, передбачених Договором страхування.

- «Страховання відповідальності перед третіми особами» на випадок виникнення біля Застрахованого зобов'язань відшкодувати, згідно існуючого законодавства, що діє на території, де відбулася подія, збиток, вчинений їм.

Страхові програми, які пропонують туристам в основному схожі між собою. Частково це пов'язано з вимогами посольств, які визначають, які страхові гарантії повинен мати турист для отримання дозволу на в'їзд в країну. Скажімо, для поїздки в США страховий поліс повинен передбачати страхову суму в \$50 тис., в країни Західної Європи - EUR30 тис.

Тоді як до Єгипту, Туреччини чи Таїланду, можна в'їжджати із страховкою, що передбачає покриття в \$15 тис. дол. Ціна страхового поліса залежить від страхової суми і набору ризиків, що покриваються страховкою. Найпростіші страхові поліси з покриттям в \$5 тис. коштують 1,2 грн. в день, тоді як страховки з покриттям в EUR30 тис. на 10 днів, що передбачають катання на лижах і ряд додаткових ризиків, - близько 12 грн. в день. Як правило, страховка на 12-15 днів літнього відпочинку обійдеться приблизно в 30 грн. Туристу, що відправляється на зимовий відпочинок і що збирається зайнятися гірськолижним спортом, страховий поліс коштуватиме 100-250 грн. Такі поліси передбачатимуть вже і необхідність операційного втручання, і послуги швидкої допомоги, санітарної авіації.

Туристична фірма «Мега – Тревел» спільно з страховою компанією «Універсальна» пропонують чотири типи програм страхування для туристичного сектору, зокрема:

За даною програмою страхування «А» турист оплачує наступні витрати:

а) Медичні витрати:

- по амбулаторному лікуванню, по перебуванню і лікуванню в стаціонарі (в палаті стандартного типу), включаючи витрати по проведенню операцій, діагностичних досліджень, а також по оплаті призначених лікарем медикаментів, перев'язувальних засобів і засобів фіксації (гіпс, биндаж і т.д.);

- по стоматологічному лікуванню тільки у зв'язку з гострим болем або нещасним випадком в межах суми, що не перевищує 100 доларів США.

б) Медико - транспортні витрати:

- по пошуку, евакуації (транспортнуванню автомашиною «швидкої допомоги» або іншим транспортним засобом) з місця події до найближчої медичної установи або до лікаря, що знаходиться в безпосередній близькості, на території тимчасового перебування (у разі поводження з гострим зубним болем транспортування може бути організовано по проханню і за рахунок Застрахованого);

- по екстреній медичній репатріації адекватним транспортним засобом, включаючи витрати на супроводжуюче особу (якщо такий супровід наказав лікарем) з території тимчасового перебування до найближчого в місці постійного мешкання міжнародного аеропорту за умови відсутності на цій території можливостей для надання необхідної медичної допомоги. Екстрена медична репатріація здійснюється виключно у випадках, коли її необхідність підтверджується висновком лікаря Сервісної компанії на підставі документів від місцевого лікуючого лікаря і за умови відсутності медичних протипоказань;

- по медичній репатріації Застрахованого з території тимчасового перебування до найближчого в місці постійного мешкання міжнародного аеропорту у разі, коли витрати по перебуванню в стаціонарі можуть

перевищити встановлений в договорі страхування ліміт. Медична репатріація проводиться тільки за відсутності медичних протипоказань.

в) Витрати по посмертній репатріації:

- витрати, санкціоновані Сервісною компанією, по посмертній репатріації тіла до найближчого міжнародного аеропорту, де постійно проживав Застрахований. При цьому Страховик не оплачує витрати на ритуальні послуги на території країни постійного мешкання Застрахованого;

- витрати по транспортуванню супроводжуваних тіло застрахованих членів сім'ї (чоловік, дружина, повнолітня дитина, батько, мати, рідний брат, рідна сестра) в тому випадку, якщо вони не можуть скористатися транспортними засобами, спочатку передбаченими для їх повернення.

За даною програмою страхування «В» Страховик оплачує витрати, перераховані в програмі страхування «А», а також наступні витрати:

Транспортні витрати:

- на проїзд до найближчого в місці постійного мешкання міжнародного аеропорту в один кінець економічним класом, витрати на проїзд до аеропорту, вокзалу, з яким є пряме повідомлення, у випадку, якщо від'їзд Застрахованого неможливий вчасно, тобто в день, вказаний в проїзних документах, що знаходяться на руках біля Застрахованого, унаслідок настання страхового випадку, що призвів необхідність перебування Застрахованого на стаціонарному лікуванні. Застрахований зобов'язаний повернути (здати) невикористані проїзні документи Сервісної компанії. При недотриманні даної умови Страховик має право відняти з суми відшкодування витрат Застрахованого вартість невикористаних проїзних документів;

- на проїзд в один кінець економічним класом дітей до 15 років, що знаходяться при Застрахованому під час поїздки, до найближчого в місці постійного мешкання міжнародного аеропорту, якщо діти залишилися без нагляду іншого дорослого члена сім'ї (18 років і старше) в результаті страхового випадку, що відбувся із Застрахованим. При необхідності Страховик оплачує супровід дітей;

- на проїзд в обидва кінці економічним класом одного з близьких родичів Застрахованого, якщо термін госпіталізації Застрахованого, мандрівного поединці, перевищив 15 (п'ятнадцять) днів;

- на транспортування багажу, що належить Застрахованому;

Способи транспортування, маршрут переміщення Застрахованого визначаються Сервісною компанією з урахуванням медичних свідчень.

За даною програмою страхування «С» Страховик оплачує витрати, перераховані в програмах страхування «А» і «В», а також наступні витрати:

Витрати, пов'язані з втратою багажу Застрахованого:

- витрати по організації найшвидшого повернення багажу у разі неправильної відправки багажу Застрахованого;

- витрати, пов'язані з втратою багажу Застрахованого компанією-перевізником або її агентами при проїзді "туди" або "назад". Страховик забезпечить страхові виплати Застрахованому по відшкодуванню заподіяного йому збитку у зв'язку з втратою багажу за умови, що Застрахований надасть Страховику документальне підтвердження такої втрати від компанії перевізника або її агентів. При цьому страхові виплати проводяться у розмірі реально заподіяного збитку, величина якого визначається страховою вартістю втраченого багажу, і не можуть перевищувати встановлених лімітів.

Максимальний розмір страхових виплат (ліміт виплат) за кожне місце багажу (але не більш 2-х місць) - 500 доларів США;

У разі виплати по даному пункту правил до Страховика переходять всі права вимоги Застрахованого відносно будь-якої особи або організації (авіакомпанія, морське пароплавство, інші транспортні агентства), винної в нанесенні збитку Застрахованому.

За даною програмою страхування «D» Страховик оплачує витрати, перераховані в програмах страхування «А» і «В», а також:

- витрати по наданню юридичної допомоги (в межах 1500 USD);

- витрати, пов'язані з пошуком в горах (в межах 5000 USD);

- витрати, пов'язані з перевезенням в горах (в межах 5000 USD).

Варто відзначити, що програми медичного страхування туристів тісно взаємопов'язане з сезонністю, тобто для кожного сезону і типу курорту характерні свої страхові випадки. Якщо влітку, знаходячись на морських курортах, туристи страждають в основному від сонячних ударів і харчових отруєнь, то взимку вони часто одержують травми або переломи.

Наприклад небезпечним є гірськолижний спорт. Відповідно, можна визначити і діапазони вартості медичних послуг, які можуть бути надані туристу, що потрапив в біду. Зимові страхові випадки найдорожчі, оскільки травми часто припускають накладення гіпсу, подачу машини швидкої допомоги або евакуацію на вертольоті, що формує додаткові витрати. В разі амбулаторного надання допомоги, то витрати будуть в межах EUR0,3-1 тис.; якщо про госпіталізацію і хірургічне втручання - EUR1-15 тис.

У той же час літні страхові випадки не являють собою такої загрози. Влітку найбільш поширені простудні захворювання, харчові розлади, вивихи, удари, порізи, уколи морських їжаків. Для Туреччини, де висока температура поєднується з високою вологістю, характерні загострення серцево-судинних захворювань.

Медична допомога при харчовому отруєнні становить EUR100-500, при простуді - в EUR80-110, при сонячному ударі - EUR250. Статистика свідчить, що серйозну травму можна одержати, не тільки впокорюючи гірські схили. Зокрема туристична фірма «Сага» спільно із страховою компанією «НОВА» протягом 2011 року застрахували 482 тис. людей. Загальна кількість звернулися за меддопомогою склала близько 8 тис.. 11 чоловік із застрахованих померли. Також було забезпечено медичну евакуацію 60 клієнтів з травмами різного ступеня тяжкості. При цьому відомі випадки, коли на курортах Туреччини, туристи одержували переломи і травми хребта, які вимагали медичних послуг вартістю \$30 тис. Таку суму може покрити не кожна страхова програма.

Протягом 2011 страхова компанія «ТАС» представила нову спеціалізовану програму страхування туристів. Це пояснюється тим, що більшість туристів, які виїжджають за кордон купують програми страхування за

програмою А - медичний ассистанс. Вона включає витрати на лікування застрахованої особи, його транспортування, послуги зв'язку з сервісною службою або страховиком і інші питання наданням медичної допомоги. Це обов'язковий мінімум надання допомоги за кордоном, який передбачений стандартною страховою програмою. Проте все більше туристів окрім стандартного набору послуг прагнуть отримати розширену допомогу, що включає додаткові опції.

На даний момент тарифи за такими програмами доступні і значно не перевищують вартість стандартної програми страхування. А послуги, які можуть бути надані за умов програми, є різноманітними. При цьому клієнтами можуть бути як діти, так і дорослі старше 70 років. Страхові програми «ТАС» дійсні в будь-якій країні світу. Страхова сума за цими програмами складає від 30 000 до 100 000 EUR.

Такі програми, окрім медичної допомоги, передбачають надання адміністративної допомоги (програма В) - витрати на проїзні документи, придбання предметів першої необхідності (при затримці багажу більш ніж на 4 години або документально засвідченій втраті багажу), витрати на надання допомоги по заміні документів при їх втраті або крадіжці. Також надання технічної допомоги (програма D) - витрати по стандартній страховці, адміністративної допомоги і додаткові витрати на технічну допомогу: буксирування автомобілю до найближчого місця ремонту, доставку запасних частин, доставку застрахованої особи до місця призначення у разі поломки або аварії автомобіля, надання послуг водія.

Страхова компанія «ТАС» також розробили комплексні страхові програми для клієнтів різних категорій. Вони включають максимум послуг, а вартість таких послуг можна значно зменшити за рахунок особливих умов страхування. Це такі програми, як «Бізнес - картка» - для бізнесменів, які часто бувають за кордоном, Програма «Банк» - для клієнтів банку, власників платіжної міжнародної пластикової картки, а також їх близьких родичів,

«Корпоративна картка» - для юридичних осіб, які спрямовують своїх працівників у відрядження за кордон.

Не менш актуальними на сьогодні є програми страхування туристів від невиїзду за кордон. При цьому вартість такої страхової програми коливається в межах 0,5-6% від вартості путівки. Проте при купівлі дорогої туристичної путівки такі витрати є виправданими.

Страхування виїжджаючих за кордон від зриву туристичної поїздки стає все більш популярним. Особливо це стосується тих путівок і турів, які коштують дорого і замовляються за місяць, два або три до дати від'їзду - наприклад, на Мальдіви, Кубу і так далі. Проте такі програми страхування на сьогодні не мають масового характеру. Попит на даний вид програм страхування з кожним роком збільшується, проте станом на 2011 рік такі послуги надають в Україні тільки 10 страхових компаній.

У програму страхування від невиїзду включається компенсація витрат при нездійсненні поїздки (унаслідок хвороби, нещасного випадку, псування майна, залучення в суд для надання свідчень свідків і відмови посольства у в'їзній візі). Також можна включити ризики виникнення додаткових витрат при перериванні поїздки: на зворотний проїзд і компенсацію за невикористані послуги.

У зарубіжних страхових компаніях туристам також пропонують програми страхування від невиїзду з країни унаслідок стихійних лих, страйків або військових дій, що відбулися в місці мешкання туриста або місці напряму, проте українські страхові компанії в своїй більшості ці ризики не включають в стандартну туристичну страхову програму.

При цьому вартість страхової програми від невиїзду (анулювання поїздки) складає від 2% до 7% страхової суми, яка у свою чергу залежить від ціни туру.

Окрім того, українські туристи мають повне право перенести терміни дії туристичної страхової програми, якщо туроператор переносить терміни

подорожі на якийсь певний термін. В цьому випадку страхова компанія переоформить туристичну програму страхування абсолютно безкоштовно.

Наприклад туристична фірма «Пілігрим» спільно з страховою компанією «Альфа – страхування» надає страхові програми від невиїзду за кордон.

При цьому розмір страхової премії відповідно до програми страхування визначається виходячи з повної вартості туру, під яким слід мати на увазі вартість, вказану в конфіденційних тарифах на кожну людину, віза, а також інші додаткові послуги, в разі необхідності.

Договір страхування витрат, що виникли унаслідок відміни поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном, повинен бути укладений (шляхом вручення страхового поліса або складання одного документа, підписаного сторонами) протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту укладення первинного договору на туристичне обслуговування відносно даної поїздки, але не менше ніж за сім днів до початку запланованої поїздки, якщо інше не передбачене програмою страхування (полісом). Наприклад вартість страхової програми та витрати, які виникли в результаті відміни поїздки туристом представлена в таблиці 2.1.5.

Таблиця 2.1.5

Схема розрахунку витрат в разі відміни поїздки туристом

Продукт	Тариф	Вартість	Кількість
Додаткова послуга, віза в ОАЕ	A1 (Базовий)	75,00 USD	3
Додаткова послуга інд. трансфер ОАЭ(Дубаї).	A1 (Базовий)	75,00 USD	1
Програма: "Пляжі світу" Тур: "Стандарт" ОАЕ(Дубаї Джумейра), Emirates 10н	A2 (Джумейра, ОАЕ)	2 269,00 USD	1

Склад виїжджаючих: 2 дорослих і дитина до 2-х років.

Розраховуємо вартість на дорослих $P = 60/2 + 60 + 2269/2 = 1224,5$

Розраховуємо страхову премію: $1224,5 * 2,8\% = 34,28$, одержуємо 35 у.о., тобто страхова премія на кожного дорослого складе 35 у.о.

Таблиця 2.1.6

Тарифи програм страхування витрат, що виникли унаслідок відміни поїздки за кордон або зміни термінів перебування за кордоном

	Страхова сума в у.о.	Страхова премія	Франшиза
Всі країни	200 - 5000	4,1% від страхової суми	Ні
Всі країни	200 - 5000	2,8% від страхової суми	15% від страхової суми
Всі країни	200 - 5000	6,2% від страхової суми для застрахованих, які раніше відмову від консульств	Ні
Всі країни	200 - 5000	4,1% від страхової суми для застрахованих, які раніше відмову від консульств	15% від страхової суми

За останні 2009 – 2011 рр.. страхові компанії поступово удосконалюють туристичні страхові програми і асортимент послуг. За бажанням клієнта в стандартну страхову програму можна включити компенсацію вартості реабілітаційного лікування в Україні після травми, одержаної за рубежом, надаються знижки туристичним групам і сім'ям з дітьми. Крім можливих витрат на медицину, в туристичний поліс можна включити страхування багажу - відшкодування вартості предметів першої необхідності у разі затримки багажу або виплата грошової компенсації при втраті або пошкодженні. Вартість таких програм страхування розраховується індивідуально, вони є дорожчими, а ніж звичайні програми страхування.

Особливим успіхом користуються комплексні експрес-продукти, оскільки такі страхові програми мають більш широкий спектр покриття, ніж стандартні. Страхуванню підлягають майнові інтереси страхувальника чи застрахованих осіб, які пов'язані не тільки з життям, здоров'ям і працездатністю (з

непередбаченими витратами на отримання медичної допомоги) під час подорожі, але і з ризиком виникнення збитків в результаті анулювання або припинення подорожі, організованої суб'єктом туристичної діяльності (у тому числі - у разі банкрутства туроператора, який є резидентом України).

Станом на 2011 рік вартість страхових програм залишається стабільною, і підстав для їх зростання немає. Водночас індивідуальні страхові програми, які розробляються з індивідуальним набором страхових послуг зросли в ціні на 5 – 7% у зв'язку із зростанням вартості медичних послуг. У той же час стандартні страхові програми в ціновому діапазоні є стабільними.

Наприклад, під час подорожі за кордон при страховому покритті 30 000 євро і тривалості проживання 7 днів, стандартна страхова програма коштуватиме в середньому 20 грн. Оскільки збитковість даного виду страхування по ринку достатньо висока (60-70%), що пов'язане з медичною складовою даних страхових програм, то відповідно якісний рівень обслуговування можуть гарантувати тільки надійні страхові компанії.

2.2. Моніторинг ефективності програм страхування на міжнародних туристичних ринках

Необхідність використання зарубіжного досвіду у розробці та реалізації програм страхування в туристичному бізнесі обумовлена рядом причин. По-перше, історично страхова система України завжди формувалася з деяким відставанням в порівнянні з індустріально розвиненими країнами. Особливо посилився розрив за період державної страхової монополії 1918-1988 р. Зараз ми робимо тільки перші кроки по подоланню цього відставання, ці кроки гальмуються внутрішніми негативними процесами вітчизняного страхового ринку.

По-друге, в сучасних умовах страхування в окремій країні не може розвиватися ізольовано, без участі в міжнародному перерозподілі ризиків через канали перестраховки. Україна, через її історичні і географічні особливості, яка

володіє значними ризиками, що вимагають адекватного страхового захисту, все більше залучається до світових процесів перерозподілу ризиків.

По-третє, в сучасній страховій діяльності беруть участь численні міжнародні страхові організації, що володіють розвиненою мережею філіалів, дочірніх компаній і представництв в різних країнах світу. Саме ці організації є визнаними лідерами сьогоdnішнього ринку. Напередодні допуску іноземних компаній на вітчизняний страховий ринок і майбутнього суперництва між ними і вітчизняними страховиками, зарубіжний досвід організації страхової справи стає особливо цінним.

По-четверте, на сучасному етапі, у зв'язку з процесами глобалізації ринкової економіки (і страхового ринку, зокрема), що відбуваються, державне регулювання виходить за рамки національних страхових систем. В значній частині регулюючі функції переносяться на міждержавний рівень (зокрема, в максимальному ступені це реалізовано в Європейському співтоваристві). Україна, у міру її інтеграції в міжнародний страховий ринок, стикається з необхідністю упровадження міжнародних стандартів страхової справи в сфері туризму і його регулювання.

На сьогоднішній день європейські країни мають в своєму розпорядженні розвинену страхову систему, що дозволяє пропонувати клієнтам близько 40-50 видів страхування туристів. Багаті страхові традиції кожної з країн Європи, а також процеси економічної інтеграції, що активізувалися після другої світової війни, створили передумови об'єднання національних страхових систем в єдиний європейський страховий ринок, що характеризується дуже високим рівнем розвитку страхування [4.87-88].

На європейському рівні міждержавна система страхування в туристичній сфері поєднує саморегулювання і державне регулювання. Саморегулювання здійснюється міжнародними об'єднаннями страховиків. Головне з них в Європі - Європейський комітет із страхування - ЕКС (Comite Europeen des Assurances, СЕА), - створений в 1953 році, за 5 років до утворення Європейського Співтовариства, як консультаційний і координаційний центр, покликаний

сприяти розвитку страхування в Європі і представляти інтереси європейського страхового ринку в міжнародному масштабі. Основна задача ЕКС - представляти інтереси страховиків країн-членів ЕКС в міжнародних організаціях, в першу чергу в ЄС. Напрями роботи ЕКС - це сприяння формуванню страхової культури в суспільстві, організація конференцій, видавнича діяльність в області страхування, розвиток інформаційного забезпечення страховиків, участь в розробці міжнародних норм права, захист економічних інтересів учасників національних ринків у взаємостосунках з їх урядом і ін.

Державне регулювання страхування на рівні ЄС ґрунтується на ухваленні і виконанні Директив, видаваних окремо по страхуванню життя і "загальному" страхуванню (тобто по інших видах). Для знов створюваних компаній діє заборона суміщати страхування життя з іншими видами страхування, проте деяким діючим компаніям як виняток дозволено продовжувати їх суміщати.

Всередині ЄС відкриті межі для взаємного надання страхових послуг туристам без юридичного оформлення комерційної присутності на території даної країни (реєстрації філіалів або дочірніх організацій). Внаслідок цього ще більш посилилося зближення національних систем регулювання страхових ринків.

Уніфікація вимог в директивах ЄС зовсім не означає відмову від національних систем регулювання страхового ринку. Навпаки, за національними органами страхового нагляду залишено виняткове право нагляду за оперуючими в країні вітчизняними і іноземними страховиками, контроль їх фінансового полягання і т.п. Крім того, директиви ЄС - це інструмент прямого регулювання, а непряме (економічне) регулювання повністю здійснюється на рівні національних систем.

Механізми страхування в туристичній сфері формуються не тільки в ЄС, але і у всьому світі, оскільки глобалізація страхового ринку - процес загальносвітовий. Противагою європейському центру інтеграції на сьогоднішній день можуть бути тільки США. Крім того, саме ці регульовані

страхові системи все більше інтегруються між собою, йде взаємопроникнення бізнесу, обмін страховими послугами, інформаційний обмін і т.п. Останнім часом все більше значення надається міжнародній взаємодії не на рівні страхових організацій, а на рівні органів страхового нагляду.

З метою реалізації задач міждержавної інтеграції регулювання страхового ринку в 1993 р. була створена Міжнародна Асоціація Органів Страхового Нагляду (IAIS). Принципи, на яких базуються нормативні і методологічні розробки IAIS, відповідають британській моделі регулювання. Проте принципи її установи і об'єднання органів страхового нагляду в неї узяті з американської системи (за зразком Національної асоціації страхових комісарів США). Статус IAIS - міжнародна суспільна організація.

У порівнянні з міждержавними регулюючими інститутами Європи, IAIS - це поки більшою мірою саме суспільна організація, ніж носій функцій державного регулювання. Проте процеси інтеграції світового страхового ринку не стоять на місці, у міру їх розвитку стає все більше передумов для єдності регулювання, у зв'язку з чим IAIS може мати великі перспективи.

Міжнародна туристична діяльність має ряд проблем, що є актуальними на сьогоднішній день у світі, зокрема досвідчені туристи завжди шукають екзотичні місця, які пропонуються туристичними фірмами, приголомшуючі природні ресурси, незвичайні географічні особливості, а також еко-туризм. Це формує нові можливості в туризмі. Але такі види туризму тісно взаємопов'язані із ризиком настання несприятливої події, а саме в малодосліджуваних місцях виникає кліматичний, медичний, політичний ризику. Вивчаючи особливості медичного страхування на основі зарубіжного досвіду, варто проаналізувати структуру страхових послуг в медичній сфері.

Світова практика виробила декілька базових програм страхування туристів, зокрема Централізована програма страхування (Великобританія) характеризується єдністю системи регулювання. В британській системі діє єдиний орган страхового нагляду. Всі страховики в країні підкоряються

загальним правилам і нормативам. Така система зручніше як для цілей державного регулювання страхування, так і для самої страхової діяльності.

Британські програми страхування туристів передбачають чітку структуру відповідно до видів та напрямів в туристичному секторі. Так за період 2005 – 2011 рр.. попит на програми туристичного страхування у Великобританії зріс на 48%. Це пояснюється розширеним спектром страхових послуг, що входять в страхові програми для туристів, а також сумою страхового відшкодування, що на 45% є вищою, а ніж в Україні(Додаток Є).

Зокрема британська страхова компанія World Nomads спеціалізується на розробці та впровадженні стандартних та спеціальних програм страхування в туристичному бізнесі. За період 2008 – 2011 рр. компанія 3,1 млн. туристів в межах Великобританії. При цьому частка World Nomads на британському ринку туристичного страхування становить 14%. Основний напрям програм, який розробляється компанією зосереджений на індивідуальних потребах туристів, зокрема World Nomads пропонує п'ять типів спеціальних страхових програм для туристів:

Програма «АВ» - ця програма страхування передбачає надання цілого комплексу страхових послуг для туристів, які віддають перевагу екзотичним турам (Намібія, Кенія, Сомалі та інші) і передбачає:

- Надання цілого комплексу медичних послуг;
- Екстрену евакуацію в разі дії політичних ризиків (війни, революції, повстання та інше);
- Надання тимчасового місця проживання в разі втрати місця проживання у готелі та в інших місцях відповідно до програми туру;
- Супроводження неповнолітніх дітей на батьківщину;
- Повне відшкодування туру в разі його перервання через терористичні чи іншого роду політичні ризики.

Окрім того в програму «АВ» входять ряд стандартних страхових послуг, які притаманні для усіх програм страхування туристів.

Програма «AB Active» - ця програма страхування передбачає розширення діапазону програми «AB» із включенням додаткових страхових послуг, відповідно до напрямку обраного туристичного пакету. Слід зауважити, що ця страхова програма розроблена спеціально для туристів, які обирають екзотичні тури із екстремальними видами проживання, тобто відсутністю стандартних готельних номерів. В переважній більшості це сафарі – тури, паломницькі тури в Камбоджу, Індію, Перу, Мексику із ночівлею у бунгало та інші. Відповідно така програма страхування передбачає наступні страхові послуги:

- Надання усього спектру медичних послуг, а також в разі інфекції чи укусу небезпечних тварин екстрена евакуація;
- Повне відшкодування подорожі в разі настання стихійних лих, які не дозволяють продовжити поїздку;
- Екстрений пошук, а також повернення на батьківщину в разі загублення туриста під час туристичної подорожі;
- Надання місця проживання, а також усього комплексу туристичних послуг, в тому числі бронювання та незапланованого авіа перельоту в разі, якщо турист не в змозі продовжити подорож.

Програма «AB Extreme Active» - ця програма страхування передбачає надання страхових послуг для туристів, які займаються екстремальними видами спорту, а також віддають перевагу екстремальним видам туризму, зокрема такими як дайвінг, серфінг, підводне плавання з акулами, стрибки з парашутом, альпінізм, сноуборд та інші. Така програма страхування передбачає наступні страхові послуги:

- Екстрена медична допомога потерпілому туристу;
- Евакуація та супроводження туриста на батьківщину в разі не змоги продовжити поїздку;
- Повне відшкодування витрат туристичної подорожі в разі кліматичних змін (відсутність снігу в горах, урагани, цунамі та інші природні катаклізми);
- Відшкодування втрати спорядження у всіх видів спорту, які передбачені договором;

- Dive-Instructor окрема страхова послуга, яка передбачає повне відшкодування вартості усього спорядження в сфері дайвінгу, при цьому максимальна сума відшкодування становить 250000 фунт. стерлінгів. Ця послуга поширюється на технічний дайвінг.

Програма «F - Business» - ця програма страхування передбачає надання розширеного спектру страхових послуг в сфері ділового туризму. Особлива увага в цій програмі страхування зосереджується на покритті страхових витрат пов'язаних, в першу чергу з авіаційними ризиками, що найчастіше виникають в цій сфері туризму, особливо, якщо поїздка передбачає декілька етапів пересадки у різних країнах світу. Відповідно ця програма страхування передбачає такі види страхових послуг:

- Повне відшкодування вартості авіаквитків в разі відміни чи перенесення авіарейсу на довготривалий період;
- Оплата проживання в готелі та харчування туристу в разі довготривалої та непередбачуваної затримки рейсу;
- Повне відшкодування поїздки із врахуванням усього комплексу туристичних послуг в разі дії кліматичних ризиків;
- Відшкодування витрат в разі заміни звичайного авіарейсу на чартерний авіа рейс при форс – мажорних обставинах.

Британська модель страхових програм є багафакторна і включає широкий діапазон страхових послуг.

Відповідно у Франції програми страхування є чітко класифіковані і передбачають врахування декількох важливих напрямів, а саме:

- Затримка авіарейсів;
- Ризики політичних змін, тобто терористичні акти, революції та інше;
- Втрата багажу туристом;
- Екстрена медична допомога, а також консультація лікаря безпосередньо під час подорожі без госпіталізації.

Зокрема французька страхова компанія Allianz Group розробила чотири програми страхування для туристичної сфери, а саме:

Програма «Silver» - ця програма страхування є стандартним набором страхових послуг передбачених для туристам під час подорожі, а саме:

- Часткове відшкодування витрат в разі затримки авіарейсу на короткочасний період;
- Надання медичної допомоги в разі отримання туристом травм;
- Екстрена евакуація туриста;
- Відшкодування втрати багажу;
- Посмертна репатріація.

Програма «Silver +» діє на території країн Західної Європи. При настанні страхового випадку страхова компанія відшкодує витрати на медично-транспортну допомогу, консультацію лікаря, лікування в барокамері, пошуково-рятувальні роботи і репатріацію.

Програма «Platinum» передбачає комплекс максимального страхового покриття із довготривалою дією протягом 1 року і повним відшкодуванням витрат під подорожі.

Отож світовий аспект програм страхування має потенціал для росту. У багатьох країнах світу програми страхування туристів здійснюються в кількох сферах. З метою детального дослідження питання програм страхування в туристичному бізнесі розглянемо американську туристичну фірму MIGA, напрям діяльності якої є багатогранний, оскільки фірма входить до складу Міжнародного Страхового Агенства.

Тоді як туристична галузь стикається з значною конкуренцією між туристичними компаніями вже на добре досліджених секторах економіки, MIGA зосереджує свою увагу на нових галузях, таких як екотуризм. MIGA провела моніторинг серед людей, які регулярно подорожують і таким чином змогла відкрити абсолютно новий сегмент в міжнародній туристичній діяльності, як «подорож на край світу», тобто туристи прагнуть новизни у подорожі. Окрім того, як показують статистичні дані за 2011 рік, американські туристи відвідують велику кількість азіатських та африканських країн і така тенденція має позитивний характер, як це представлено в Додатку Ж. Але

виникає ряд загроз, наприклад тероризм. Більшість американських та західноєвропейських туристичних компаній відмовляються надавати програми страхування, які б включали політичні ризики оскільки їх рівень в останні роки значно зріс, MIGA залишається лідером у реалізації програм страхування туристів у країнах з політично нестабільною ситуацією. у країнах з підвищеним рівнем ризику. MIGA надає політичні гарантії не тільки окремим туристам, але й готельним комплексам.

Починаючи з 2010 року MIGA запровадила програму Societe Malienne de Hoteliere (SMPH), таким чином диверсифікуючись в Західну Африку. Дана програма передбачає надання програм політичного страхування туристів, зокрема в Беніні, MIGA надає політичні гарантії, а також страхує від політичного ризику, що дасть змогу здійснити оновлення готелю «Де ля пляж» в Котону(Hotel de la Plage in Cotonou), який розміщений на побережжі Гальф в Гвінеї. Готель «Де ля пляж» (Hotel de la Plage) є чотирьох зірковим і спроектований на 100 номерів для бізнес-туризму. Схожий проект є в Гвінеї-Бісау – це готель 24 Septembro, а також в Буркіна Фасо – готель Independance в столиці Уагадугу.

Другим географічним напрямом програм страхування є Сирія. Завдяки програмі Societe Malienne de Hoteliere (SMPH) MIGA надає політичні гарантії і водночас активізує інвестування коштів в готель, який спроектований для туристів, які подорожують індивідуально - Чотири Сезони (Four Seasons in Damascus).

За прогнозами експертів на наступне десятиріччя (2011-2021 pp.), очікують зростання частки програм медичного страхування в міжнародному туристичному бізнесі, оскільки значний відсоток туристів, які мають намір поїхати у азіатські та африканські країни, а на сьогоднішній день і в європейські країни (грип H1N1A) повинні проходити обов'язкове медичне обстеження та зробити ін'єкції для захисту організму від ряду інфекційних захворювань, які притаманні тій чи іншій країні. Тому і виникає питання про розширення діапазону програм медичного страхування в туристичній галузі.

Тому абсолютно новим напрямом, який пропонується туристичними фірмами, разом з страховими компаніями туристам це отримання медичних послуг в місцях відпочинку, оскільки в програму медичного страхування туриста не завжди входять такі медичні послуги як хірургічні операції. Окрім того в разі відсутності такого виду медичної послуги в програмі страхування туриста, вартість хірургічної операції скажімо в США буде в декілька десятків раз дорожча, ніж, наприклад в Таїланді.

Як показує світова практика за 2011 рік 542,000 американців, які подорожували за межами США отримали медичну допомогу в місцях відпочинку, серед яких були і хірургічні операції. На сьогоднішній день доходи в сфері програм медичного страхування в туризмі становлять 89 мільярд дол., очікується, що ця цифра зросте до \$100 мільярдів дол. до 2012 року. Проте постає проблема перенасиченості лікарень, особливо це стосується сфери хірургії.

В даному випадку виникає, ще один аспект – це програми страхування самих туристичних фірм від ризиків в роботі з туристами. Такі програми страхування розподіляють ресурси забезпечують фінансову підтримку та захист від судових процесів з туристами. Наприклад, якщо турист незадоволений якістю наданих йому туристичних послуг, в тому числі і медичних, то туристична фірма, яка застрахувала себе від такого виду ризику отримає відшкодування усєї суми, яку вимагає турист аж до політичних лімітів. Ця програма страхування не тільки захищає туристичну компанію протягом судового процесу з клієнтом, але і це також забезпечує фінансування договірних умов, що підпадають під політичні умови. Даний вид програм страхування використовує туристична фірма MIGA. Основна перевага - це світова юрисдикція. Це означає, що MIGA має страхову підтримку в будь-якій країні. Наприклад, MIGA має представництво в Японії, і в той же час допомагає клієнту ОАЕ, щоб одержати хірургічне втручання в Таїланді, а дещо пізніше клієнт висуває звинувачення у неякісному медичному обслуговуванні, у зв'язку з цим судовий процес відбуватиметься в ОАЕ, але клієнту буде покрито всі

витрати незалежно від місця розташування компанії, також витрати буду покриті і представництву в Японії, завдяки страховому полісу туристичних фірм від ризиків в роботі з туристами.

Програми медичного страхування в туризмі включає не тільки туристів, але й всі страхові та туристичні компанії. На сьогоднішній день програми медичного страхування мають глобалізаційний характер, якщо протягом останнього десятиріччя медичне обслуговування концентрувалося в США, то зараз ситуація еволюціонує, розроблена глобальна програма охорони здоров'я, яка включає Американську систему Healthcare, а також, систему UK Healthcare, та фонди з інших країн світу. Наприклад в Далласі в лютому 2010 року U.S. Risk Underwriters дочірнє підприємство Страхової Групи Ризику США (U.S. Risk Insurance Group), Approximate cost relative голосило про запуск нового професійного продукту для медичної промисловості в туристичній сфері під назвою MedTour Pro.

Med Tour Pro включає настроювальний елемент, який допомагає одержати медичні обслуговування за межами Сполучених Штатів. Даний препарат дає змогу визначити обсяг пошкоджень, викликаних будь-якою фактичною або непередбачуваною подією, помилкою.

Міжнародні програми медичного страхування туристів:

“Patient Experience” – ця програма дає можливість оцінити рівень медичного обслуговування туристів США в інших країнах. Це кращий спосіб оцінювання закордонних медичних закладів. Еталонним тестом якості медичного обслуговування в даному випадку є акредитація Joint Commission International (JCI) . Саме США заснували JCI, з метою поліпшити безпеку і якість медичного обслуговування в міжнародній туристичній діяльності. JCI співпрацює з Світовою Організацією Здоров'я (World Health Organization) , щоб розробляти міжнародні стандарти для медичної безпеки. Середня вартість акредитації становить близько \$30,000 дол, за трирічний період.

- Схема Акредитції Trent, або TRENT (заснований в Великобританії і Гонконгу) TRENT - це неприбуткова організація, сформована з метою підтримання стандартів якості.

- Австралійський Консиліум для Міжнародних Стандартів Healthcare, або ACHSI (заснований в Австралії). ACHS Міжнародний проводить акредитацію і пропонує усесторонню клінічну програму.

- Канадський Консиліум CCHSA (заснований в Канаді), які беруть участь у вдосконаленні оцінки програми. Така програма дає можливість точно виміряти оперативну роботу клінік. Канадські програми акредитації функціонують більше 50 років.

- Міжнародне Товариство Якості Охорони Здоров'я ISQua - це незалежна організація до складу якої входить 70 країни. ISQua працює, щоб поліпшити якість і безпеку медичного обслуговування туристів. Офіс SQua знаходиться в Австралії.

2.3. Аналіз ефективності програм страхування ПП «Еней» м. Івано-Франківськ

Досліджуючи особливості програм страхування у туристичному бізнесі, не можна не акцентувати увагу на українському туристичному ринку, зокрема для дослідження обраної тематики ми використали дані про діяльність туристичної фірми «Еней», яка співпрацює із страховою компанією «Європейське туристичне страхування».

ПП «Еней» знаходиться за адресою: м.Івано-Франківськ, вул.Галицька, 57. За формою власності – це приватне підприємство. ПП «Еней» здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України і відповідно несе відповідальність за своїми зобов'язаннями в межах належного йому майна, а також набувати майнові та особисті немайнові права.

Відповідно до Закону України «Про туризм» туристичні агенції здійснюють посередницьку діяльність з реалізації туристичного продукту

туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг. Згідно закону ПП «Еней» отримало ліцензію на здійснення туристичної діяльності.

Відповідно місія ПП «Еней» виявляється у наступному, зокрема головним пріоритетом є клієнт, який буде задоволений обраним ним туром на 100% , окрім того у фірмі існує система індивідуального розроблення турів для туристів, які прагнуть подорожувати індивідуально або ж корпоративно. Тому ПП «Еней» об'єднує в собі команду професіоналів у сфері подорожей, експертів, які володіють глибокими знаннями про світ. Саме тому фірма створила новий спектр сприйняття туризму: не з фокусом на стандартному наборі визначних пам'яток, але на традиціях інтелектуальних і пізнавальних турів, зустрічей «віч-на-віч з відвідуваними країнами і регіонами.

Предметом діяльності ПП «Еней» є:

- Надання візової підтримки в країнах Шенгенської угоди, допомога у підготовці документів для візового оформлення;
- Послуги по відпочинку на морі та екзотичному відпочинку в країнах Азіатського та африканського континенту;
- Надання туристичних послуг по міжнародному туризмі: тури в країни Європи, Америки, Африки, Азії та Австралії;
- Надання страхових послуг для виїжджаючих за кордон;
- Організація турів на круїзних лайнерах, дитячі тури;
- Організація навчання за кордоном;
- Надання туристичних послуг по внутрішньому туризму в межах України.

За останні роки, а саме 2009-2011 рр. розробка та розширення спектру програм страхування для туристів ПП «Еней» є домінуючим. Це пояснюється тим, що розроблено нові напрями туристичного відпочинку, а також запропоновано нові відпочинкові тури у різноманітні країни світу, які, в свою чергу, мають ряд кліматичних, політичних, та економічних ризиків,

ігнорування яких на сьогоднішній день є неможливим. Тому туристична фірма «Еней» активно працює над розробкою страхових програм для туристів.

В першу чергу варто розглянути програми страхування в медичній сфері, яке пропонується цією фірмою.

Покриття ризиків загрози здоров'ю, тобто програми медичного страхування передбачає декілька програм, залежно від обраного туру, особливосте транспортного перевезення, кластичних особливостей такої країни.

Для автобусних турів ПП «Еней» пропонує єдину страхову програму «Стандарт». Така програма є найбільш поширеною і використовується усіма туристичними компаніями в межах України. Проте автобусні тури мають декілька напрямів, тобто це не одиничні тури, а комбіновані, які включають в себе декілька країн. Наприклад протягом червня – серпня 2011 року ПП «Еней» пропонувалися декілька унікальних автобусних турів, які передбачали відвідання більше 6 країн, серед таких турів варто виділити:

«Звуки музики» - Польща, Чехія, Франція, Іспанія, Італія, Швейцарія.

«Соната півдня» - Угорщина, Німеччина, Австрія, Італія, Іспанія.

«Південна Сага» - Угорщина, Франція, Іспанія, Португалія, Марокко.

Отож страхові поліси, які видавалися туристам у перших двох автобусних турах («Звуки музики», «Соната півдня») були розроблені за програмою «Стандарт», яка передбачає надання медичної допомоги туристу, перевезення його у медичний заклад у разі необхідності, але перелік передбачених медичних послуг, в даному випадку, не включає послуг стоматолога, гінеколога, хірурга, алерголога та гастроентеролога. Вартість більшої частини цих послуг у країнах Шенгенської зони коливається від 300-800 євро. Окрім того в ці тури входять країни Шенгенської угоди і відповідно вартість страхового поліса на кожного туриста становить 30000 євро.

Але, що ж стосується туру «Південна Сага», то туристам було запропоновано два види страхових полісів, оскільки у переліку відвідуваних країн входить Марокко – країна африканського континенту, яка має специфічні

кліматичні умови, тому рівень ризику в такому автобусному турі є значно вищий. Отож ПП «Еней» запропонувало туристам страхування за двома системами:

- Програма «Стандарт»

- Програма «Преміум» - це програма, яка включає ряд додаткових медичних послуг, а також консультації алерголога, безкоштовне проведення вакцинації в разі високого ризику інфекційного захворювання.

Вартість програми «Преміум» становить 80 – 120 євро на кожного туриста, а вартість страхового полісу 45000 дол.

ПП «Еней» пропонує ряд і зимових турів на гірськолижні курорти, які проводяться як автотранспортом, так і авіатранспортом. За період 2010 – 2011 рр. попит на відпочинок на гірськолижних курортах зріс в 2 рази, що обумовило розширення напрямів та відкриття нових туристичних подорожей.

Разом з новими турами на гірськолижні курорти ПП «Еней» розробила, спільно з страховою компанією «Європейське туристичне страхування» програму страхування туристів на гірськолижних курортах, яка включає різні види спорту:

- сноуборд;

- катання на лижах;

Окремими пунктом в програмі виділено страхування ризиків у Фінляндії, де додатковим ризиком є рибалка на озерах. Програма початково розроблена для туристів, які обрали місцем свого відпочинку Фінляндію, оскільки посольство Фінляндії встановлює свої вимоги до страхового полісу, які суттєво вирізняються від інших європейських країн. Тому вартість страхового полісу для туриста на 8-нний термін перебування в Фінляндії становить 30000 євро. В цей страховий поліс входить більший діапазон медичних послуг, аніж в інших страхових полісах на гірськолижні курорти.

ПП «Еней» удосконалили програму страхування в зимовий період і відповідно включила декілька країн, а саме фірма пропонує катання на лижах в

Андоррі (Андорра – Ла Массана/Ордіно) – це 7-нний авіа тур розроблений для туристів, які віддають перевагу гірськолижним курортам.

Для цього туру пропонується ідентична програма, проте вартість страхового полісу має значно більший діапазон 25000 – 30000 євро. Такі вимоги встановлюються посольством князівства Андорра.

Починаючи з листопада 2011 року ПП «Еней» запровадила ряд нових турів, паралельно з якими при співпраці із страховою компанією «Європейське туристичне страхування» розробила страхову програму «VIP insuarence». Тури, розроблені ПП «Еней» пропонуються в обмеженій кількості і на абсолютно нові напрями, а саме – це круїзні подорожі в Ісландію, Південну Гренландію, Шпіцберген, льодовик Монако та інші тури. (Додаток 3).

Відповідно програма «VIP insuarence» передбачає страхування туриста у повному обсязі, тобто надання усіх видів медичних послуг, в тому числі терапевтичних, стоматологічних, хірургічних. Програма створена як вид страхового полісу для екстремального туризму, оскільки для туристів існує загроза переохолодження, пошкодження частин тіла, порізи, вивихи, переломи. Вартість страхового полісу коливається від 35000 – 40000 євро.

Не менш важливим є страхування туристів при поїзді на Австралійський континент. За липень – серпень 2011 року було відкрито нові тури по цьому туристичному напрямку, зокрема комбіновані тури – Австралія та Нова Зеландія, Фіджі – Самоа, Фіджі – острови Кука, де вартість страхового полісу повинна складає 45000 – 50000 дол. Особливістю даної страхової програми є партнерство ПП «Еней» з австралійською медичною організацією ACHSI - Австралійський Консиліум для Міжнародних Стандартів Healthcare. ACHS Міжнародний проводить акредитацію і пропонує усесторонню клінічну програму для туристів з різних країн світу. Велика кількість туристичних фірм співпрацює з цією організацією, оскільки це дає можливість підвищити якість надання медичних послуг для українських туристів за кордоном.

Через різку девальвацію національної грошової одиниці, ПП «Еней» з 2009 року проводить страхування валютних ризиків, шляхом встановлення

власного валютного курсу на своєму офіційному інтернет сайті, таку систему страхування українські туристичні фірми почали практикувати з жовтня 2008 року, з метою застрахувати себе від можливих стрімких валютних коливань. Другим аспектом програм страхування валютних ризиків є умови оплати, які передбачені в договорі, що вкладається між туристом та туристичною фірмою. В переважній більшості випадків договори мають стандартизовані умови. ПП «Еней» включає у договір пункт про оплату туру в національній грошовій одиниці (гривні), але по встановленому ними курсу, який щоденно змінюється відповідно до коливань іноземної валюти на міжбанківській біржі.

ПП «Еней» проводить страхування туристів від невиїзду за кордон. Такий аспект є надзвичайно важливим, особливо для західних областей України, де процедура відкриття візи є значно ускладненіша і потребує значних часових затрат. Тому фірма страхує туриста від неможливості здійснення подорожі, згідно якого: в разі не відкриття візи, туристу повертаються усі кошти за вартість туру, проплата здійснюється в день повернення документів туриста з посольства, єдиними втратами для туриста є вартість візи, ці кошти не відшкодовуються туристам, а в разі, якщо туристи отримали відмову в посольстві США або Канади, то їм не буде, також, повернуто кошти за пересилання документів в Community Center в розмірі 35-45 дол.

Наступним видом програм страхування, які пропонуються ПП «Еней» спільно з «Європейське туристичне страхування» є страхування від анулювання подорожі туристом з певних вагомих причин. Проте така програма страхування водночас передбачає і страхування юридичних ризиків. Основою для анулювання, відмови від поїздки може бути: погіршення стану здоров'я туриста або є його рідних, побутові проблеми, водночас процес відшкодування коштів чітко регламентується в договорі між туристичною фірмою та туристом, зокрема у випадку відмови від поїздки ПП «Еней» утримує з туриста наступну неустойку:

- відмова від 14 до 21 діб до початку поїздки 30% від загальної вартості туру,

- відмова від 7 до 13 діб до початку поїздки - 50% від загальної вартості туру,

- відмова від 0 до 6 діб до початку поїздки 95% - 100% від загальної вартості туру. Винятком вважається ануляція, пов'язана з нещасним випадком, що трапився з туристом. В цьому разі, за наявності підтверджуючих документів, сума до повернення становить різницю між фактично сплаченою туристом та тією, що ПП «Еней» вже фактично витратив на замовлені послуги для туриста.

У випадку відмови від поїздки з авіа перельотом на регулярних рейсах ПП «Еней» отримає з Туриста наступну неустойку:

- більше 22 днів до вильоту (від їзду) -10% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

- від 21 до 11 днів до вильоту (від їзду) - 40% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

- від 10 до 7 днів до вильоту (від їзду) - 70% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

- від 7 до 0 днів до вильоту (від їзду) - 95% - 100% від загальної вартості туру, без врахування авіа квитка.

Неустойка за ануляцію авіа квитка стягується відповідно до правил авіакомпанії - перевізника.

І ще одним елементом є відсутність програм страхування кліматичних ризиків ПП «Еней». Така ж ситуація спостерігається і в інших туристичних фірмах. В договорі з туристом фірма попереджає про відсутність страхування кліматичних ризиків, а також те, що туристична фірма не несе відповідальності за несприятливі погодні умови, за затримку в пункті митного контролю і тому кошти в таких випадках не повертаються. Тому, в разі настання такого ризику програма туру коригується безпосередньо екскурсоводом і відповідно часові втрати українськими туристичними фірмами те ж не компенсуються і страхові поліси в цих сферах не надаються.

Висновки до Розділу 2

Предметом дослідження даної магістерської роботи є теоретико-методологічні і прикладні проблеми організації та реалізації програм страхування в туристичному бізнесі. Дослідження проводилися як на зарубіжних, так і на українських туристичних ринках, зокрема вивчалось питання програм страхування туристів в ПП «Еней» спільно із страховою компанією «Європейське туристичне страхування», яке займається наданням страхових послуг для виїжджаючих за кордон.

Як основу, було обрано основні напрями страхування та страхові програми, які пропонуються туристичними фірмами на ринку туристичних послуг. Виділено, окремими аспектом, особливості програм медичного страхування туристів в Україні та за кордоном, сфокусовано увагу на страхуванні від невізду та в разі анулювання подорожі туристом. Цей вид страхування особливо характерний для українського туристичного ринку.

Зокрема британські програми страхування туристів передбачають чітку структуру відповідно до видів та напрямів в туристичному секторі. Так за період 2005 – 2011 рр.. попит на програми туристичного страхування у Великобританії зріс на 48%. Це пояснюється розширеним спектром страхових послуг, що входять в страхові програми для туристів, а також сумою страхового відшкодування, що на 45% є вищою, а ніж в Україні

Проаналізовано програми страхування, які пропонуються туристичною фірмою «Еней», а саме програми страхування, вартість страхових полісів, термін проведення турів і максимальні компенсації, які можуть надаватися туристу, а також досліджено програми страхування валютних ризиків, страхові умови, які передбачені у контракті між туристичною фірмою та туристом.

Таким чином, аналіз показав існуючі проблеми українських туристичних фірм, в тому числі і ПП «Еней», в області програм страхування погодних ризиків, а саме абсолютна відсутність програм такого напрямку страхування на українському туристичному ринку.

Розділ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ПРОГРАМ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

3.1. Напрями підвищення ефективності програм страхування на ринках зарубіжних країн

Програми страхування у туристичному бізнесі мають ряд особливостей, які не характерні для українського туристичного ринку, зокрема йде мова про акцентування уваги на програмах страхування політичних та авіаційних ризиках. Така проблеми особливо загострилась із настанням кризи 2008 року. Авіаційна сфера не може в повні мірі проводити оновлення авіаційного парку, ця тенденція прослідковується у всіх міжнародних авіакомпаніях. Відповідно програми страхування в цій сфері, на нашу думку, відіграє домінуючу роль у галузі страхування туристів. Але туристичні фірми та страхові компанії повинні зосереджувати свою вагу не тільки на технічних аспектах, але й на набагато серйознішій проблемі – це взаємозв'язок програм страхування авіаційних ризиків з кліматичними. І якщо програми страхування туристів від стихійних лих за останні роки проводиться активно, то авіаційну сферу страхування залишають без уваги.

Програми авіаційного страхування повинно враховувати кліматичні чинники, це питання обговорювалось на квітневій конференції організації, яка провела дослідження в 6 економічних секторах, які найбільше наражаються на небезпеку ризиків зміни клімату, а авіаційна сфера складає головну ланку в зоні небезпеки

Туристичним фірмам, слід враховувати авіаційні фактори, оскільки вони є «червоними зонами» в галузі програм страхування туристів. Так Асоціація розподілу авіаційних ресурсів (ААРА) Південно-Східної Азії запропонувала введення на міжнародний ринок настроювальних елементів (MBOs). Ця система дає можливість підвищити технічну комплектацію авіаційної галузі і

водночас зменшити рівень авіаційного ризику. ААРА вважає, що така система дасть змогу покращити стандарти у сфері пасажирських авіаперевезень.

Також на асамблеї ААРА було зазначено, що із зіткненням авіаційної сфери із стихійними лихами, що є критичною проблемою, ААРА продовжує досліджувати покращення технологій корпусу літака і двигуна, які крім того скоротять рівні шуму і емісії. Асоціація впевнена, що ініціативи добровільної дії і - заснували заходи, які б зменшили ризик катастрофи.

І як результат, на сьогоднішній день, велика кількість туристичних фірм США працюють над розробкою нових страхових програм в сфері авіаперевезень туристів. Такою розробкою, починаючи з листопада 2011 року почала займатися туристична фірма MIGA, яка надає широкий спектр туристичних послуг. Нові страхові програми MIGA включають в себе поєднання авіаційного страхування з страхуванням політичних ризиків, тобто туристу надається страховий поліс, який призначений для покриття не тільки авіаційних ризиків, таких як: затримка літака, пере бронювання, вимушена посадка літака не за місцем призначення, але й страхування туриста в разі терористичного акту на борту літака, загибель туриста, в такому випадку компенсація виплачується родичам загиблого.

Зокрема новітня програма страхування «Q+ Active», яка розроблена британською страховою компанією World Nomads включає комплекс страхових послуг її запровадження компанія планує з вересня 2010 року.

Програма «Q+ Active» передбачає на ступні страхові послуги:

- Відшкодування коштів в разі затримки авіарейсу;
- Повне відшкодування авіаквитка в разі відміни чи перенесення авіарейсу на довготривалий період через дію стихійних лих;
- Відшкодування вартості подорожі в разі вимушеної не запланованої посадки літака;
- Повне відшкодування подорожі туристу в разі настання військових дій чи інших видів політичних конфліктів в країні перебування туристом;

- Надання місця проживання, а також інших туристичних послуг в разі настання нестабільної політичної ситуації в країні перебування туриста чи втрати місця проживання в попередньо обраному готелі;
- Повне відшкодування вартості багажу в разі втрати його туристом під час перебування в туристичній подорожі не залежно від умов втрати багажу;
- Відшкодування коштів за пере бронювання чи зміну авіарейсу за попередньо обумовлених причинах у контракті.

При цьому максимальна вартість страхового відшкодування відповідно до умов дії страхової програми «Q+ Active» становить 340000 фунт. стерл. Відповідно страховий внесок за такою страховою програмою становитиме для туриста 150 фунт. / за добу.

Іншою програмою страхування, яку планує ввести World Nomads в 2012 році є програма, яка розроблена спеціально для туристів, які віддають перевагу екстремальному чи екзотичному відпочинку. Програма страхування «QA Extreme» передбачає надання комплексу страхових послуг з особливим зосередженням на медичному аспекті. Така страхова програм включає в себе декілька страхових програм в сукупності, що значно підвищує її вартість для туриста. Проте максимальна сума відшкодування становить 420000 фунт. При цьому сума страхового внеску за програмою «QA Extreme» становить 210 фунт / за добу.

Відповідно страхова програма «QA Extreme» передбачає:

- Компенсація витрат на придбання товарів в разі затримки багажу;
- Компенсація заброньованих, але не використаних послуг спричинених не передбачуваними подіями, такими як: хвороба, смерть, стихійні лиха, терористичні акти та інше;
- Компенсація додаткових витрат на зворотний проїзд у зв'язку із переривання подорожі не залежно від обставин;

- Компенсація витрат на проїзд, харчування та інші види туристичних послуг в разі зміни аеропорту через затримку або ж перенесення авіарейсу на довготривалий період;
- Компенсація витрат на пошук та рятувні роботи в разі нещасного випадку в горах, на морі, в джунглях чи в інших місцевостях віддаленого типу;
- Компенсація усього комплексу витрат на ремонт перевезення автомобіля в разі ДТП (для туристів, які подорожують власним транспортом);
- Внесення застави, оплата адвоката в разі здійснення туристом протизаконних дій під час подорожі.

Такі комбіновані страхові поліси знаходяться на стадії розробки, але не практикуються жодною туристичною компанією, особливо це стосується комплексного страхування авіаційних та погодних ризиків, ця галузь є перспективною на майбутнє для туристичних фірм.

З метою покращення ефективності програм страхування також нові напрями і в медичному страхуванні туриста, а саме страхова програма «Seven corners», яка передбачає підвищення медичних стандартів. Ця програма об'єднує міжнародні медичні організації та провідні клініки світу і проводить роботу по розробці нових страхових планів для туристів, які обслуговуються в мережі лікувальних закладів. Які входять до складу «Seven corners». Ці клініки є акредитованими і індивідуально розробляють страхові пакети, які покривають усі медичні ускладнення туриста.

Стратегічний альянс «Seven corners» заснований на розділеному баченні, щоб уніфікувати хворих, що прагнуть отримати медичні послуги за кордоном за надійними страховими полісами.

«Seven corners» забезпечує страхову програму туристам для отримання медичних послуг високої якості в прийнятній ціні. Дана страхова програма дає можливість туристам отримати незначні процедури або ж процедури по хірургії, головними з яких є заміна колінної чашки. Страхова програма покриває витрати при негативних наслідках анестезії глибокого тромбозу вен, зараження і інші медичні ускладнення, які були отримані за кордоном.

До програми страхування «Seven corners» входять ряд азіатських та південноамериканських клінік, зокрема: Таїланд, Сінгапур, Південна Корея, Індія, Панама, Коста – Рика і Мексика. Наприклад індійські лікарні на сьогоднішній день розширюють свою діяльність по медичному страхуванню туристів і по якості надання медичних послуг. монополію в медичному туризмі.

Тому туристичні фірми США та страхові компанії активно працюють в цьому секторі, оскільки оплата страхових полісів туристам в країнах азіатського континенту чи в латиноамериканських країнах є значно нижча ніж в США, наприклад турист, який відпочиває в Індії і несподівано потребує медичної допомоги в області коронарної хірургії, витрати на таку операцію для страхової компанії становитимуть \$6,500 дол., якщо операцію проведуть в Індії і ідентична операція коштуватиме в Каліфорнії США - \$60,400 дол.

Новий напрям програм страхування, який має перспективу на майбутнє і який на сьогодні почала застосовувати туристична фірма MIGA є страхування від переривання подорожі, проте таке страхування, поки що, є вузькоспеціалізованим. І напрямлено тільки на латиноамериканські країни. Перерва подорожі для туриста може бути пов'язана з важкою хворобою самого туриста чи членів сім'ї.

За цією страховою програмою турист отримує компенсацію не тільки в медичній сфері, але й за перерваний та втрачений час, який, в більшості випадків, припадає на період відпустки.

І абсолютно новий і багатообіцяючий вид туризму, який принесе із собою нові перспективи та нову галузь програм страхування – космічний туризм. Починаючи з 2004 року, коли Конгрес США ухвалив рішення про формування нової сфери в космічній галузі – туристичної із майбутньою розробкою турів для охочих туристів.

Асоціація комерційних космічних перевезень FAA планує ухвалити всю законодавчу базу щодо безпеки транспортування туристів під час космічної подорожі до 2012 року, саме тоді має відбутися перша туристична подорож в космос. FAA' планує використати космічний корабель з швидкістю 50,000 футів

на борту якого буде перебувати 6 туристів. Вартість квитка на космічну подорож становить \$200,000 дол. Проте актуальним залишається питання безпеки, тобто програм страхування туристів під час такої подорожі. За прогнозами туристичних та страхових компаній США цей вид туризму буде прибутковим і сформує свій сегмент на ринку туристичних послуг.

3.2. Перспективи застосування новітніх програм страхування українськими туристичними операторами

Програми страхування є невід'ємною частиною туристичної сфери, проте для українських туристичних операторів, на сьогоднішній день, виникає проблема оптимізації використання програм страхування в туристичній галузі.

Через відсутність багатьох видів програм страхування в туризмі, відповідно і формується бар'єр щодо застосування їх на практиці.

Провідними елементами, які слід виділити у програмах страхування в сфері діяльності українськими туристичними операторами є:

- Розробка та запровадження програм страхування туристів від екстремальних видів спорту під час відпочинку за кордоном;
- Формування комбінованих страхових програм, які б включали декілька видів захисту від ризиків;
- Зміна сум відшкодування коштів туристам, під час відпочинку в екзотичних країнах;
- Налагодження співпраці з міжнародними медичними організаціями та медичними закладами, з метою підвищення рівня якості надання медичних послуг українським туристам за кордоном;
- Врегулювання страхування валютних ризиків, запровадження єдиної системи оплати турів туристами;
- Врахування, розробка та запровадження програм страхування від впливу погодних ризиків;

- Використання зарубіжного досвіду у процесі страхування туристів від перерваної подорожі та 100% повернення коштів в разі настання такої події;
- Розгляд питання та запровадження в перспективі розробки та реалізації програм страхування туристів від політичних ризиків.

Нерозвиненим та малодослідженим напрямом в туристичній сфері є специфічні страхові програми в туризмі. До яких відносять - відповідальність за шкоду, заподіяну третім особам. Під цю категорію підпадають різні події, наприклад, при гірськолижному туризмі (нанесення шкоди здоров'ю лижника в результаті випадкового зіткнення). Більшість українських туристичних фірм страхують ці ризики за кордоном, тобто співпрацюють з міжнародними страховими компаніями, що є доволі проблематичним. Тому виникає перспектива специфічних програм страхування на території України, що зробить цей процес економнішим як в часовому, так і грошовому аспекті.

Сьогодні, через достатньо відмінні послуги на ринку туристичного страхування, туристичним операторам і агентам, які продають тури безпосереднім споживачам, доводиться самостійно займатися наповненням страхових програм опціями, необхідними в кожному конкретному випадку, що вимагає значних часових затрат.

Ситуація на ринку туристичного страхування сьогодні така, що він активно почав практикувати до надання послуг в комплексному, або пакетному, вигляді. Саме тому такі компанії як «Сага», «Пілігрим», «Інкомартур» на початку 2012 року, передасть ринку готові пакети страхових програм. Наприклад, страхування медичних витрат + страхування від нещасного випадку + страхування багажу і т.д. Зрозуміло, будь-який з цих комплексів може бути додатковим страхуванням додаткового ризику. Такі страхові пакети будуть задовольняти вимоги до страхового захисту споживачів з усіх основних сегментів туристичного ринку, від сімейного відпочинку та ділового туризму до екстремальних поїздок.

Застосування програм страхування в туризмі принесе туристичним фірмам додаткові переваги. Зокрема, зникне необхідність розбиратися в

«конструктора» із страхових послуг, страхових премій та умов страхування тих чи інших ризиків. Спростити розрахунки страхових премій для менеджерів туристичних фірм-агентів - наприклад, переважна більшість пакетів розроблені і прораховані для стандартних термінів подорожей: 7, 10, 12 і 14 днів.

На початку 2011 року завдяки спільному проекту «Сага», «Інкомартур», «Пілігрим» створено сайт на якому буде надана можливість придбати страхову програму он-лайн. Номенклатура розроблених програм страхових послуг покриває будь-які ризи в сфері здоров'я, майна туриста, що виникають в туризмі - аж до найрізноманітніших, наприклад, виникнення кисневої хвороби у дайверів після екстреного підняття на поверхню, і подальшого лікування та реабілітації.

Надання пакетних програм страхування - це прогресивне нововведення для українського туристичного ринку, яке спростить операції на ринку туристичних послуг, позбавить споживачів (як туристів, так і туристичних операторів) від необхідності розбиратися в складних для них нюансах страхування. Це давно вже стало практикою в Європі, приходять до цього і українські туристичні компанії.

Важливим аспектом, який потребує удосконалення є програми страхування майна туристів включає як страхування предметів особистого користування (кінокамери, фотоапарати, одяг і т.д), які страхувальник і члени його сім'ї (застраховані) мають при собі або перевозять на засобах транспорту, так і туристичні спорядження. Найчастішими страховими випадками є втрата і крадіжка майна, пограбування, поломка і руйнування майна в результаті аварії автотранспорту, різних протиправних дій третіх осіб (власників готелів спортивних видовищ і т.д.) У разі подорожі літаком речі, здані в багаж звичайно вважаються застрахованими авіакомпанією-перевізником. При його втраті авіакомпанія повинна відшкодувати власнику збиток з розрахунку \$20 за кілограм ваги. Проте вартість втрачених речей туристом, в більшості випадків, перевищує суму в 20 дол. Тому деякі компанії («Пілігрим», «Сага») пропонують програми страхування багажу на час

проходження до місця відпочинку. У випадку якщо речі будуть втрачені або зіпсовані, до грошей, що належать від авіакомпанії, страховики видадуть додаткову компенсацію - приблизно \$25 за кожний кілограм втрати (в кожному конкретному випадку ця сума обмовляється окремо і вказується в полісі). Але такі страхові послуги, на жаль, мало поширені на українському туристичному ринку і туристичні фірми не вбачають в цьому перспективу на майбутнє.

Надзвичайно актуальною проблемою залишаються і відсутність якісних та ефективних страхових програм власне туристів. Трагічні випадки в Ізраїлі, у В'єтнамі і Єгипті знов показали, що стандартні програми страхування не покривають ряд ризиків. Наприклад, у випадку, якщо клієнт туристичної компанії гине, страховик сплатить лише репатріацію тіла. Компенсація за втрату годувальника не передбачена. Самостійно вирішувати свої фінансові проблеми доводиться і для туриста, який тимчасово втратив працездатність. Крім того, ліміт страхового покриття, як правило, мінімальний (\$15-30 тис.). При важких травмах така сума недостатня, оскільки для порятунку життя людини деколи потрібні спеціально обладнані вертольоти або літаки. Отже необхідно не тільки страхувати туристів від наслідків нещасних випадків, але і збільшити ліміт по програмах медичного страхування.

Різноманіття програм страхування на туристичному ринку є практично у кожного страховика. Але в ланцюжку продажу кінцевому споживачу - туристу розрив відбувається саме в електронній технології туроператорів. Їх системи бронювання в умовах масових продажів здатні працювати з одним, в кращому разі з двома страховими ризиками. В цьому і полягає, головна проблема. Страховикам безпосередньо працювати зі споживачем без посередника (туристичної фірми) і таким чином дати можливість туристу самому обирати свою страхову програму.

3.3.Методичні рекомендації щодо оптимального використання програм страхування на «Еней» в умовах світової фінансової кризи

Світова фінансова криза не обійшла і індустрію туризму. З таким настроєм приїхали до Лондона близько 50 тис. учасників щорічного галузевого ярмарка World Travel Market. За оцінками Всесвітньої туристської організації, уповільнення зростання на ринку туризму почалося ще влітку 2008 року, коли темпи впали втричі. Така ж ситуація спостерігалася в 2009 -2011 рр.. Організація прогнозує, що в 2012 році число туристів в світі виросте всього на 2% (в 2000-2007 роках середні темпи зростання склали 7,2%). Поки єдиним привабливим в цьому значенні регіоном залишається Близький Схід.

На думку фахівців, криза впливає на високо розвинені країни. Так, дослідження консалтингової компанії Deloitte, виконане за замовленням британського агентства Visit Britain, передбачає спад британської туристичної галузі протягом 2012-2014 років. За оцінками Deloitte, в даний час туризм створює приблизно 83 млрд. доларів доданої вартості, або 3,7% ВВП Британією. З урахуванням непрямого ефекту він відповідає за створення 182 млрд. доларів вартості (8,2% ВВП). Але спад в галузі до 2012 - 2014 рр.. приведе до скорочення витрат споживачів і компаній на подорожі приблизно на 20%. В результаті в одній Британії будуть втрачено 114 тис. робочих місць і 17 млрд. доларів ВВП.

Основною тенденцією на вітчизняному туристичному ринку оператори називають зсув в перевагах туристів. Пікові дати - Новий рік, травневі свята, серпень - через високу вартість турів вже не користуються ажіотажним попитом. Статистика міністерства культури і туризму Туреччини свідчить, що в червні 2011 року в країні побувало 530,4 тисячі українців, в серпні - тільки 522 тисячі.

Сьогодні неперспективними є всі напрями, за винятком гірськолижних програм і турів до ближньої Фінляндії.

Експерти в галузі туристичного ринку повідомляють, що вже зараз спад продажів в туристичному бізнесі досягає 20-50 %, і чекають в найближчі два місяці банкрутства ще 10-20 туристичних компаній.

Втім, поки представники туристичної галузі утримуються від різко негативних прогнозів з приводу перспектив своєї діяльності. Частина компаній під удар потрапить неминуче - в середині грудня 2012 року, коли наступить термін повернення кредитів, і в січні 2013 року серйозно постраждають або 10-20 компаній. Проте, враховуючи, що в реєстрі налічується більше 5 тисяч компаній, говорити про масштабну кризу було б надмірно.

На даний час туристи чекають, що ціни через кризу знижуватимуться, тоді як туроператори чекають зростання попиту. Але поки готелі свої розцінки не знижують.

Тим часом дослідницька компанія Euromonitor International опублікувала звіт про останні тенденції розвитку світової туристичної індустрії. В умовах наростаючої фінансової кризи ті види відпочинку, які раніше були орієнтовані на вузьку нішу ринку, поступово набувають масового характеру: споживачі середнього класу починають вибирати більш бюджетні види.

Експерти компанії відзначають, що останнім часом все більшою популярністю став користуватися так званий філантропічний туризм. Ті жителі Північної Америки, яким, не дивлячись на обвали фондових ринків і банкрутства корпорацій, вдалося зберегти високий рівень доходів, занепокоєні складним станом світової економіки, здійснюють "філантропічні" подорожі - тури, які є поєднанням відпочинку класу люкс і соціальних програм. Пропонуючи туристам розкішні апартаменти, і спа-процедури, туроператори також організовують різноманітні соціальні програми, наприклад в школах і притулках, де туристи можуть зайнятися добродійністю і спробувати поліпшити життя бідних верств населення.

ПП «Еней» в умовах різкого скорочення туристичних поїздок повинно зосередити увагу на політиці надання програм страхування туристів, а саме йде

мова про скорочення асортименту страхових програм і акцентування уваги на кількох найбільш перспективних напрямках:

- Скорочення рівня страхових програм для екзотичного туризму, оскільки за 2011 рік їхній спектр скоротився з 23% до 9%, а вартість пропонованої страхової програми є доволі витратна для компанії;
- Врахування усіх юридичних аспектів при формуванні угоди з туристом. За 2011 рік зросла кількість скарг з боку туристів щодо неякісної сфери послуг, особливо в готельних комплекс азійського регіону. Це дасть змогу знизити ризик судових процесів в разі незадоволеності туриста поїздкою. Тобто слід враховувати всі можливі випадки та обов'язки, які накладаються на кожну із сторін;
- При проведенні авіа турів, варто здійснювати комплексне страхування туриста, а саме майнове, медичне. Таким чином можна скоротити витрати туристичної фірми на наданні страхових послуг, з одного боку, а з іншого привернути увагу туриста до такої пропозиції, що на даний час є дуже актуальним;
- Розширити обсягів програм медичного страхування туристів за кордоном, що є найболючішим питанням для українського туристичного ринку. Завдяки такому чиннику підвищується імідж туристичної фірми та зміцнюються її позиції на туристичному ринку;
- Реалізація програм щодо страхування туристів від можливості настання політичних ризиків. Цей напрям страхування не практикується українськими туристичними фірмами, але запровадження якого є важливим аспектом, особливо для туристів, які відвідують віддалені куточки Африки та Азії. Прикладом слугує туристична фірма «Сага», яка пропонує тури в Нікарагуа. Так під час літньої поїздки в Нікарагуа українськими туристами, в цій країні відбувся державний переворот, відповідно подорож була перервана, а туристи не в змозі були покинути Нікарагуа протягом двох днів через блокування роботи аеропорту. Відповідно в договорі, який був укладений між

туристами та туристичною фірмою «Сага» пункт про страхування від настання політичних ризиків був відсутній.

- Скорочення страхових програм для туристів, які подорожують за напрямом Скандинавія: Ісландія, Гренландія та Чилі, оскільки вартість та асортимент страхових полісів високий, а попит на цей туристичний напрям невеликий. Така ситуація пояснюється значною вартістю круїзів та авіа турів в ці країни. Як було описано раніше ПП «Еней» розробило страхову програму «VIP insurance», вартість відшкодування по якій 35000 – 40000 євро.

- Фокусування роботи на автобусних турах, особливо в сусідні країни: Словаччину, Чехію, Угорщину, Румунію, Болгарію. Потрібно удосконалити страхові пакети в цьому напрямі, здійснити об'єднання в єдиний комплекс кількох страхових полісів за відповідною системою : медичний поліс + страхових поліс від анулювання туру + майновий страховий пакет.

У середньостроковій перспективі у ПП «Еней» також очікується значне зниження об'єму ділового і корпоративного туризму, який постраждає від світового економічного спаду більшою мірою, ніж подорожі з метою відпочинку і оздоровлення.

Туристичний ринок переживає глибокі зміни. Багато скорочують свої відпускні бюджети. Повернення до «золотих років» туризму є більш ніж неймовірним. Ми знаходимося у фазі, коли повністю змінюються рамкові умови розвитку туризму. Важливо визнати ці зміни, усвідомити їх як виклик часу і знайти нові шляхи рішення цих проблем.

Розглянемо спершу два ключові структурні чинники. Рівень туристичного попиту істотно залежить від відпускнуго бюджету, тобто від тих, що знаходяться у розпорядженні доходів на кожного члена сім'ї, і від кількості туристів. Обидва чинники впливу знаходяться в даний час в процесі радикальних змін.

Для західного регіону, який в переважній більшості і обслуговує ПП «Еней» слід очікувати того, що туристи вибиратимуть більш близькі, недорогі напрями, віддаючи перевагу маршрутам по власній країні або сусіднім

державам з використанням більш економічних транспортних засобів. Зменшаться також тривалість поїздок, їх частота, витрати під час подорожей, знизиться число пакетних турів, у тому числі на пляжні курорти. Одночасно виросте число поїздок, що бронюються самостійно, в основному з розміщенням у друзів або родичів. Найбільшим попитом користуватимуться поїздки в ті країни, валютний курс яких виявиться самим виграшним для туристів. Оскільки через різку девальвацію гривні та введення туристичними фірмами страхування валютних ризиків витрати туриста і так різко зросли.

Проте для ПП «Еней», незмінним залишиться індивідуальний туризм. Споживачі з високим рівнем доходу не відмовляться від подорожей. Ризик тут невеликий через пряме бронювання і польоти на регулярних авіарейсах.

Очікуються позитивні тенденції освітнього туризму. Можливість скомбінувати зарубіжну поїздку з освітою, вивченням мови, підвищення кваліфікації, споживачі розглядатимуть як вигідну інвестицію для підвищення власного рівня, для успішного працевлаштування. Вибираючи між звичним відпочинком і освітніми програмами за кордоном, в умовах економічної нестабільності, споживачі віддаватимуть переваги саме програмам навчання.

При цьому, на думку експертів Всесвітньої туристичної організації, ринок туризму навряд чи зможе швидко оправитися від впливу світової фінансової кризи.

Висновки до Розділу 3

В процесі написання цього розділу магістерської роботи було виділено основні напрями підвищення рівня ефективності програм страхування на туристичному ринку та серед українських туристичних фірм. Відповідно для кожного туристичного ринку є свої особливості формування та реалізації страхових програм для туристів. Тому ми зосередили увагу на розробці рекомендацій для української туристичної галузі в одному напрямі, який по своєму змісту є діаметрально протилежним до зарубіжної туристичної галузі. Зокрема базовим шляхом є внесення змін та доповнень до туристичного договору між туристичною фірмою та туристом, тобто врахування валютного ризику, політичного, ризику переривання відпочинку, ризик анулювання туру. Це найбільш поширені напрями, які потребують удосконалення страхового процесу.

Програми страхування є невід'ємною частиною туристичної сфери, проте для українських туристичних операторів, на сьогоднішній день, виникає проблема оптимізації використання програм страхування в туристичній галузі.

Через відсутність багатьох видів програм страхування в туризмі, відповідно і формується бар'єр щодо застосування їх на практиці.

Надання пакетних програм страхування - це прогресивне нововведення для українського туристичного ринку, яке спростить операції на ринку туристичних послуг, позбавить споживачів (як туристів, так і туристичних операторів) від необхідності розбиратися в складних для них нюансах страхування. Це давно вже стало практикою в Європі, приходять до цього і українські туристичні компанії.

Другим напрямом дослідження в цьому розділі було об'єднання страхових програм, особливо щодо майнового та медичного страхування, що дасть змогу скоротити витрати на страхові послуги для туристів.

Окремим пунктом було розроблено рекомендації для ПП «Еней» з метою оптимізації програм страхування, особливо враховувався аспект фінансової кризи та її впливу на подальшу діяльність ПП «Еней».

Різноманіття програм страхування на туристичному ринку є практично у кожного страховика. Але в ланцюжку продажу кінцевому споживачу - туристу розрив відбувається саме в електронній технології туроператорів. Їх системи бронювання в умовах масових продажів здатні працювати з одним, в кращому разі з двома страховими ризиками. В цьому і полягає, головна проблема. Страховикам безпосередньо працювати зі споживачем без посередника (туристичної фірми) і таким чин

Єдиний аспект, який ігнорується усіма українськими туристичними фірмами це програми страхування кліматичних змін. Не розроблено жодних страхових програм, щоб захистити туриста від несприятливих погодних умов. Інші ж напрями страхової діяльності туристичних фірм були враховані та обґрунтовані.

ВИСНОВКИ

Досліджуючи програми в туристичному бізнесі не можливо не акцентувати увагу на особливостях надання страхових полісів туристам, а також на рівні обслуговування туристів за цими страховими програмами. І якщо туристичні фірми високо розвинутих країн світу ставлять перед собою цілі розв'язання таких проблем, як удосконалення системи атестації міжнародних клінік, комбінування програм по страхуванню туристів від кліматичних змін та авіаційних ризиків оскільки, на сьогоднішній день, вони є взаємопов'язані, то для українських туристичних фірм проблематика є більш глобальною і знаходиться на початковому етапі. Це йде мова і про відсутність програм страхування кліматичних змін, програм політичного страхування, а також низький рівень медичного обслуговування українських туристів за кордоном і не врегульована система страхування від валютних ризиків, яка немає жодної законодавчої бази і ґрунтується тільки на політиці окремих туристичних фірм. Тобто розрив між вітчизняними та зарубіжними туристичними фірмами в сфері програм страхування є дуже відчутним.

У самій магістерській роботі було розглянуто зміст та структуру усіх програм страхування, що характерні для туристичного бізнесу, а також розглянуто принципи, структуру програм страхування туристів від можливості настання ризиків.

Тому страхування в туризмі - це система відносин між страховою компанією і туристом по захисту його життя і здоров'я та майнових інтересів при настанні страхових випадків.

Застосування комплексу страхових послуг дає можливість, як туристичним компаніям, так і туристам захистити себе від настання несприятливих подій. Тому увага в даному розділі була зосереджена на теоретичних аспектах видів, форм та схем страхування в туристичному бізнесі, окрім того було детально розглянуто схеми медичного страхування та страхування відповідальності в туристичному бізнесі.

Як основу, було обрано основні напрями страхування та страхові програми, які пропонуються туристичними фірмами на ринку туристичних послуг. Виділено, окремими аспектом, особливості програм медичного страхування туристів в Україні та за кордоном, сфокусовано увагу на страхуванні від невіїзду та в разі анулювання подорожі туристом. Цей вид страхування особливо характерний для українського туристичного ринку.

Проаналізовано програми страхування, які пропонуються туристичною фірмою «Еней», а саме програми страхування, вартість страхових полісів, термін проведення турів і максимальні компенсації, які можуть надаватися туристу, а також досліджено програми страхування валютних ризиків, страхові умови, які передбачені у контракті між туристичною фірмою та туристом.

Програми страхування в туристичному бізнесі є перспективною галуззю на міжнародному туристичному ринку, проте розробка страхових програм, полісів українськими туристичними фірмами практично не здійснюється, окрім того вітчизняні підручники та навчальні посібники, які б мали враховувати та досліджувати сферу надання страхових послуг туристам, а також специфіку ситуації на українському ринку практично відсутні. А досвід, який пропонують зарубіжні автори не завжди можна використовувати в наших умовах. Доволі часто вітчизняні туристичні фірми на основі власного досвіду самі розробляють методику та програми страхування туристів. Тому у цій науковій роботі автор намагався запропонувати шляхи підвищення ефективності програм страхування в туристичній галузі.

Саме від туристичної фірми буде залежати якість наданих ними послуг у страховій сфері, особливо це стосується програм медичного страхування, яке відбувається за встановленими «класичними» стандартами і не враховує особливостей туру, який пропонується туристу. І зменшення ризику анулювання туру можливе за рахунок єдино сформованої юридичної бази для всіх туристичних фірм. Проблем, що є наявними на українському туристичному ринку дуже багато, але існує реальна перспектива їх вирішення на майбутнє, як

це було запропоновано автором для туристичної фірми «Еней». Основний шлях, який буде ефективним, особливо в умовах світової фінансової кризи є комплексне об'єднання страхових програм для туриста. Таким чином можна буде скоротити витрати на страхові програми і водночас зацікавити клієнтів такими пропозиціями. По – друге звернутися до зарубіжного досвіду програм страхування туристів від впливу кліматичних змін. На жаль, така практика не проводиться жодною українською туристичною фірмою.

Разом з тим туризм має певні особливості, пов'язані з характером послуг, що надаються. Тому реалізація запропонованих заходів принесе значні позитивні результати, які так необхідні в умовах різкого скорочення попиту на туристичні послуги. Така тенденція спостерігається не лише в Україні, а і серед високо розвинутих країн світу.

ДОДАТКИ

Додаток А

Основні функції страхування в туристичному бізнесі



Страхові платежі в сфері медичного страхування та страхування від нещасного випадку туристів (за одну добу)

Страхові суми	По медичному страхуванню	15000	30000	50000
				для Італії
	По страхуванню від нещасного випадку	1 000 грн	1 000 грн	1 000 грн
ЗАГАЛЬНИЙ СТРАХОВИЙ ПЛАТІЖ по медичному страхуванню та страхуванню від нещасного випадку за одну добу страхування	ТАРИФНО-ГЕОГРАФІЧНА ЗОНА 1: Албанія, Болгарія, Боснія Герцеговина, Македонія, Польща, Прибалтійські країни, Румунія, Словаччина, Словенія, Угорщина, Хорватія, Чехія, Чорногорія, Югославія, Єгипет, Туреччина, Росія.	2.07	2.68	-
	ТАРИФНО-ГЕОГРАФІЧНА ЗОНА 2: Індія, Індонезія, Китай, Куба, Малайзія, ОАЄ, Сейшельські острови, Таїланд, Туніс.	2.45	2.86	-
	ТАРИФНО-ГЕОГРАФІЧНА ЗОНА 3: Країни Шенгенської зони, Великобританія, Ізраїль, Ірландія, Кіпр, Мальта, Швейцарія.	2.64	3,13	5,67
	ТАРИФНО-ГЕОГРАФІЧНА ЗОНА 4: Австралії, Океанії, Нова Зеландія, Канада, ПАР, США, Японія та інші країни не вказані у зонах 1, 2, 3.	3,87	4,60	8,41

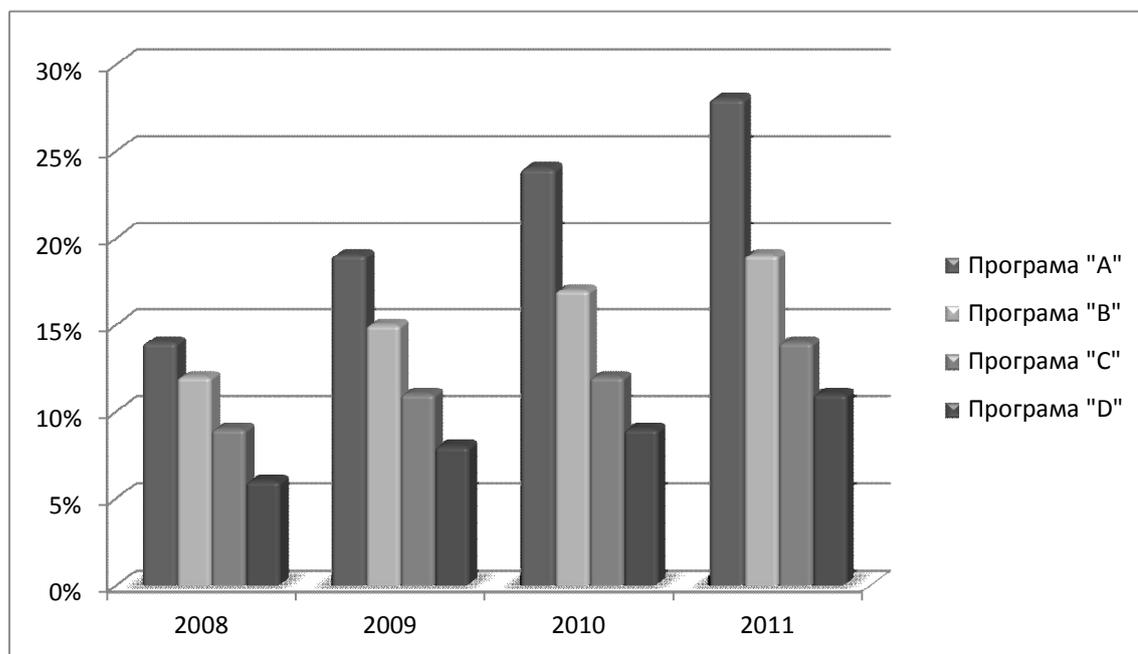
Схема надання медичної допомоги туристу відповідно до медичного договору



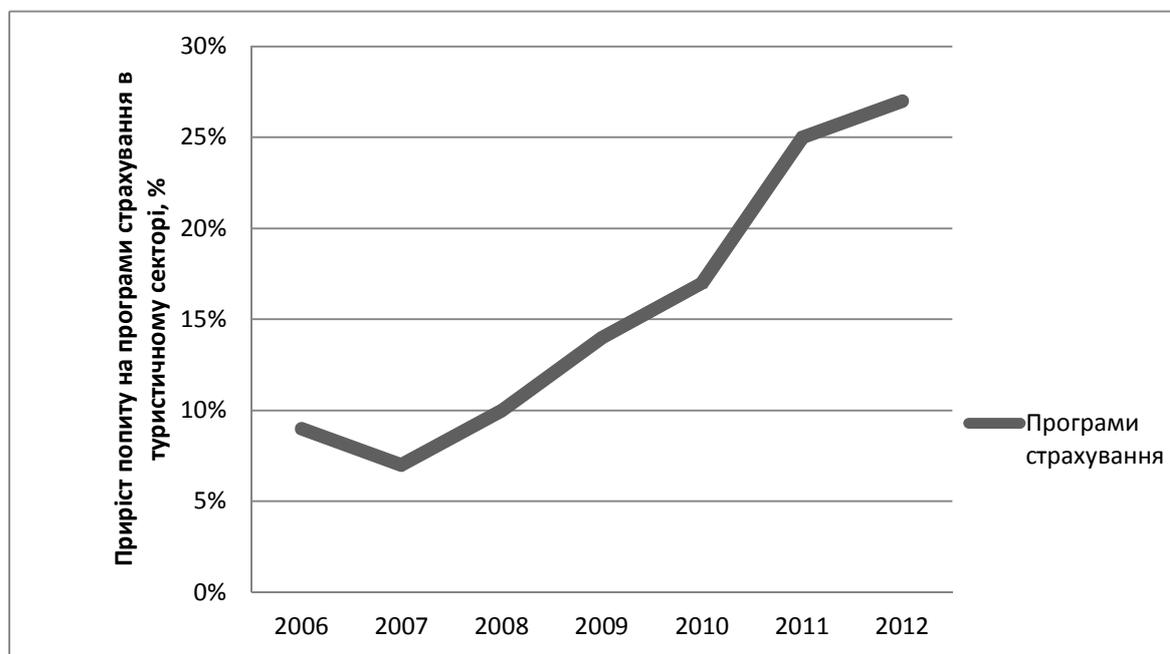
Схема взаємодії суб'єктів страхування відповідальності



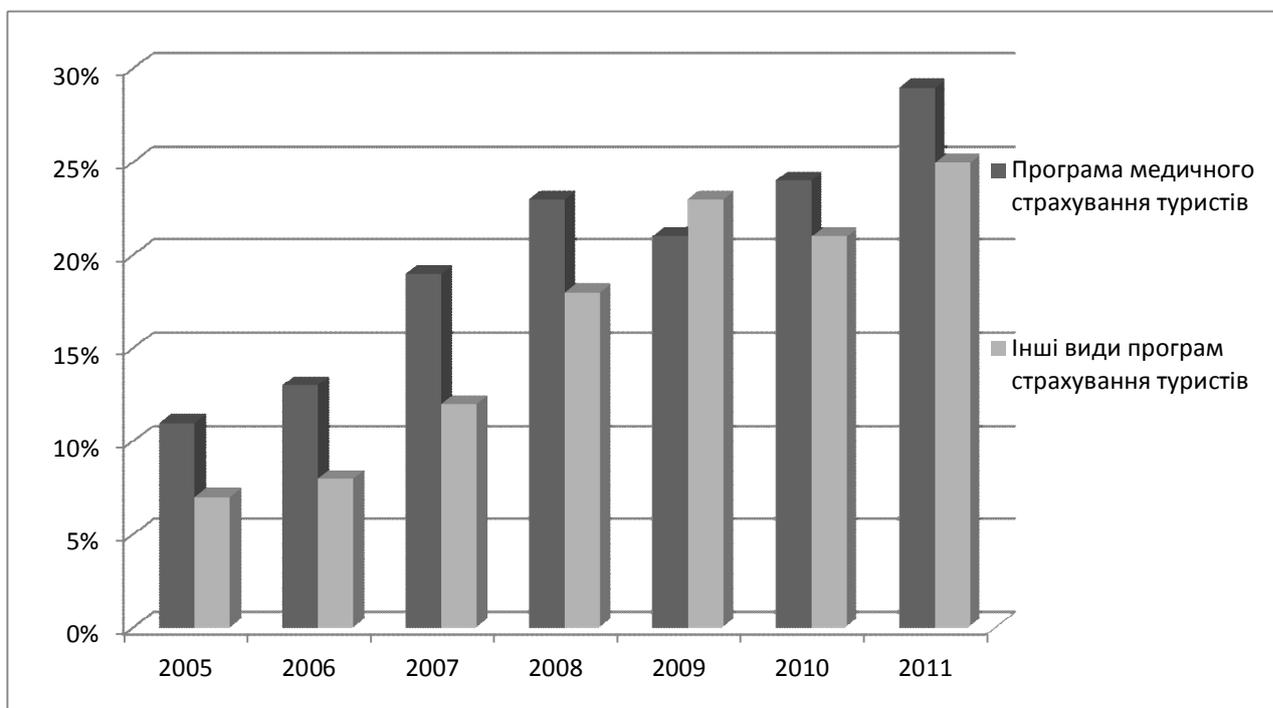
Динаміка коливання попиту на програми страхування в сфері екстремального туризму на туристичному ринку України (2008 – 2011 рр..)

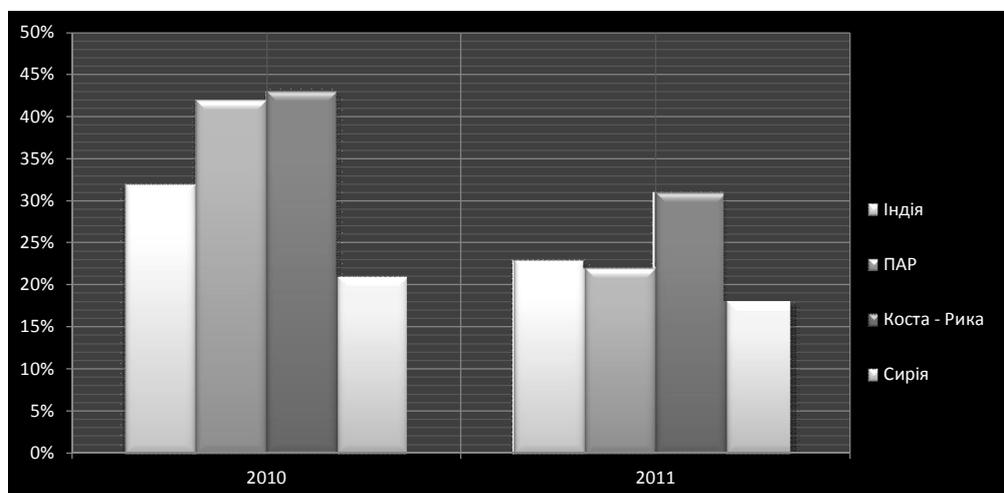


Динаміка зростання попиту на програми страхування для туристів, які виїжджають за кордон (2006 – 2011 рр..)



**Динаміка попиту на програми страхування туристів у Великобританії за
2005 – 2011 рр..**



Найбільш відвідувані країни серед туристів США за 2010 - 2011 рр..**(Дослідження проведено туристичною фірмою MIGA)**

**Тури за страховою програмою «VIP insurance», які пропонуються ПП
«Еней»**

Назва круїзу	Кількість днів туру	Дата проведення туру	Вартість туру
Ісландія і Північно-Східна Гренландія	11	13 вересня 2010р.	5600-15339 тис. євро
Південна Ісландія та Гренландія	12	02 вересня 2010 р.	4300 – 11800 тис. євро
Берген - Кіркенес	12	10 березня 2010 р.	860 – 1160 тис. євро
Льодовики і айсберги Гренландії	10	12 серпня 2010 р.	4200 – 11360 тис. євро
Нордкап і льодяний готель	4	11 березня 2010 р.	810 – 980 євро
Відкриття Антарктики	12	2 січня 2011 р.	5100 – 14900 тис. євро
Чилійські фіорди і Антарктика	15	2 грудня 2010 р.	5700 – 17869 тис. євро
Шпіцберген – царство білого ведмеда	9	19 листопада 2010 р.	5360 – 13780 тис. євро
Південна Гренландія	15	12 липня 2010 р.	4800 – 15320 тис. євро

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В.Ю. Страхование: теория и практика. / В. Ю. Абрамов – М.: Волтерс Клувер. – 2009. – с.214.
2. Аверьянова И. С. Страховка и туризм / И. С. Аверьянова // Деловой круг. – 2010. - № 11. – С. 21-23, 28-31.
3. Азар В.И. Экономика и организация туризма: [учеб. пособие]. / В. И. Азар. –М: Профиздатю – 2003. – с. 208
4. Александрова А. Ю. Интернациональный туризм: [Учеб. пособие для вузов]. / А. Ю. Александрова. – М.: Ньюанс Пресс. – 2009. – с.287
5. Александрова А. Ю. Международный туризм: [учебное пособие для вузов] / Александрова А. Ю. - Москва: Аспект Пресс, 2008. - 464 с.
6. Александрова А. Ю. Структура туристического рынка: [Учеб/ пособие для вузов]. / А. Ю. Александрова. – М.: Соло-Пресс. – 2008. – с. 310
7. Александрова М.М. Страхування: [Навчально-методичний посібник]. / М. М. Александрова. – К.: ЦУЛ. – 2007. – 208 с.
8. Антонова Л. В. Как может развиваться сотрудничество с турбизнесом? / Л. В. Антонова// Турбизнес. - 2009. - № 16-17. - С. 26-29, 30-34.
9. Аюшиев А. Д., Медицинское страхование: [учеб. пособие]. / А. Д. Аюшиев, О. И. Русакова. - Иркутск: ИГЭА, 2007. - 109 с.
10. Багрова І. В., Редіна Н. І., Власюк В. Є., Гетьман О. О. Зовнішньоекономічна діяльність підприємств: [Підручник для вузів] / І.В.Багрова, Н.І.Редіна, В.Є.Власюк, О.О.Гетьман. – Київ: Цент навчальної літератури. – 2004. – 580 с.
11. Вітлінський В., Піскунова О., Рибальченко Л. Дослідження діяльності страхових компаній України методами факторного аналізу та теорії нечітких множин / В. Вітлінський, О. Піскунова, Л. Рибальченко // Економіка України. — 2010. — N 5. — С. 46-58.
12. Вітлінський В. В., Великоіваненко Г. І. Ризикологія в економіці та підприємстві: Моногр. / В.В. Вітлінський, Г.І. Великоіваненко; Київ. нац. екон. ун-т. — К. – 2004. — 480 с.

13. Вітлінський В. В., Верченко П. І Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / В.В. Вітлінський, П.І. Верченко. - Київ. нац. екон. ун-т. — К.: КНЕУ. – 2007. — 292 с.
14. Вітлінський В.В. Концептуальні засади ризикології у фінансовій діяльності / В. В. Вітлінський // Фінанси України. – 2003. – № 3. – С. 3-9.
15. Волошин Н. Туризм: нормативные правовые акты: [учеб. пособие]. /Н. Волошин. – М.: Финансы и статистика. – 2005. – с.308
16. Локайчук Н.С. Критерии качества туристических услуг / Н. С. Локайчук // Современное состояние и перспективы развития туризма. 2010. - № 14 -с. 95-97
17. Ломидзе М. К. Страхование выезжающих за рубеж: как это должно происходить /М. К. Ломидзе // Туринфо. - 2010. - № 6. - С. 12-17.
18. Любицева О.О. Рынок туристических услуг: [Учеб. пособие]. / О. О. Любицева – К.: Альтерпрес. – 2002. - 436 с.
19. Малкова О.В. Страхование в системе международных экономических отношений: [Учебник для вузов]. / О. В. Малков – М.: Феникс. – 2003. – с.301
20. Маринин М.М. Туристические формальности и безопасность в туризме: [учеб. пособие]. / М. М. Маринин – М.: Финансы и статистика. – 2008. – 422 с.
21. Annelies Wilder-Smith, Marc Shaw, Eli Schwartz // Travel Medicine. 2009. P. 256.
22. C. Michael Hall, James E. S. Higham // Tourism, Recreation And Climate Control (Aspects of Tourism). 2010. P. 315
23. Christopher L Culp // Risk Transfer: Derivatives in Theory and Practice. 2008 P.198.
24. David Airey, John Tribe // Developments in Tourism Research. 2007. P. 139.
25. Dimitris N. Chorafas // Operational Risk Control with Basel II: Basic Principles and Capital Requirements. 2010. P. 198.
26. Dirk Glaesser // Crisis Management in the Tourism Industry. 2009. P. 216.
27. George Rejda // Principles of Risk Management and Insurance. 2009. P.314.

28. Guilherme Santana // *Tourism and Crisis Management*. 2009. P.224.
29. Ian Yeoman // *Tomorrow's Tourist*. 2008. P.93.
30. Irena Ateljevic, Annette Pritchard, Nigel Morgan // *The Critical Turn in Tourism Studies*. 2009. P. 318.
31. John Hay // *Tourism and Climate Change: Risks and Opportunities (Climate Change, Economies and Society)*. 2010. P. 233
32. Lal Rattan, John M. Kimble, Hari Eswaran // *Global Climate Change And Tropical Ecosystems (advances In Soil Science (boca Raton, Fla.)*. 2001. P. 116.
33. Moshe C. Kress, J. C. Randolph, Jane Southworth // *Effects Of Climate Change And Variability On Agricultural Production Systems*. 2006. P. 218.
34. Peter M. Burns, Marina Novelli // *Tourism and Politics*. 2007. P. 336.
35. R K Pruthi // *Tourism And Climate Change*. 2005. P. 273.
36. Rhodri Thomas, Marcjanna Augustyn // *Tourism in the New Europe*. 2008. P. 175.
37. Shardul Agrawala, Samuel Fankhauser // *Economic Aspects of Adaptation to Climate Change: Costs, Benefits and Policy Instruments*. 2009. P. 312.
38. Stefan Gussling, C. Michael Hall, David Weaver // *Sustainable Tourism Futures*. 2008. P. 315.
39. Susanne Becken, John E. Hay // *Tourism And Climate Change: Risks And Opportunities(Series - Climate Change, Economies And Society)*. 2008. P. 225.
40. Theodore H. Moran, Gerald T. West // *International Political Risk Management, Volume 3: Looking to the Future*. 2010. P. 135.