

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**Тернопільський національний економічний університет****Навчально-науковий інститут міжнародних економічних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина****Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу****Дикий Дмитро Іванович****Проблема безпеки в туристичній і готельній діяльності / Problems
Security Issues in Tourist and Hotel Activities**

спеціальність: 6.140103 - Туризм

освітньо-професійна програма – Управління туристичним бізнесом

Випускна кваліфікаційна робота

Виконав студент групи Т-42/1

Дикий Д.І.

підпис

Науковий керівник:

канд. економ. наук, доцент

Ткач У.В.

підпис

Випускну кваліфікаційну роботу

допущено до захисту:

«__» _____ 20__ р.

підпис

Завідувач кафедри

_____ **Ю.П.Гуменюк**

підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2019

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ	
1.1. Поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики.....	
1.2. Безпека готельної діяльності, як запорука успіху в туризмі.....	
1.3. Міжнародний досвід, щодо регулювання безпеки в туристичній діяльності.....	
РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	
2.1. Правове регулювання туристичної діяльності.....	
2.2. Проблеми контролю за виконанням вимог безпеки в туристичній діяльності.....	
2.3. Туристичні центри з небезпечними для туризму умовами (політична нестабільність, природні катастрофи, епідемії та інше).....	
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ ЗАХОДІВ, ЩОДО ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ПОДОРОЖІ	
3.1. Страхування як один із шляхів вирішення проблем безпеки в туристичній діяльності.....	
3.2. Інновації та шляхи удосконалення сфери забезпечення безпеки туристів...	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	

ВСТУП

Актуальність теми: сучасна туристична сфера набуває поступового розвитку, що активно сприяє соціально-економічному зростанню багатьох країн світу. Водночас із розвитком туристичного бізнесу особливої актуальності набувають проблеми забезпечення особистої безпеки туристів. Досить згадати загибель пасажирів на лайнерах та кораблях, численні авіакатастрофи, випадки розкрадання майна та насильницькі дії щодо туристів, екстремізм, терористичні акти. Цей перелік можна продовжити. Вищевикладене і обумовлює необхідність та актуальність досліджень проблем безпеки в міжнародному туризмі.

Дослідники та експерти цієї галузі стверджують, що за останні роки значно зросла загроза їх життю, здоров'ю і майну. Зазвичай, туристичні агенції зацікавлені, перш за все, в отриманні прибутку. Тому, дуже часто не надають своїм клієнтам достатньої інформації і не проводять роботи по виявленню регіонів з підвищеною небезпекою, в тому числі районів з нестабільною політичною ситуацією, епідеміями, природними катастрофами. В результаті туристи стають жертвами тероризму, кримінальних злочинів чи потрапляють у зони бойових дій.

Зростання кількості туристів вимагає чіткої організації туристичної індустрії. При реалізації туристичних послуг повинна забезпечуватися безпека життя, здоров'я туристів та екскурсоводів, збереження їх майна і розроблення методів контролю за виконанням вимог безпеки. Під час подорожі природними, історичними, соціально-культурними або іншими об'єктами, здатними задовольнити духовні потреби туристів, а також сприяти відновленню і розвитку їх фізичних сил, однією із вимог безпеки є збереження екологічної рівноваги у довкіллі.

Велику роль у розвитку міжнародного співробітництва в туристичній сфері відіграють міжнародні організації. Серед них – Організація Об'єднаних Націй (ООН) та Всесвітня туристична організація (ВТО). Історичний досвід

показує, що саме туризм сприяє покращує взаєморозуміння між державами та народами, закріплює між ними мир і дружні відносини, активно стимулює розвиток економічних, торгових і культурних відносин.

Від рівня забезпечення безпеки туристичної діяльності залежить комфорт і відчуття задоволеності туриста. Це є одне із основних завдань сучасних туристичних фірм, агенцій, організацій та асоціацій.

Вчені та дослідники: враховуючи високий рівень актуальності теми, аналізу проблем безпеки в туризмі присвячені дослідження багатьох зарубіжних вчених: Т. Бентли, С. Пейджа, Л. Волкера, К.Г. Борисова, Е.Л. Драчевої, М.М. Марініна, Т.Г. Піщуліної. Сучасний стан вирішення проблем безпеки шляхом страхування подорожуючих набув відображення також і в працях вітчизняних науковців, зокрема: В.Ф. Кифяка, В. Козинця, М.П. Мальської, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич та інших.

Метою дослідження є виявлення проблем забезпечення безпеки туристичної діяльності та пошук шляхів і методів їх вирішення.

Щоб досягти поставленої мети потрібно виконати такі **завдання**:

- дослідити поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики;
- проаналізувати питання безпеки готельної діяльності, як запоруки успіху в туризмі;
- проаналізувати міжнародний досвід, щодо регулювання безпеки в туристичній діяльності;
- розглянути проблеми контролю за виконанням вимог безпеки в туристичній діяльності;
- проаналізувати правове регулювання туристичної діяльності;
- дослідити туристичні центри з небезпечними для туризму умовами (політична нестабільність, природні катастрофи, епідемії та інше);
- розглянути «страхування» як один із шляхів вирішення проблем безпеки в туристичній діяльності;
- дослідити та запропонувати шляхи удосконалення сфери забезпечення безпеки туристів.

Об'єкт дослідження: безпека в туристичні та готельній діяльності.

Предмет дослідження: проблеми забезпечення безпеки в туристичній діяльності, проблеми контролю за виконанням вимог безпеки, формування заходів та шляхів удосконалення сфери забезпечення безпеки туристів.

Структура бакалаврської роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, які містять у собі вісім підрозділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА БЕЗПЕКИ ГОТЕЛЮ

1.1. Поняття безпеки туристичної діяльності: її види та ризики

Сьогодні туризм є одним із напрямків, які динамічно розвиваються у міжнародній торгівлі послугами. Майже всі країни виходять на міжнародний туристичний ринок, але розподіл туристичних потоків проходить нерівномірно в зв'язку з різним рівнем соціально-економічного розвитку країн і, як наслідок цього, різним рівнем безпеки туризму. Розвитку туризму сприяють різні фактори. До них можна віднести конкуренцію, інформаційні технології, авіап перевезення, послуги туристичних компаній, політичні і соціальні обставини в країні. На сьогодні заходи з підвищення безпеки в туризмі в нашій країні мають йти в двох напрямках: по-перше, забезпечення комплексних питань безпеки, а по-друге, забезпечення безпосередньо безпеки туристів.

Безпека туристичної діяльності - це стан функціонування туристичної сфери певного регіону (держави) у визначений період часу, що характеризується відсутністю загроз і таким поєднанням туристичних ресурсів та інфраструктури, яке дозволяє забезпечити стабільний розвиток конкретної територіальної рекреаційної системи у майбутньому.

Безпека в туризмі - це сукупність факторів, які характеризують соціальний, економічний та правовий стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи в межах своїх повноважень повинні вживати заходи, спрямовані на:

- забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля при здійсненні туристичних подорожей, захист громадян України за її межами;

- забезпечення особистої безпеки туристів, збереженість їх майна, незавдання шкоди довкіллю;

- інформування суб'єктів туристичної діяльності про загрозу безпеці туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- забезпечення безпеки об'єктів туристичних відвідувань з урахуванням ризику виникнення природних і техногенних катастроф та інших надзвичайних ситуацій тощо [].

Особи, які організовують експлуатацію туристичних ресурсів, зобов'язані забезпечувати виконання вимог щодо охорони довкілля та охорони культурної спадщини, а також вживати заходів щодо забезпечення мінімізації або припинення шкідливого впливу на довкілля і соціально-культурне середовище та компенсувати завдані їм при цьому збитки.

Надання необхідної допомоги туристам, які опинилися у надзвичайній ситуації в межах території України, здійснюється спеціалізованими державними, комунальними та приватними службами, а також рятувальними командами, що утворюються відповідно до законодавства.

Організація рятувальних команд і порядок здійснення рятувальних заходів визначаються Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку здійснення рятувальних заходів на об'єктах туристичних відвідувань» від 04.12.2013 р..

Вчений Корж Н.В. пропонує виділяти три складові безпеки туризму:

1. Безпека туристичного бізнесу (економічна безпека туризму);
2. Безпека туристичних об'єктів (геоторій, дестинацій);
3. Безпека в туризмі (безпека туристів).

Слід зауважити, що досі не розроблено вичерпної класифікації безпеки туризму за багатьма ключовими ознаками. Зокрема, Мічурін С.Б. пропонує диференціювати безпеку туризму на економічну, соціальну та екологічну []. Коварі та Зімані у структурі безпеки туризму виділяють політичну безпеку, соціальну безпеку, безпеку здоров'я та життя туристів, безпеку персональних даних, правову безпеку туристів, споживчу безпеку, безпеку комунікації, екологічну безпеку, безпеку обслуговування та ін. [].

Галла Н.М. серед напрямків, за якими необхідно здійснювати політику гарантування безпеки туристичного підприємства виокремлює охорону офісу та контроль доступу, технічну безпеку, пожежну безпеку, інформаційну безпеку, кадрову безпеку, безпеку туристів під час подорожі [].

З урахуванням наявних підходів, на мій погляд, доцільно розглядати також низку видів безпеки туризму за змістом. Голод А.П. пропонує наступну класифікацію:

Табл. 1

Політична безпека туризму	Геополітична безпека
	Військово-політична безпека
	Політико-правова безпека
Соціальна безпека туризму	Культурна безпека
	Демографічна безпека
	Кримінальна безпека
Фінансова безпека туризму	Ринкова безпека
	Валютна безпека
Екологічна безпека туризму	Безпека екосистем у туризмі
	Безпека життєдіяльності в туризмі
	Безпека у надзвичайних ситуаціях
Інформаційна безпека туризму	Безпека персональних даних
	Безпека інформаційного середовища
Медична безпека туризму	Безпека здоров'я туристів

	Безпека медичних послуг
Безпека туристичного обслуговування	Безпека транспортних послуг
	Безпека послуг харчування
	Безпека послуг проживання
	Безпека рекреаційних занять
Безпека туристичних споруд та обладнання	Технологічна безпека
	Інженерна безпека

За масштабом варто також виділяють глобальну, макрорегіональну, національну, регіональну та локальну безпеку туризму.

Відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всевітню подорож, турист стикається з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, погано вплинути на настрої та враження від поїздки.

Перебуваючи в незнайомому середовищі, яке відрізняється від місця постійного проживання, активно відпочиваючи, турист постійно знаходиться під впливом ризикових обставин. Він не знає досконало звичаїв, мови, традицій, побуту, не має імунітету від хвороб, поширених у даній місцевості, не пристосований до проживання та інтенсивних навантажень у гірських районах, в пустелі або на воді.

Серед інших виділяються головні фактори небезпечності: небезпека травмування, небезпечна дія навколишнього середовища, в тому числі виробничі джерела - шум, вібрація, пожежонебезпека, хімічні, радіоактивні, біологічні, психофізичні, природні, особиста безпека в умовах криміногенного стану, а також специфічні фактори ризику, притаманні особливим видам туризму. Різні несприятливі для туризму фактори мають неоднакову вірогідність їх настання, неоднакову інтенсивність дії та наслідки.

Закон України "Про туризм" у розділі VIII надає гарантії безпечного перебування туристів на території України і зобов'язує органи влади та суб'єктів туристичної діяльності розробити комплекс заходів з безпеки туристів. Зокрема, в статті 26 сказано: "Місцеві органи державної виконавчої влади в галузі туризму розробляють і організовують виконання регіональних програм забезпечення захисту та безпеки туристів, особливо в місцях туристичної активності.

Суб'єкти туристичної діяльності розробляють конкретні заходи щодо забезпечення безпеки туристів, екскурсантів, які беруть участь у туристичних подорожах, походах, змаганнях, запобігання травматизму та нещасним випадкам і несуть відповідальність за їх виконання".

В Україні діє міждержавний стандарт (ГОСТ 28681.1-95) "Туристично-екскурсійне обслуговування", який передбачає порядок проектування туристичних послуг, включаючи розгляд можливих ризиків, які можуть викликати негативні наслідки і спричинити шкоду здоров'ю туриста та його майну.

Згідно із Законом України "Про туризм" із метою забезпечення безпеки туристів суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані здійснювати:

- підготовку безпечних умов для перебування туристів, облаштування трас походів, прогулянок, екскурсій, місць проведення змагань, забезпечення туристів справним спорядженням та інвентарем;
- навчання туристів засобам профілактики і захисту від травм та нещасних випадків, інструктаж із надання першої медичної допомоги, а також інформування про джерела небезпеки, які можуть бути зумовлені характером маршруту та поведінкою самих туристів;
- контроль за підготовкою туристів до подорожей, походів, змагань, інших туристичних заходів;
- надання оперативної допомоги туристам, що зазнають лиха, транспортування потерпілих;

- розробку та реалізацію спеціальних вимог безпеки під час організації та проведення походів з автомобільного, гірського, лижного, велосипедного, водного, мотоциклетного, пішохідного туризму та спелеотуризму [].

Найбільш поширеним нещасним випадком серед туристів є травматизм. Ризик отримання травми може виникнути в різноманітних умовах, але найбільша вірогідність події виникає при переміщенні механізмів, предметів і безпосередньо туристів, зі складним рельєфом місцевості, при зсувах, сходженні лавин та інших атмосферних і природних явищ. Важливими у запобіганні травматизму є справне туристичне та спортивне спорядження, одяг, взуття тощо.

З метою запобігання травматизму використовуються захисні облаштування, огороження туристичних стежок і маршрутів, захисне обладнання канатних доріг, гірськолижних трас, підйомників, індивідуальні страхові мотузки, шлеми тощо.

Один з небезпечних етапів подорожі - етап перевезення (проїзд до місця відпочинку та зворотний проїзд, транспортування під час подорожування та інші). Оскільки транспортні засоби є джерелами підвищеної небезпеки, питання безпеки туристів повинні бути центральними у всіх варіантах перевезень.

Значний вплив на життя і здоров'я туриста має навколишнє середовище. Основними факторами впливу навколишнього середовища є висока або низька температура повітря, вологість і рухомість повітряних мас, опади, перепади тиску, недостатність кисню та ін.

При проектуванні туру необхідно брати до уваги вибір сприятливої пори року, вечірнього чи денного часу, раціонально обрати трасу туристичного маршруту, врахувати погодні умови, забезпечення відповідної екіпіровки, засобів індивідуального захисту, повне і своєчасне інформування туристів про можливу небезпеку та ін.

Важливим фактором, що згубно впливає на здоров'я туристів, є ультрафіолетове випромінювання, підвищений рівень радіоактивності. Можуть мати місце також хімічні фактори, які впливають на організм людини.

Існує також велика загроза інфекційних захворювань, харчових отруєнь та інших біологічних факторів.

В багатьох випадках туристи самі порушують регламентовані правила поведінки і потрапляють в складні ситуації, відстають через неухважність від груп на екскурсіях, відправляються в райони, не рекомендовані для відвідування туристів, беруть участь у ризикових заходах, купаються у заборонених місцях, відвідують сумнівні розважальні заклади та ін.

З метою здійснення практичної роботи по забезпеченню безпеки туристів, наданню їм допомоги і захисту в екстремальних ситуаціях, туристичні підприємства, що спеціалізуються на організації туристичних подорожей з використанням активних форм пересування туристів, створюють пошуково-рятувальні служби або укладають угоди на обслуговування з відповідними службами.

Пошуково-рятувальна служба повинна мати повну взаємодію з органами охорони здоров'я, зв'язку, внутрішніх справ, цивільної авіації, лісового та водного господарства, гідрометеорологічної служби.

Отже, на мій погляд, безпека туристичної діяльності є універсальною категорією, що має як економічний та соціальний, так і екологічний зміст, поєднує в собі забезпечення інтересів як виробників, так і споживачів туристичних послуг, а також об'єктів, на які спрямована туристична діяльність.

Я вважаю, що туристична агенція повинна передбачити усі ризики запропонованої туристу послуги та вчинити усі дії, які містяться у Законі України «Про туризм» з метою забезпечення безпеки туриста.

1.2. Безпека готельної діяльності, як запорука успіху в туризмі

Багатогранність сфери безпеки готельного бізнесу, його персоналу і клієнтів, також як і завдання в сфері захисту інформації, вимагають створення спеціальної служби, що здійснює реалізацію необхідного набору захисних заходів. Структура, численність та склад такої служби визначається реальними потребами в безпеці, а також його матеріальними можливостями. Залежно від розмірів і потужності готельного господарства, діяльність із забезпечення безпеки персоналу, клієнтів і самого готелю може бути реалізована в різних варіантах: шляхом укладання договорів на обслуговування силами спеціальних охоронних фірм або шляхом формування власної повномасштабної служби безпеки з розвиненою структурою.

Система безпеки підприємств готельного бізнесу має свої специфічні відмінності від систем безпеки, сформованих на підприємствах інших галузей та сфер діяльності. Це пов'язано перш за все з галузевими особливостями сфери готельних послуг, зокрема особливою роллю споживачів послуг та особливостями взаємовідносин гостей та готелю. Основні завдання системи безпеки підприємств готельного бізнесу полягають у наступному:

- охорона життя і здоров'я гостей, інших відвідувачів та персоналу готелю;
- захист особистого майна гостей;
- забезпечення конфіденційності персоніфікованих даних та особистого життя гостей готелю;
- попередження кримінальних злочинів, терористичних загроз, чіткий план дій при їх виникненні;
- захист майна, матеріальних цінностей готелю;
- попередження конфліктних ситуацій, з метою мінімізації ризиків загрози репутації готелю та фінансових втрат;

- забезпечення безпеки та безперебійного функціонування інженерних, технічних і комунікацій систем, що забезпечують діяльність готелю [Тімар І. В.].

Економічна безпека готелю - це стан захищеності життєво важливих інтересів готелю від внутрішніх і зовнішніх загроз (джерел небезпеки), сформований адміністрацією і колективом готелю шляхом реалізації системи заходів правового, економічного, організаційного, інженерно-технічного і соціально-психічного характеру.

До ресурсів забезпечення надійного існування і прогресивного розвитку готелю відносяться: персонал готелю, матеріальні й інтелектуальні (інформаційні) ресурси.

З урахуванням цього діяльність із забезпечення економічної безпеки готелю складається з чотирьох основних напрямків:

1. захист матеріальних і фінансових цінностей;
2. захист персоналу;
3. захист інтелектуальної власності (у тому числі комерційної таємниці);
4. інформаційне забезпечення комерційної діяльності готелю в ринкових умовах.

За оцінками експертів, витрати на створення системи безпеки підприємства та його оптимальне функціонування можуть досягати 25 % всіх витрат на забезпечення функціонування готелю.

Проблеми власної економічної безпеки виникають перед кожним готелем не лише в кризові періоди, але і при роботі в стабільному економічному середовищі, хоча комплекс розв'язуваних при цьому цільових завдань має істотні розбіжності.

У режимі сталого функціонування готель при вирішенні завдань своєї економічної безпеки акцентує головну увагу на підтримці нормального ритму роботи, високого завантаження, на запобіганні матеріальному і/або фінансовому збитку, на недопущенні несанкціонованого доступу до

службової інформації і руйнування комп'ютерних баз даних, на протидії недобросовісній конкуренції і кримінальним проявам.

Ефективно працюючий готель, якщо він вчасно піддається необхідній модернізації, не є джерелом економічного неблагополуччя (економічної небезпеки) як для колективу готелю і його власника, так і для тих агентів ринку, що користуються його послугами, тобто туристичних агенцій та споживачів.

З усіх можливих видів загроз економічній безпеці готелю катастрофічних (природних і техногенних), інформаційних, конкурентних, кримінальних, пов'язаних з некомпетентністю власника у виробничо-фінансових та інституціональних питаннях, організаційних і ряду інших особливо виділяються і розглядаються ті, що безпосередньо спрямовані на руйнування або ослаблення зазначеного потенціалу під впливом зовнішніх факторів.

Виявлення і вжиття заходів, спрямованих на запобігання загрозам економічній безпеці, передбачає аналіз гіпотетичного стану готелю в результаті виконання прийнятих раніше стратегічних для цього готелю економічних і науково-технічних рішень, загальних тенденцій і процесів у затребуваності послуг, інвестицій тощо.

Система безпеки будь-якого готелю не тільки є умовою його функціонування з точки зору протидії потенційним загрозам клієнтів та персоналу, але розглядається як фактор, який утворює імідж. Підхід до побудови окремих елементів комплексної системи безпеки готелю з точки зору формування його іміджу обумовлює той факт, що 67 % опитаних міжнародних туристів на перше місце при виборі місця тимчасового розмішування ставлять його безпеку. Саме це спонукає сучасні готельні підприємства не тільки застосовувати передові методи, засоби та підходи в системі безпеки (різні системи сигналізації, контролю та управління доступом, відео спостереження, інформаційної безпеки, тощо), а й рекламувати їх як власні конкурентні переваги.

Світова практика ведення готельного бізнесу має непоодинокі приклади використання системи безпеки в цілому або її окремих елементів у якості особливої відмінності готелю, його «родзинки», або візитної картки. Наприклад, комплексна система безпеки готелю President Wilson у м. Женеві дозволила створити самий безпечний у світі готельний номер, у якому застосовується високотехнологічне обладнання, броньовані не тільки двері, а й стіни, куленепробивні віконні стекла товщиною 6 см, тривожні кнопки у кожній кімнаті, чисельні пристрої спостереження, сейфи з високим ступенем захисту, окремий ліфт у номер та можливість доставки у номер власним гелікоптером. Наявність такого номера не тільки зробила готель пізнаваним у всьому світі, а й створила йому імідж готелю з надзвичайно високим рівнем безпеки.

На імідж готельного підприємства ефективно можуть впливати окремі елементи системи безпеки. Так, сучасні готелі не обходяться без дієвої системи контролю та управління доступом (СКУД), що ставлять за мету запобігання несанкціонованому доступу до різних приміщень. Майже обов'язковими для готелів високого рівня обслуговування стали електронні ключі від дверей, наявність сейфу у номері, обладнання та пристрої, з високим ступенем безпеки, тощо. Споживачі висувають вимоги стосовно звукоізоляції приміщень, безпеки особистих даних, в тому числі фінансового характеру (номера банківських карт, електронні адреси, тощо), невтручання та нерозголошення інформації стосовно особистого життя. Наявність певного переліку елементів системи безпеки готелю, згідно з вимогами споживачів готельних послуг, впливає на вибір готелю вперше та на формування постійних і лояльних клієнтів у майбутньому.

Отже, зважаючи на вищевказане, можна дійти висновку, що система безпеки підприємств готельного бізнесу в сучасних конкурентних умовах виходить за межі системи протидії потенційним ризикам і загрозам. Сучасні системи безпеки суб'єктів готельних послуг беруть участь у формуванні їх іміджу та впливають на споживчу поведінку, надаючи клієнтам додаткових

аргументів при виборі готелю у якому планують зупинитись. А результатом забезпечення економічної безпеки готелю є стабільність та надійність його функціонування, ефективність фінансово-економічної діяльності, особиста безпека персоналу та клієнтів.

1.3. Міжнародний досвід, щодо регулювання безпеки в туристичній діяльності

Безпека туристичних подорожей завжди була однією з найважливіших умов їх організації та здійснення. У періоди підвищеної небезпеки інтенсивність поїздок різко знижувалася і навпаки - безпечні умови для мандрівок стимулювали їх розвиток. І нині питання безпеки подорожей знаходяться в центрі уваги учасників міжнародного туристичного співробітництва.

Зростання ролі туризму в діяльності багатьох держав приводить до того, що Організація Об'єднаних Націй, її спеціалізовані органи, інші міжнародні організації все більше уваги приділяють цій сфері міжнародного співробітництва, яка динамічно розвивається. Нині у світі нараховується близько 70 міжнародних організацій, які тією чи іншою мірою займаються проблемами розвитку туризму.

Всесвітня туристична організація (World Tourism organization, WTO) - це міжурядова організація, до складу якої входять близько 160 країн і територій, декілька асоційованих членів і понад 350 членів, які мають статус приєднаних і представляють туристичні агенції, авіакомпанії тощо приватного сектору, навчальні інституції, туристичні асоціації та місцеві органи управління туризмом. Всесвітня туристична організація є спеціалізованою агенцією Організації Об'єднаних Націй і провідною міжнародною організацією у сфері туризму. Вона діє як глобальний форум з питань туристичної політики і практичне джерело туристичних ноу-хау.

Всесвітня туристична організація подає регулярний звіт про стан світового туризму, який враховує як досягнення, так і перепони для подальшого розвитку туристичної індустрії. Намагається сприяти світовому туризму через виключення або обмеження урядового втручання у міжнародний туризм так, як і в процесі стандартизації вимог до паспортів, віз, реєстрації в міліції, в'їзних формальностей тощо.

Також, в організаційній структурі Секретаріату Всесвітньої туристичної організації, у відділі пропаганди й розвитку туризму сектор № 1 займається питаннями безпеки й захисту. Всесвітня туристична організація приступила до виконання всесвітньої програми з безпеки та захисту туристів, метою якої є розробка рекомендацій для держав-членів та приватного оперативного сектору, а також ухвалення загальних правил, що регулюють питання безпеки та захисту туристів. За ініціативою Всесвітньої туристичної організації влітку 1995 р. в Естерунде (Швеція) проведено I міжнародну конференцію з безпеки туризму та зменшення ризиків у подорожах.

Міжнародна асоціація повітряного транспорту (International Air Transport Association, IATA) - це всесвітня організація для всіх міжнародних авіап перевезень, що представляє собою професійну асоціацію авіаційних компаній, які здійснюють міжнародні рейси. Ця асоціація займається безпекою цивільної авіації і аеропортів від актів незаконного втручання та реалізує на даний час свою «стратегію безпеки». Вона передбачає такі програми, як інспекції безпеки, обмін досвідом серед авіакомпаній, які виводять забезпечення безпеки за рамки комерційної конкуренції і розробляють «угоди про альянси» по питаннях безпеки з партнерськими організаціями.

Міжнародна організація кримінальної поліції (International Criminal Police Organization, ICPO) - організація, що займається пошуком певного об'єкту, людини, сприяє пошукам поліції. Також допомагає боротися з тероризмом, у тому числі в плані його наслідків для туризму.

Поява нових ризиків у туризмі, ознаменована терористичними актами, зокрема, подіями 11 вересня 2001 року в США, викликала створення спеціальної Комісії зі сталого розвитку туризму в рамках Всесвітньої туристичної організації, метою якої був аналіз та вжиття заходів з мінімізації ризиків та наслідків їх настання.

Питання безпеки туристичних подорожей були предметом обговорення на багатьох міжнародних туристичних форумах. Особливо детально ці

питання розглядались на Міжпарламентській конференції з туризму в Гаазі (Нідерланди) у 1989 р.. Принцип VII і VIII Гаазької декларації з туризму і III розділ Рекомендацій конференції цілком присвячені безпеці й захисту туристів, туристичних пам'яток і об'єктів.

У рекомендаціях про місце туризму в економічному та соціальному розвитку сформульовано триєдине завдання, що стоїть перед організаторами і учасниками туристичних подорожей і повинно знайти відображення у туристичному законодавстві: 1) захист туристів; 2) захист будь-якої країни на випадок виникнення проблем, обумовлених розвитком туризму, зокрема в тому, що стосується впливу на довкілля й збереження культурної самобутності; і 3) просування туризму [1].

Таким чином, безпека туристичних подорожей – поняття комплексне, його вирішення потребує координації зусиль усіх суб'єктів туризму – держав, суб'єктів туристичного підприємництва (туристичних фірм, підприємств) і самих туристів.

З боку держави сприяння розвитку туризму і безпеки подорожей знаходить своє відображення у створенні законодавчих основ, що забезпечують громадський порядок, загальну безпеку і відповідний контроль за їх виконанням. Окрім цього, держава вступає у договірні відносини з іншими державами з питань безпеки туристичної подорожі та у розробці на державному рівні стандартів, нормативів, правил і програм забезпечення безпеки подорожей для різних видів туризму.

З боку туристів очікується розуміння й повага до країн і місцевостей, що відвідуються, до їх населення, природного й культурного середовища. Туристи не повинні перевозити наркотики та інші небезпечні речовини, заохочувати проституцію, завдавати шкоди довкіллю, провокувати конфлікти з місцевим населенням. Значною мірою сприяти цьому може туристична освіта та хороша поінформованість туристів. Про це, зокрема, йдеться у таких міжнародних туристичних документах, як Хартія туризму і Кодекс туриста. Так за рекомендаціями Хартії туризму для того, щоб “захищати в

інтересах сучасного й майбутнього поколінь туристичне середовище, яке, включаючи людину, природу, суспільні відносини і культуру, є надбанням усього людства”, слід “сприяти зростанню туристичної свідомості й контактам відвідувачів з місцевим населенням з метою поліпшення взаєморозуміння та взаємного збагачення”[].

Нормативні документи з питань безпеки окремих видів туристичних подорожей та окремих категорій туристів розробляються як на міжнародному, регіональному, так і на національному рівнях. Зокрема це стосується транспортних подорожей, дитячого туризму, спортивно-оздоровчого туризму з активними засобами пересування тощо.

Міжнародна практика дає приклади розробки державними органами ряду держав рекомендацій, пов’язаних з відвідуванням тих або інших країн і регіонів світу. Так, Державний департамент США регулярно друкує списки країн, подорожі до яких не рекомендуються або забороняються. Міністерство закордонних справ Німеччини у 1996 р. оприлюднило список 80 країн світу, до яких німецьким туристам не рекомендовано їздити. Поїздки до таких країн, як Афганістан, Ангола, Бурунді, Заїр, Лівія, Руанда, Сомалі й Судан заборонялися, стосовно інших країн було подано відомості про ступінь загрози туристам та рекомендації щодо їх поведінки.

Таким чином, питання безпеки туристичних подорожей отримує інформаційне забезпечення на державному рівні.

РОЗДІЛ 2

ПРОБЛЕМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Правове регулювання туристичної діяльності

Туристична діяльність є однією із найбільш прибуткових галузей економіки у світі. В більшості країн державна туристична політика впроваджується безпосередньо через центральні органи виконавчої влади, а також за допомогою правових важелів міжнародних організацій.

Пропоную розглянути основні нормативно-правові акти, які регулюють питання туризму в Україні:

- Конституція України;
- Цивільний кодекс України;
- Господарський кодекс України
- Податковий кодекс України;
- Закон України «Про туризм»;
- Закон України «Про господарські товариства»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку продовження строку перебування та продовження або скорочення строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України»;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження переліку органів ліцензування»;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження тур операторської діяльності».

15 вересня 1995 року Верховною Радою України прийнято Закон України «Про туризм» у якому йдеться про те, що: «Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку національної культури та економіки і створює сприятливі умови для туристичної діяльності».

Що особливо важливо, це визначення повністю відповідає рекомендаціям Гаазької міжпарламентської конференції з туризму (10-14 квітня 1989 р.) - найавторитетнішого туристичного форуму сучасності, де зазначено: «Країни повинні визначити свої національні пріоритети та роль туризму в «ієрархії» таких пріоритетів, а також оптимальну стратегію розвитку туризму в рамках цих пріоритетів».

Рекомендації конференції містять також тези, що мають особливо важливе значення для розвитку туризму. Вони стосуються ролі парламентських, урядових та інших державних інституцій в організації туристичної діяльності, а також планування розвитку туризму: «Необхідно, щоб державна влада на всіх рівнях у всіх країнах, особливо парламенти, відігравали активну роль у справі створення сприятливих умов для туризму і, зокрема, надавали фінансові та інші ресурси для реалізації всеохоплюючих програм, присвячених туризму».

Туризм необхідно планувати на комплексній основі, брати до уваги всі аспекти законодавства, що стосуються інших секторів, таких як транспорт, зайнятість, охорона здоров'я, сільське господарство, зв'язок та ін.

Потрібно визнати, що реалізація цих рекомендацій повільно, але розпочинається і в Україні. Зроблено перші реальні кроки на шляху законодавчого забезпечення та комплексного планування розвитку вітчизняної туристичної галузі.

Так, правову базу діяльності туристичної галузі країни закладено Законом України "Про туризм". Він є основоположним законодавчим актом, що визначає загальні правові, організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в галузі туризму, всебічно регламентує туристичну діяльність в Україні, створює умови для стимулювання ділової

активності суб'єктів туристичного підприємництва, забезпечує оптимальний рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняного туризму.

Цей Закон визначає загальні правові, організаційні та соціально-економічні засади реалізації державної політики України в галузі туризму та спрямований на забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, охорону здоров'я, на безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав при здійсненні туристичних подорожей. Він встановлює засади раціонального використання туристичних ресурсів та регулює відносини, пов'язані з організацією і здійсненням туризму на території України.

Закон України «Про туризм» став правовим підґрунтям для розробки цілого комплексу галузевих нормативно-інструктивних документів, що регламентують конкретні аспекти туристичної діяльності.

Про визнання вагомості туризму, його впливу на розвиток життя країни свідчить Указ Президента України від 02.03.2001 року «Про підтримку розвитку туризму в Україні».

В загальному ж державна політика в галузі туризму визначається Верховною Радою України. Відповідно до Закону України «Про туризм» основними напрямками державної політики в цій сфері є:

1. залучення громадян до раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем, організація оздоровлення населення;
2. забезпечення раціонального використання та збереження туристичних ресурсів, становлення туризму як високорентабельної галузі економіки України, створення ефективної системи туристичної діяльності для забезпечення потреб внутрішнього та іноземного туризму;

3. створення та вдосконалення нормативно-правової бази в галузі туризму відповідно до чинного законодавства України, міжнародних норм і правил;
4. захист прав та інтересів держави в галузі туризму;
5. створення сприятливого для розвитку туризму податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів контролю;
6. створення економічних умов, які стимулюють розвиток туризму;
7. запровадження пільгових умов для організації туристичної та екскурсійної роботи серед дітей, підлітків, молоді, інвалідів та малозабезпечених верств населення;
8. заохочення національних та іноземних інвестицій в розвиток туристичної індустрії;
9. встановлення порядку стандартизації, сертифікації та ліцензування в галузі туризму;
10. впровадження системи статистичної звітності суб'єктів туристичної діяльності;
11. визначення порядку управління державною власністю в галузі туризму;
12. забезпечення безпеки туристів, захист їх прав, інтересів та майна;
13. підтримка розвитку туризму в регіонах, визначення статусу окремих туристичних центрів, створення умов для пріоритетного розвитку туристичної індустрії;
14. організація та розвиток системи наукового забезпечення галузі туризму, підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації туристичних кадрів;
15. розвиток співробітництва із зарубіжними країнами та міжнародними організаціями, участь у міжнародних програмах розвитку туризму, розробка та укладання міжнародних двосторонніх і багатосторонніх договорів у галузі туризму та визначення механізму їх реалізації.

Закон України «Про туризм» констатує, що регулювання в галузі туризму здійснюється Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів

України, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також іншими органами в межах їх компетенції.

Постійне розширення міжнародного туристичного обміну зумовило необхідність його міжнародно-правової регламентації: вироблення різних правових інститутів і створення спеціалізованих міжнародних туристичних організацій. Туристичні обміни пов'язані з перетином державних кордонів, перебуванням туристів на території іноземної держави і переміщенням по ній, що є метою єдиного підходу повинні регулюватися міжнародним правом.

Міжнародні угоди в яких стороною є Україна, суттєво доповнюють її внутрішнє законодавство, міжнародні договори та угоди це, насамперед, Договір про співробітництво в галузі туризму, що підписаний в рамках СНД 23 грудня 1993 року, а також двосторонні угоди з Індією (27.03.1992 р.), Грузією (13.04.1993 р.), Великим Герцогством Люксембург (12.02.1994 р.), Туреччиною (30.05.1994 р.), Тунісом (07.04.1995р.), Російською Федерацією (16.07.1999р.), Вірменією (11.12.1999 р.).

Отже, у сфері туризму діє значна кількість нормативно-правових актів. За останні роки до них було внесено багато змін. Але, враховуючи складнощі, постійну динаміку туристичних послуг, варто зробити висновки про необхідність подальшого вдосконалення правового регулювання у сфері туризму та його безпеки.

Я вважаю, що сьогоdnішній стан і майбутній розвиток туризму потребує активнішої підтримки з боку уряду у плані інформації та просування туризму, а також забезпечення інфраструктури. Необхідно освоювати нові ринки, робити кроки щодо забезпечення співпраці в усіх сферах - державних і приватних - в інтересах максимального заохочення сектора туризму, а також вступати у договірні відносини з іншими державами.

2.2. Проблеми контролю за виконанням вимог безпеки в туристичній діяльності

Профілактика небезпек, шляхом контролю за виконанням вимог, а також забезпечення безпеки в туризмі – пріоритетне завдання держави. Оскільки туризм, пов'язаний з тимчасовими виїздами (подорожами) з постійного місця проживання й реалізацією своїх пізнавальних, професійно-ділових, оздоровчо-спортивних та інших цілей за допомогою різноманітних технічних засобів (автомобіля-позашляховика, велосипеда, акваланга, яхти й т.д.), відносять до небезпечних подорожей, то держава повинна регулювати туристичну діяльність. Необхідно відзначити також, що так званий «пригодницький туризм» відбувається у складних географічних або природних умовах, що вимагає чіткої організації порятунку й евакуації туристів.

Більшість авторів зазначають, що надання послуг туризму і рекреації в умовах ринку повинне супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів, забезпеченням їхньої безпеки. Правову основу для цього створюють Закони України «Про захист прав споживачів», «Про туризм» та міждержавні стандарти, що визначають права споживача на безпеку послуг, на одержання необхідної інформації, гарантії і відповідальності постачальника (виконавця) послуг тощо. Також велика увага приділяється кадровій політиці туристичного підприємства як фактору поліпшення якості послуг.

У сучасному світі проблема забезпечення якості послуг має універсальний характер. Контроль якості, а також проблеми, пов'язані з наданням якісних послуг, специфічні для кожної галузі, зокрема для сфери туризму. Основні документи, що забезпечують якість туристичних послуг – це стандарти.

Відповідно до цих стандартів під туристичною послугою розуміють результат діяльності туристичного підприємства із задоволення відповідних

потреб туристів [1, с.88]. До складу туристичних послуг входять: бронювання, оформлення документів, всі види перевезень, розміщення, харчування, екскурсії й атракції, медичний супровід і страхування, послуги гідів, перекладачів та інше забезпечення. Перелік послуг кожного туру визначається програмою перебування. Якість послуги в Україні визначається вимогами статті 6 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію [2].

Важливим фактором підвищення якості послуг є кваліфікаційний рівень підготовки кадрів туристичного підприємства. Про це свідчить значна кількість теоретичних публікацій з цієї теми. Для прикладу, Н. Чорненко вбачає комплексний підхід до вирішення проблем якості у виконанні таких управлінських завдань:

- Орієнтація персоналу на стовідсотковий продаж товарів та послуг;
- Жорсткий постійний контроль персоналу за наданням комплексу послуг і соціальний статистичний аналіз діяльності;
- Обов'язкове введення курсу з підвищенням якості у програми підготовки і перепідготовки персоналу;
- Конкретизація загальних і часткових цілей управління якістю для всіх рівнів управління і підрозділів підприємства [10, с.76].

Я пропоную доповнити, запропоновані Н. Чорненкою управлінські завдання, додавши пункт щодо впровадження пробних турів для персоналу, для того, щоб працівники надавали найбільш повну інформацію туристам.

В Україні діють державні програми, які передбачають реалізацію комплексу заходів, що повинні вирішити питання захисту і безпеки туристів під час мандрівок, отримання ними послуг, а також створення умов для туристів настільки безпечних та такого рівня, що це сприяло б зростанню в'їзних, внутрішніх та виїзних туристичних потоків, забезпечуючи при цьому

збереження та розвиток туристично-рекреаційних ресурсів і туристичної інфраструктури.

Фахівці структурних підрозділів Міністерства економічного розвитку і торгівлі в Україні, зокрема, Департаменту туризму та курортів, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, працівники санепідемстанцій перед початком нового туристичного сезону проводять комплексні обстеження туристсько-рекреаційних об'єктів та прилеглих до них ділянок і шляхів, основних туристичних маршрутів.

Щороку проводиться комплексне обстеження туристично-рекреаційних об'єктів на предмет дотримання пожежної, екологічної, майнової й особистої безпеки туристів та відпочиваючих. Разом із зацікавленими відомствами проводяться перевірки закладів розміщення туристів з метою виявлення й вжиття відповідних заходів щодо порушень паспортно-візових правил, запобігання незаконному перебуванню громадян, виявлення заборонених предметів і речовин. У курортних зонах України проводяться рейди з метою вивчення готовності органів внутрішніх справ до забезпечення правопорядку на курортах.

Суб'єкти туристичної діяльності регулярно проводять інструктажі стосовно прав та обов'язків туристів, виконання ними митних і прикордонних правил, дій у разі екстремальних ситуацій чи завданої їм шкоди, вимог законодавства країни перебування, оформлення медичного страхування, профілактики травматизму невиробничого характеру (пожеж, отруєнь алкоголем, ураження електричним струмом, утоплень) тощо. У колективних договорах та угодах передбачено вирішення питань про запобігання аварійності, травматизму та професійним захворюванням. Ці питання розглядаються туристичними підприємствами та організаціями.

Особлива увага приділяється питанню гарантування безпеки дітей як під час подорожей та екскурсій, так і під час їхнього відпочинку та оздоровлення.

На туристичних маршрутах, у місцях гірськолижного відпочинку, лісових і печерних зонах України діють загони державної спеціалізованої аварійно-рятувальної служби пошуку й рятування туристів.

Усі перевірки забезпечення безпеки туристів проводяться у відповідності з планами та графіками технічних оглядів (випробувань) будівель, споруд, транспортних засобів, пляжів і міст для купання, туристського спорядження й інвентарю, який видається туристам пунктами прокату, перевірок приготування їжі, перевірок готовності туристів до походів.

Контроль безпеки обслуговування туристів здійснюється на основі використання таких методів:

- візуального методу (шляхом огляду відповідних об'єктів; території, по якій проходить траса туристського походу; туристського спорядження й інвентарю та ін.);
- з використанням засобів виміру (виміру станів навколишнього середовища, якості води, повітря; технічного стану траси, піднімальних механізмів, транспортних засобів);
- соціологічних досліджень (шляхом опитування самих туристів та обслуговуючого персоналу);
- аналітичного методу (аналізу змісту документації: паспорта маршруту, медичного журналу огляду туристів, що виходять на маршрут, інших документів; узагальнень результатів усіх інших обстежень).

Отже, безпека туристів та висока якість їх обслуговування неможливі без встановлення стандартів якості туристичних послуг та контролю за їх виконанням.

Тому, органи державної влади визначають перелік правил та постанов, котрі повинні виконувати адміністративні органи, що працюють у сфері охорони здоров'я, правопорядку, транспорту, охорони довкілля тощо. Встановлюють правила проведення комплексних перевірок туристичних об'єктів, туристичних маршрутів. Важлива роль тут також належить і

туристичним фірмам, які повинні виконувати вимоги правил безпеки, організовуючи подорожі. Зокрема, фірми повинні створювати пошуково-рятувальні служби або укладати угоди на обслуговування з такими службами, з метою забезпечення безпеки туристів.

2.3. Туристичні центри з небезпечними для туризму умовами (політична нестабільність, природні катастрофи, епідемії та інше)

Відправляючись в туристичну чи екскурсійну поїздку, на відпочинок або оздоровлення, на маршрут вихідного дня або у всесвітню подорож, турист стикається з цілою низкою проблем, які при збігу обставин можуть призвести до негативних наслідків для його здоров'я та майна, погано вплинути на настрій та враження від поїздки.

Перебуваючи в незнайомому середовищі, яке відрізняється від місця постійного проживання, активно відпочиваючи, турист постійно знаходиться під впливом ризикових обставин. Він не знає досконало звичаїв, мови, традицій, побуту, не має імунітету від хвороб, поширених у даній місцевості, не пристосований до проживання та інтенсивних навантажень у гірських районах, в пустелі або на воді.

До безпечних для туризму умов належать: спокійна політична ситуація в країні, відсутність надзвичайних ситуацій і стихійних явищ, низька криміногенність чи її відсутність, чітка взаємодія державних органів і туристичних організацій з охорони туристичних об'єктів, дружелюбність і відкритість громадян. За таких умов не повинні порушуватися права і свобода як самих туристів, так і жителів країни перебування.

Найпопулярніший туристичний центр може втратити свою привабливість через такі фактори безпеки:

- політична нестабільність;
- природні катастрофи та інші стихійні лиха;
- епідемії та карантини;
- небезпечні метеорологічні умови;
- несприятлива екологія;
- вплив навколишнього середовища;
- високий рівень злочинності.

Політична нестабільність (військові й етнічні конфлікти, терористичні акти, народні хвилювання, масові безладдя) становить серйозну загрозу для особистої безпеки туристів. Наприклад, у період, коли плани індійського уряду провести "Рік відвідування Індії" було зірвано насильством сектантів і боротьбою каст, країни Європи, а також Сполучені Штати та Японія оголосили Індію небезпечною зоною. Під час терактів в Єрусалимі й унаслідок конфліктів між Ізраїлем і палестинськими бойовиками 2002 р. постраждали й туристи. Через це Єрусалим й деякі інші міста Святої Землі були виключені з туристичних маршрутів. Після терористичних актів проти іноземних туристів у Луксорі (Єгипет) 1997 р. багато держав оголосили Єгипет небезпечним для відвідування туристами.

З таких же причин іноземним туристам, за висновками їхніх урядів, не рекомендується відвідувати такі країни Африки, Азії та Океанії, як Афганістан, Палестина, Алжир, Ангола, Бурунді, Конго, Нігерія, Сомалі, Руанда, Судан, Гвінея-Бісау, Ліберія, Центрально-Африканська Республіка, південь Філіппін, Соломонові острови, Фіджі й ін. Щорічно до переліку небезпечних для відвідування туристами країн включають близько 30 держав.

Під час надзвичайних ситуацій страхові поліси звичайно не передбачають відшкодування збитків, заподіяних здоров'ю туристів. Тому у разі серйозної загрози безпеці й неможливості продовжувати подорож туристичні організації зобов'язані негайно поінформувати органи виконавчої влади і зацікавлених осіб про необхідність надання туристам невідкладної допомоги.

Природні катастрофи (повені, землетруси, виверження вулканів) й інші стихійні лиха, які стаються найчастіше зненацька, становлять реальну загрозу для життя, здоров'я і майна туристів. Нерідко державні органи попереджають своїх громадян і турфірми про настання природних катастроф і небезпеку відвідування деяких районів чи країн. У разі виникнення надзвичайних ситуацій спеціальні національні й міжнародні служби

швидкого реагування вживають екстрених заходів з вивезення туристів із небезпечних районів і районів катастроф.

Епідемії (чума, холера та ін.), карантини також становлять чималу небезпеку. Туристи, які мають намір здійснити поїздки в країну, де існує підвищений ризик епідеміологічних та інфекційних захворювань, зобов'язані пройти профілактичні заходи, відповідно до міжнародних медичних вимог, чи утриматися від поїздки до ліквідації епідемії.

Наступним небезпечним фактором вважаються метеорологічні умови (шторми, зливи, урагани, сніжні лавини). Ризик одержання травми, захворювання чи загроза життю з найбільшою вірогідністю виникають за несприятливих атмосферних та інших природних явищ. Обов'язком турфірм є попереджувальне інформування туристів, які вирушають у морські круїзи, про можливу небезпеку і правила поведіння під час шторму, урагану тощо, а туристів-гірськолижників — про правила поведінки на гірських схилах. Особам похилого віку, дітям і туристам із послабленим здоров'ям варто порадитися з лікарем і, можливо, відмовитися від участі в подібних подорожах. Про туристів, які потрапили на гірськолижному курорті в сніжну лавину, туроператори і турагенти зобов'язані негайно інформувати органи виконавчої влади, консульські представництва і зацікавлені страхові та туристичні організації.

Несприятлива екологія (радіоактивне випромінювання, забруднення місцевості, води) становить загрозу безпеці як туристів, так і туристичних об'єктів. Багато туристів, особливо з Японії, мають при собі мініатюрні датчики рівня радіації і можуть вимагати припинити поїздки за наявності підвищеного радіаційного фону. Турфірми, розробляючи туристичні програми та екскурсійні маршрути, зобов'язані прокладати їх поза зонами, відвідування яких може зашкодити здоров'ю туристів. У своїй діяльності вони повинні передбачати заходи, спрямовані на збереження визначних природних пам'яток і умов життя місцевого населення.

Фактором впливу може бути і навколишнє середовище (висока або низька температура повітря, вологість і рухомість повітряних мас, опади, перепади тиску, недостатність кисню).

Туристів, які вирушають у країни спекотного пояса (Єгипет, Туреччина, Індія, Таїланд), варто інформувати про небезпеку ультрафіолетового опромінення, підвищеного рівня радіоактивності й рекомендувати їм, щоб уникнути сонячного опіку чи теплового удару, використовувати захисні креми, сонячні окуляри, відповідний одяг. Варто звертати увагу на наявність шкідливих для здоров'я речовин у питній воді, продуктах харчування, ґрунті, на небезпеку вживання сирих продуктів і фруктів, куплених на місцевих ринках поза підприємствами громадського харчування, через можливість харчового отруєння.

Криміногенна ситуація і злочинність, поширення наркотиків, проституція, вандалізм й інші форми насильства можуть зробити обрану туристами країну небезпечною для відвідування. Дуже часто саме туристи стають жертвами шахраїв, грабіжників, хуліганів, терористів. У деяких столицях світу з підвищеною криміногенною обстановкою, наприклад, у Йоганнесбурзі (ПАР), Найробі (Кенія), Ріо-де-Жанейро (Бразилія), для туристів видають проспекти, в яких не рекомендується гуляти поодиночі, виходити на вулицю у вечірній час, носити дорогі прикраси, фото- і відеоапаратуру, великі суми грошей та залишати гроші в номері готелю.

Я вважаю, що шляхи запобігання шкідливому впливу вищеперелічених факторів безпеки полягають в утриманні у хорошому стані матеріально-технічної бази, підготовці кваліфікованих кадрів для туризму, належному інформуванні та інструктуванні туристів.

Звичайно, не завжди можливо передбачити, який з популярних туристичних центрів раптово може стати небезпечним для туризму (політична нестабільність, природні катастрофи, епідемії та інше), але туристичні фірми повинні прикладати максимальну кількість зусиль для

того, щоб життю, здоров'ю та майну їх клієнтів (туристів) нічого не загрожувало.

Тому, менеджерам туристичних фірм слід складати та вручати туристам пам'ятки з інформацією про можливості небезпечних ситуацій та рекомендаціями з поведінки. Інформування та інструктування туристів можна визначити як важливу складову комплексу мір із запобігання усім факторам ризику та як основний засіб зменшення трагічних наслідків.

Постановка проблеми. Сучасна туристична сфера набуває поступового розвитку, що активно сприяє соціально-економічному

зростанню багатьох країн світу. Водночас із розвитком туристичного бізнесу особливу актуальність набувають проблеми забезпечення особистої безпеки туристів. Досить згадати загибель пасажирів на російському теплоході «Булгарія», на італійському морському лайнері «Коста Конкордія», численні авіакатастрофи, випадки розкрадання майна та насильницькі дії щодо туристів, екстремізм, терористичні акти. Цей перелік можна продовжити. Вищевикладене і обумовлює необхідність та актуальність досліджень проблем безпеки в міжнародному туризмі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу проблем безпеки в туризмі присвячені дослідження багатьох зарубіжних вчених: Т. Бентли, С. Пейджа, Л. Волкера, К.Г. Борисова, Е.Л. Драчевої, М.М. Марініна, Т.Г. Піщуліної. Сучасний стан вирішення проблем безпеки шляхом страхування подорожуючих набув відображення також і в працях вітчизняних науковців, зокрема: В.Ф. Кифяка, В. Козинця, М.П. Мальської, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич та ін.

Визначення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний інтерес дослідників до сфери міжнародного туризму, багато аспектів його функціонування потребують додаткової уваги, зокрема аналіз питань безпеки подорожуючих.

Формулювання мети. Виходячи з вищезазначеного, ставимо мету дослідження: на основі аналізу світового та вітчизняного досвіду визначити проблеми безпеки в туризмі, встановити роль страхування у вирішенні цих питань. Для досягнення мети скористаємося методами порівняльного, структурного аналізу, синтезу, індукції, дедукції.

Виклад основного матеріалу. Статистика сьогодення свідчить про значне зростання міжнародних подорожей українців. Однак потенційний турист зазвичай турбується лише про пізнавальне та розважальне наповнення закордонного візиту. На жаль, мало хто під час планування вояжу замислюється про негативні несподіванки, які очікують кожного туриста. Тут і раптове захворювання, різноманітні травми, втрата документів, крадіжки майна, багажу, необхідність термінового повернення до місця проживання і багато іншого.

Проблему безпеки туриста, надання всілякої допомоги в екстремальній ситуації (медичної, адміністративної, юридичної) покликане вирішити страхування. Наявність страхового поліса – обов'язкова умова при відкритті візи в посольстві будь-якої цивілізованої країни. На жаль, не всі потенційні туристи розуміють важливість страхування. Багато хто вважає, що вигідніше заощадити на страхуванні і намагаються укласти договір з страховою фірмою на мінімальну страхову суму. При цьому, часто українці не беруть до уваги те, що медичні послуги за кордоном набагато дорожче медичного обслуговування навіть приватних вітчизняних клінік. Наприклад, лікування звичайної застуди в Греції коштує приблизно 250 дол., в Іспанії – 200 дол., у Франції - 430 дол. За первинний візит до лікаря за кордоном доведеться заплатити в середньому 50-80 дол. (залежно від країни перебування), за один

день госпіталізації – 300-1000 дол., за послуги реанімації – 1000-1500 дол., за медико-транспортну допомогу – 60-80 дол. (за одну годину) [5, с. 165]. Придбання страхового поліса гарантує не тільки надання необхідної допомоги у складній ситуації, але і захищає мандрівника від зайвих фінансових витрат.

Після здобуття Україною незалежності спостерігалось стрімке зростання кількості виїздів за кордон. У 1990-ті рр. обслуговування застрахованих осіб, що виїжджають за кордон, здійснювалося такими способами:

- турист самостійно сплачував надані йому за кордоном послуги, а після повернення додому ці витрати компенсувалися страховою компанією (проблема в тому, що в туриста часто не вистачало достатньо коштів для самостійного покриття непередбачених витрат);

- усі витрати сплачував представник страховика (при виникненні проблем турист телефонував до диспетчерського центру сервісної (асистанської) компанії).

Перша схема виправдала себе в тих випадках, коли витрати на екстрену допомогу за кордоном були невеликими. Друга схема виявилася більш дієвою при виникненні в туриста дійсно серйозних проблем [7].

Після аналізу ситуації в Україні на початку XXI ст. з'явилися комбіновані схеми обслуговування туристів за страховими полісами. Потрапивши за кордоном у складну ситуацію, мандрівник мав можливість сплатити надані послуги самостійно, або звертатися за допомогою до сервісної (асистанської) компанії. Комбінована схема надання послуг застрахованим особам виявилася більш дієвою внаслідок наступного:

- знизився ризик шахрайства з боку медичного закладу та туриста, оскільки всі дії заздалегідь узгоджувалися з сервісною (асистанською) компанією;

- подорожуючий мав право вибору способу сплати послуг.

Однак поява комбінованих схем взаємодії не вирішила всіх проблем подорожан. Останнім часом у застрахованих туристів виникали наступні складнощі:

- невміння зателефонувати до сервісної (асистанської) компанії або страховика (небажання розбиратися з міжнародними, міжміськими та іншими телефонними кодами);

- неволодіння іноземною мовою (оператори цілодобових диспетчерських центрів сервісних (асистанських) компаній відповідали іноземцям тільки англійською мовою);

- нерозуміння страхової термінології.

Крім того, самі страхові компанії також мають низку невирішених проблем, через які страждають і подорожани:

- небажання іноземних лікарів приймати гарантію оплати лікування від сервісних (асистанських) компаній;

– надання некваліфікованої лікарської допомоги за кордоном (турист має право вимагати від страхової компанії відшкодування повної вартості путівки) [7].

В останні роки статистикою відзначається помітне зростання числа особливо складних і витратних страхових випадків (включаючи смерть туриста і необхідність репатріації тіла). Однією з причин цього є брак культури осіб, що виїжджають за кордон. Цю проблему частково могли б вирішити туристичні фірми, шляхом проведення з клієнтами більш докладного інструктажу (про особливості клімату, хімічного складу води, режиму харчування та ін.).

За статистичними даними, лідером з кількості неприємностей, що трапляються з туристами, є Туреччина. Найпоширенішими проблемами подорожан у цій країні є захворювання шлунково-кишкового тракту (гастроентерит), застуди в будь-яких формах і проявах і, нарешті, травми, причина яких – асоціальна поведінка в стані алкогольного сп'яніння. На другому місці – Єгипет, в якому періодично відбуваються численні спалахи різноманітних інфекцій. Третє місце за кількістю страхових випадків займають Іспанія і Кіпр. Останнім часом тут спостерігається зниження кількості інфекційних захворювань, проте збільшився травматизм через ДТП. Наприклад, відомі випадки, коли туристи на Кіпрі орендують автомобіль не маючи водійських прав (наївні кіпріоти не перевіряють наявність посвідчення) [3, с. 315].

Найменше неприємностей з туристами трапляється в європейських країнах. Страховики пояснюють це тим, що їх більше відвідують люди заможних верств населення, які віддають перевагу спокійному відпочинку в комфортних умовах.

Останнім часом спостерігається тенденція до збільшення кількості закордонних поїздок літніх людей, які мають іноді декілька хронічних захворювань. Вони ігнорують незадовільний стан особистого здоров'я та намагаються відвідати саме ту країну, клімат якої для них протипоказаний.

Ще одна проблема – турпоїздка з дітьми двох-трьох років, причому без необхідних щеплень. Таке припустимо у випадку мешкання в готелі категорії «п'ять зірок», де харчування та умови проживання прийнятні для дитини зазначеного віку. Отже, умови проживання в пансіонаті з рівнем якості нижче вказаного можуть привести до захворювань.

Певною мірою проблеми мандрівників пов'язані також з непрофесіоналізмом та недостатньою підготовкою працівників туристичних фірм, які забезпечують супроводження груп подорожан [2, с. 76].

Зростанню захворюваності на курортах, на думку страховиків, можна запобігти шляхом посилення лікарського контролю за здоров'ям туристів якістю продуктів і щепленнями.

Досвід європейських країн з вирішення проблем безпеки подорожуючих свідчить про те, що останнім часом виникає необхідність тотального страхування всіх потенційно-небезпечних подій в туризмі.

Невипадково, в міжнародних туристичних організаціях зараз обговорюється ідея введення глобального туристичного страхування, яке буде вирішувати більшу частину проблем безпеки туриста. Так, у Німеччині діє найбільш жорсткий режим правового регулювання страхування осіб, що виїжджають за кордон. Там турист застрахований буквально від усього. Однак, після введення даного способу страхування в 1990-х рр. туристичні потоки з Німеччини стали перерозподілятися в найближчі країни Європейського союзу через зростання вартості туристського продукту. Тому при формуванні правових засад обов'язкового страхування у сфері туризму необхідно дотриматися балансу вартості.

Стурбованість світової громади зростанням кількості аварій техногенного характеру вимагає впровадження страхування туристів на випадок форс-мажорних обставин. Позиція страховиків полягає в тому, що зараз існують правові підстави для надання такого страхового продукту, але, як свідчить досвід страховиків, туристів він не цікавить з причини малої ймовірності настання таких подій. Відповідно, платити за це додаткові гроші вони не бажають. Однак, як показали останні події, пов'язані з виверженням ісландського вулкана, проблема фінансування непередбачених витрат туристів, що виникають внаслідок форс-мажорних обставин, є актуальною.

Для забезпечення безпеки туристів світовою спільнотою запропоновано створення туроператорами, банками і страховиками спільних «гарантійних фондів» за рахунок відрахування певного відсотка від страхових премій, що перераховуються туроператорами страховикам. І тут прикладом може бути Італія, де існує державний фінансовий фонд, покликаний вирішувати завдання допомоги туристам у форс-мажорних ситуаціях. В Австрії також функціонує цілодобова бюджетна організація при державному органі управління туризмом, в яку оперативно надходить вся інформація про проблеми з австрійцями за кордоном. Зазначена організація має всі необхідні засоби оперативного забезпечення евакуації туристів з проблемних регіонів [4, с. 297].

Висновки і перспективи подальших досліджень. Як бачимо з вищезазначеного, значну частину проблем безпеки туриста за кордоном покликано вирішити страхування. Досвід, набутий страховими компаніями, свідчить про те, що страховий поліс є договором, в якому визначені способи вирішення більшості можливих екстремальних ситуацій. Таким чином це забезпечує достатню особисту безпеку громадянина, що виїжджає за кордон. Традиційно найчастіше піддається небезпеці здоров'я мандрівників в «спекотних» країнах – Туреччині, Єгипті, Кіпрі, Об'єднаних Арабських Еміратах, Таїланді. Найменше неприємностей з туристами трапляється в європейських країнах. Досвід європейських країн з вирішення проблем безпеки подорожан свідчить про необхідність тотального страхування від усіх потенційно-небезпечних подій.

Подальші наукові дослідження в цьому напрямку сприятимуть пошукам інших шляхів вирішення проблем безпеки в міжнародному туризмі, які ще мають місце.

Страховання - 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).

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

Страховання 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.

Страховальники - це юридичні особи та дієздатні громадяни, які уклали зі страховиками договори страхування або є страховальниками 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.

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.

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".

"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.

2. Страхування

Страхування — це видцивільно-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).

Основними сторонами цих відносин є страховики (страхові компанії), страхувальники (туроператори і турагенти) і туристи, які виїжджають за кордон.

В Україні відносини страхування законодавчо нормуються: Законом України "Про страхування", Законом України "Про туризм" і низкою інших документів. Згідно зі ст. 17 Закону України "Про туризм", страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і здійснюється суб'єктами туристичної діяльності на підставі угод зі страховими компаніями, які мають право на таку діяльність.

Іноземні туристи, які прибувають в Україну, мають, зазвичай, обов'язкову, за законодавством країни проживання (крім країн СНД), медичну страховку або спеціально придбаний з нагоди туристичної поїздки страховий поліс.

Страхування в міжнародному туризмі — це основна форма гарантування страховими компаніями безпеки туристів у країні тимчасового перебування, покликана при настанні страхових випадків компенсувати можливу шкоду, заподіяну здоров'ю чи майну туристів, за рахунок страхових внесків, що сплачуються ними.

Страховий випадок — це подія, у результаті якої була заподіяна шкода здоров'ю чи майну застрахованого туриста, чи інша подія, передбачена договором страхування, з настанням якої страхова компанія зобов'язується надати допомогу і відшкодувати цілком чи частково понесені витрати.

Основні види страхування:

—медичне — страхування життя і здоров'я туриста;

—майнове — страхування багажу, фото- і відеоапаратури, особистого автотранспорту й іншого особистого майна туриста, а також майна турфірм (офісних приміщень, оргтехніки, автотранспорту та ін.);

—цивільної відповідальності — страхування відповідальності туристів, власників транспорту, готелів, турфірм, інших суб'єктів туризму.

Особливості страхування в туризмі — ризикованість (імовірність подій), короткочасність поїздок, невизначеність настання страхових випадків. У туристичному бізнесі ризик настання небажаних подій і їхніх негативних наслідків є особливо великим: сам характер надання турпослуг часто пов'язаний із перебуванням туристів у різних екзотичних, екстремальних і незвичних для них місцях, де буває важко передбачити наявність несприятливих для самопочуття туристів факторів. Крім того, при взаємодії великої кількості незалежних один від одного ділових партнерів (закордонні туроператори, консульські служби, адміністрації готелів, транспортні компанії та ін.) ймовірність настання страхових випадків зростає. У світі прийнято отримувати страхові поліси мандрівника в офісі страхової компанії чи в турфірмі, яка уклала з нею договір. Згідно з договором зі страховими компаніями, туроператори і турагенти надають туристам, які виїжджають за кордон, сприяння у страхуванні різних страхових ризиків:

20

- від гострих раптових захворювань;
- від нещасних випадків;
- від втрати багажу чи іншого майна;
- від неможливості виїзду в оплачену поїздку;
- від відсутності на гірськолижних курортах снігу;
- у разі затримки літаків та іншого транспорту при виїзді-в'їзді;
- у разі неவிдачі візи;
- у разі настання особистої цивільної відповідальності гірськолижників;
- у разі поганої погоди під час перебування туриста на відпочинку;
- у разі ненадання чи неповного надання турпослуг.

Отже, страхова компанія допомагає застрахованому туристу вирішити всі проблеми й одержати кваліфіковану медичну, юридичну чи адміністративну допомогу. Страхові компанії, своєю чергою, можуть запропонувати щрфірмам страхування таких ризиків:

- фінансового;
- майнового;

—цивільної відповідальності за договором з туристом тощо.

Взаємини між турфірмами і страховими компаніями будуються на підставі договорів страхування. Завданням турфірми є правильний вибір надійної страхової компанії, що діє не менше трьох років і має ліцензію на здійснення страхової діяльності. Турист не завжди може визначити, яка з компаній є надійною. Якщо правила страхування, зазначені в полісі, сумнівні й суперечливі (наприклад, можуть бути наведені правила добровільного медичного страхування, які не мають жодного відношення до ризикових видів страхування тих, хто виїжджає за кордон), а покриття медичних витрат дуже обмежене (турист може бути застрахований на 25 тис. дол. США, але реальне покриття медичних витрат може скласти не більше 8 тис. дол.), тоді з такою страховою компанією краще не мати справи. Не варто довіряти компаніям, які пропонують занижені тарифи. Це обов'язково згодом позначиться на якості наданих послуг. Турфірми найчастіше роблять вибір за клієнта і страховий поліс включають у тур-пакетразом із візою, ваучером, квитками.

Договір страхування — це угода між турфірмою-страхувальником і страховою компанією про те, що вона зобов'язується при настанні страхового випадку під час перебування на території страхування надати невідкладну допомогу (медичну, медико-транспортну, технічну й ін...) і відшкодувати витрати застрахованим туристам, а турфірма зобов'язується оплатити страхові внески (страхову премію) у встановлений термін. Договір страхування повинен охоплювати всі умови страхування: об'єкт страхування, характер страхових випадків, розмір страхового відшкодування, розмір страхового внеску і порядок його внесення, термін дії договору, підписи сторін. Страхова компанія зобов'язана ознайомити турфірму з правилами страхування (у різних страховиків ці правила можуть бути неоднаковими), повідомити назву закордонної сервісної компанії асистанс, а при настанні страхового випадку зробити страхову виплату компанії асистанс (чи туристу) у встановлений договором термін. Своєю чергою, турфірма-страхувальник зобов'язана оплатити страховий внесок (страхову премію) у повному розмірі до початку терміну страхування.

Мінімальний термін дії договору — один день, максимальний — один рік. Якщо турист, що укладає договір страхування, планує багаторазові виїзди за кордон і відома лише кількість днів, але не відома дата виїзду, то страховик несе відповідальність у межах тієї кількості днів, яка визначена в страховому полісі. При кожному виїзді за кордон термін страхування автоматично зменшується на кількість днів, проведену на території страхування. Дія договору страхування, як правило, припиняється після закінчення

терміну його дії, при виконанні страховою компанією своїх зобов'язань перед турфірмою, а також при несплаті турфірмою страхових внесків у передбачений договором термін.

Страхування може бути добровільним і обов'язковим, індивідуальним і груповим. Добровільне страхування здійснюється на підставі договору між турфірмою (чи

страховою компанією) і туристами, які виїжджають за кордон. Страхування проводиться за допомогою страхового поліса, який охоплює різноманітні ризики, що можуть виникнути в період відпустки. Практично страхування всіх видів є добровільним.

Обов'язкове страхування здійснюється, якщо цього вимагає закон країни перебування. Медичне страхування при в'їзді в деякі країни є неодмінною умовою одержання візи і, власне кажучи, стає обов'язковим. У більшості цивілізованих країн страхування є одним із найприбутковіших видів бізнесу. Усе більше країн (Франція, Німеччина, США, Велика Британія, Австрія, Швеція, Швейцарія, Бельгія, Греція, Іспанія, ПАР та ін.) встановлюють обов'язковість медичного страхування туристів із досить високим лімітом покриття витрат у страхових випадках — від 30 до 50 тис. дол. США. При поданні документів на візу для виїзду в ці країни потрібно пред'явити страховий поліс на поїздку, інакше віза не буде видана. У кожній країні існують свої особливості. Так, відповідно до нових вимог прикордонної служби Фінляндії, запроваджених з початку 2002 р., кожен мандрівник зобов'язаний пред'явити на посту паспортного контролю оригінал страхового поліса. Його відсутність може стати перешкодою для в'їзду в країну.

За кордоном поширені дві форми страхового обслуговування туристів: сервісне (асистанс) і компенсаційне.

Асистанс — особливий вид міжнародного сервісного обслуговування туристів на території страхування з метою надання їм допомоги на місці в межах договору страхування (медичної, медико-технічної, юридичної та ін.). Через непередбачуваність настання страхових випадків і розмаїття маршрутів закордонних поїздок туристів страхові компанії не в змозі забезпечити екстрену допомогу потерпілим самотужки. Тому на час поїздки туристів за кордон страхові компанії надають їм весь комплекс страхових послуг за посередництвом закордонних сервісних медичних асистанс-компаній (Medical Assistance Company), з якими вони укладають договори. Сервісне обслуговування за допомогою високопрофесійних асистанс-компаній включає медичну, юридичну чи адміністративну допомогу застрахованому туристу і не потребує від нього додаткових грошових витрат. Безсумнівно, воно є зручним і сучасним видом страхового обслуговування. Усі витрати при цьому виді страхування мандрівників несе страховик.

Компенсаційне страхування передбачає оплату страхових випадків українці тимчасового перебування самими туристами. Це як правило, легкі випадки захворювання, лікування яких коштує недорого. Якщо при настанні страхового випадку турист самостійно купив потрібні ліки й інші медичні препарати, то для одержання компенсації за страховим полісом йому необхідно протягом 30 днів після повернення з поїздки подати в страхову компанію всі оригінали рахунків, довідок, чеків, що підтверджують витрати. Будь-яке відшкодування витрат можливе лише за умови, якщо турист має страховий поліс мандрівника. За відсутності поліса всі витрати з відшкодування збитків при настанні страхового випадку покладаються на туристів.

Страхові випадки мають сезонний характер: максимальна їхня кількість припадає звичайно на літньо-осінній сезон (застудні захворювання, різні травми, шлунково-кишкові захворювання). Більш спокійним вважається зимово-весняний сезон (невисокий відсоток травматизму, переважно на гірськолижних курортах).

Страхові компанії страхують і підвищені ризики, передбачені туристським страховим полісом, з настанням яких вони зобов'язані надати туристу необхідну допомогу. До групи підвищених ризиків належать екзотичні й екстремальні види туризму, які стали досить популярними. Поряд із традиційним пляжним відпочинком туристів дедалі частіше ваблять прерії і савани, вони мандрують джунглями і пустелями, піднімаються скелями, займаються дайвінгом, віндсерфінгом, гірськими лижами, "підкоряють" Північний полюс, беруть участь у сафарі, стрибають із парашутом і навіть літають на космічному кораблі. Такі туристи належать до групи підвищеного ризику, і з ними відбуваються нечасті, але серйозні за важкістю і медичними витратами випадки, що ускладнює роботу страховиків. Іноді аматори активного відпочинку, крім підвищеного ризику одержати травму, можуть зіштовхнутися ще з однією проблемою. Гори, ріки, відкритий океан, пустелі — це місця, що знаходяться на значній відстані від "цивілізації". Іноді при настанні страхового випадку евакуювати потерпілого можна тільки на вертольоті, а такі рятувальні роботи є дуже дорогими й оплатити їх самостійно більшість людей не в змозі.

Вирішення проблеми

— страховий поліс і допомога асистанс-компанії.

Свої особливості для страхування в туризмі мають дитячі групи. Сфери організованого дитячого відпочинку, екскурсійні автобусні маршрути, навчання дітей за кордоном мають високу ймовірність виникнення страхових випадків. Тому страховий поліс при поїздках дитячих груп є обов'язковим. При цьому вартість страховки для дітей менша, ніж для дорослих. Якщо в подорож вирушає родина з дітьми, то застрахованими повинні бути всі члени родини, включаючи дітей. Незайвими виявляться взяті зі собою ліки, бактерицидний пластир, бинт, щоб можна було надати дитині першу допомогу при одержанні незначної подряпини від коралів чи при переїданні екзотичних фруктів.

До третьої групи ризику входять туристи літнього віку (старші за 60 років), які надають перевагу подорожам по всьому світу тривалістю від одного-двохтижнів до трьох місяців та більше. Найчастіше подорожують туристи-пенсіонери з Німеччини, Великої Британії, Японії, де соціальний захист таких

категорій громадян є досить надійним. Нерідко в таких групах є люди похилого віку, які пересуваються в інвалідних візках.

Підвищену увагу і надійний страховий захист страхові компанії забезпечують гірськолижникам. Хоча не завжди страхові компанії, які займаються страхуванням у туризмі, виділяють аматорів гірських лиж в окрему категорію клієнтів. Туристам, які вирушають на гірськолижні курорти, такі компанії пропонують класичні програми з різними страховими сумами і варіантами страхування додаткових ризиків. Чим вищий ризик, тим вищий тариф.

Турфірми, які спрямовують туристів на гірськолижні курорти, повинні відповідально ставитися до їхнього медичного страхування і допомагати їм обрати програму страхування, що включає необхідний мінімум страхових послуг, зі страховим покриттям не менше 30 тис. дол. США.

2.1. Медичне страхування туристів

Через високу вартість медичних послуг за кордоном оплачувати їх на місці самотійно туристам не вигідно. За наявності страхового поліса турботу про життя і здоров'я туриста бере на себе страхова компанія.

Страховий поліс мандрівника (Travel Insurance Policy) є номерним бланком суворої звітності. На паспортній частині поліса, тобто на його обкладинці, зазначаються повна назва страхової компанії та її партнера— закордонної сервісної компанії (Medical Assistance Company). В основній частині поліса подають реквізити страхувальника, ім'я, прізвище і дату народження туриста, територію дії поліса (країна), страхову суму, розмір збитків, які не відшкодовуються (франшиза), об'єкт страхування, вказують правила страхування, докладно описують ризики, за які страхова компанія відповідає, а також інші умови за згодою сторін і ставляться підписи страхувальника і туриста.

У полісі завжди повинні бути зазначені адреси і телефони лікарів чи асистанс-центрів, за якими можна звертатися, щоб одержати безкоштовну екстрену допомогу. Щоб одержати безкоштовну медичну допомогу чи консультацію, незалежно від місцезнаходження, турист повинен звернутися в

цілодобовий диспетчерський центр сервісної медичної компанії за вказаним у полісі телефоном. Оператору асистанс-службинеобхідно повідомити такі дані:

- ім'я і прізвище застрахованої особи, якій потрібна допомога;
- номер страхового поліса і термін його дії;
- назву страхової компанії, що видала поліс;
- короткий опис проблеми і характер необхідної допомоги;
- місцезнаходження туриста і номер контактного телефону для безкоштовної міжнародної розмови.

Якщо турист самостійно звертається в інші медичні організації чи до лікаря готелю, він втрачає право на безкоштовну медичну допомогу та виписані ними рахунки до оплати не приймаються.

Страхові компанії, укладаючи договір з турфірмою на обслуговування туристів за кордоном, включають у страховий поліс мандрівника широкий спектр послуг страхування:

- за раптового захворювання — невідкладну медичну допомогу, амбулаторне та стаціонарне лікування, у тому числі операцію у першокласних клініках;
- екстрену стоматологічну допомогу (за гострого зубного болю) на суму не більше 200 дол. США;
- надання медичного устаткування (інвалідні візки, милиці тощо);
- термінове доправлення одного з найближчих родичів до місця події і назад;
- екстрене повернення потерпілого на батьківщину разом з особою, що його супроводжує, якщо це необхідно за медичними показниками. У випадках летального результату страхова компанія оплачує всі витрати здоправлення тіла туриста на батьківщину;
- забезпечення засобами для повернення додому неповнолітніх дітей, які подорожують із потерпілим туристом;
- сприяння в організації кваліфікованої юридичної допомоги застрахованому і його захисту;
- оплату термінових повідомлень, пов'язаних зі страховим випадком;

—надання допомоги при втраті чи затримці багажу під час закордонної поїздки;

—страхування цивільної відповідальності автовласників ("зелена картка");

—страхування від неможливості вирушити в поїздку за кордон;

—страхування квартир і майна на час перебування власника за кордоном.

Страховик не відшкодовує витрат туриста, якщо вони не належать до страхових випадків. Не є страховими випадками:

—хронічні захворювання і сонячні опіки;

—захворювання, пов'язані з вживанням алкоголю і наркотичних засобів;

—захворювання, викликані невиправданим ризиком (спуск у печери, стрибки у воду з трампліна тощо);

—захворювання чи нещасні випадки, які виникли до чи після повернення застрахованого в країну постійного проживання;

—пластична хірургія, різного роду протезування, щеплення, профілактичні вакцинації та ін.;

—тілесні ушкодження при участі в страйках, воєнних діях;

—навмисне заподіяння собі тілесних ушкоджень;

—самогубство;

—витрати на додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, послуги масажиста чи косметолога), якщо турист перебуває в лікарні

Багато страхових компаній пропонують страхування від ризику невиїзді) в заплановану поїздку за кордон. За незначних витрат застраховані зможуть повернути свої гроші у разі невиїзду з поважних причин: через хворобу застрахованого чи його близьких родичів, відмову у видачі в'їзної візи посольствами країн Шенгенської угоди й інших, значні майнові збитки при пожежі, затопленні квартири й ін., повістку до суду, запізнення не з власної провини. Застрахувавшись від фінансових втрат, турист при страховій сумі, наприклад, у 1000 дол. США, заплатить внесок усього близько 20 дол. США.

Туристи можуть застрахуватися також від ризику затримки закордонної поїздки, ризику втрати чи викрадення документів під час поїздки тощо.

Плануючи свою поїздку за кордон, туристи завжди повинні бути готовими до будь-яких несподіванок і прагнути звести до мінімуму їхні наслідки, перекладаючи свої турботи на туроператорів і страхові компанії.

2.2. Майнове страхування

Страхування майна (багажу, відеоапаратури, автомашин та ін.) може здійснюватися додатково до страхування медичних витрат за бажанням туриста, який виїжджає за кордон. Об'єктом страхування в цьому разі стають майнові інтереси, пов'язані зі збитком чи втратою особистого майна мандрівника, застрахованого на період поїздки, за таких страхових випадків, як розбійний напад, ушкодження чи крадіжка особистих речей.

З настанням страхового випадку, пов'язаного з втратою і псуванням багажу, турист зобов'язаний протягом 24 год. з моменту виявлення факту втрати чи ушкодження багажу повідомити про це посадовим особам і відповідним чином оформити свої претензії до перевізника. Розшукують багаж транспортні організації на підставі поданих документів: претензійної заяви, багажної квитанції, відривної бірки, авіаквитка чи іншого проїзного документа, акта про втрату багажу. Страхова сума зі страхування багажу встановлюється за згодою зі страховою компанією і вказується в страховому полісі. При цьому страхова компанія відшкодовує не вартість втраченого багажу, а збитки, яких турист зазнав від втрати свого майна. Якщо багаж був загублений чи ушкоджений (наприклад, при аварії автобуса чи з вини авіакомпанії) і власник автобуса чи авіакомпанія відшкодували туристам збитки, то за договором страхування збитки вважаються відшкодованими. Якщо ж постає необхідність покрити збитки, то загальна сума покриття може становити від 300 до 1000 дол. США.

Якщо турист має при собі будь-яке дороге майно (професійну фото- і відеоапаратуру, ювелірні вироби, кредитні картки тощо), тоді в страховому полісі зазвичай як страховий випадок вказується ризик викрадення й інших злочинних дій третіх осіб. З настанням страхового випадку (крадіжки) турист зобов'язаний подбати про забезпечення доказів втрати свого майна. Таким доказом може служити довідка з поліції чи інший аналогічний документ.

Страхові компанії можуть застрахувати власний транспорт туриста, який надає перевагу подорожам різними країнами на приватному автомобілі, від викрадення, аварії тощо. Варто мати на увазі, що для в'їзду на територію країн — членів ЄС на автомобілі обов'язковим є страховий поліс "зелена картка". Він гарантує відшкодування збитків, заподіяних життю, здоров'ю і майну застрахованих осіб під час подорожі Європою за кермом. Для автотуриста страховка на машину при виїзді за кордон коштуватиме 40—50 дол. США. Розмір страхової виплати при цьому залежить від класу автомобіля і тривалості поїздки.

2.3. Страхування цивільної відповідальності

Страхування цивільної відповідальності — це страхування відповідальності перед третіми особами за зобов'язаннями, які виникають унаслідок збитків, заподіяних здоров'ю чи майну туристів (чи інших осіб) під час перебування за кордоном. Розглянемо деякі програми страхування цивільної відповідальності.

Страхування цивільної відповідальності за збитки, заподіяні майну інших осіб. Номери закордонних готелів 4—5зірок оснащені дорогими меблями, телевізором, кондиціонерами, міні-баром тощо. Якщо випадково турист щось пошкодив чи зіпсував, страхова компанія готова матеріально відповісти за дії застрахованого. Для цього потрібно при страхуванні обрати ризик "цивільна відповідальність". Страховий внесок при відповідальності в 30 тис. дол. США становитиме приблизно 40 центів за кожний день перебування на відпочинку.

Страхування для тих, хто виїжджає на гірськолижні курорти, особистої цивільної відповідальності перед третьою особою з відшкодуванням збитків, заподіяних на гірському схилі іншому аматору чи спортсмену-гірськолижнику (різні травми, каліцтва, псування гірськолижного спорядження тощо).

Деякі європейські країни (Австрія, Німеччина) висувають вимоги обов'язкового страхування цивільної відповідальності гірськолижників. Ці вимоги враховують страхові компанії, які пропонують свої програми страхування. При страхуванні туристів-гірськолижників страховими випадками

визнаються тілесні ушкодження, отримані застрахованими внаслідок нещасного випадку, у тому числі під час занять спортом, раптове гостре захворювання, що загрожує здоров'ю і життю застрахованого, втрата багажу з вини транспортної компанії, розкрадання і втрата документів, смерть застрахованого внаслідок нещасного випадку чи викликана захворюванням, а також цивільна відповідальність гірськолижника перед третьою стороною. В усіх випадках турист може отримати якусь суму від 10 тис. дол. США, а мінімальний страховий внесок визначається з розрахунку перебування гірськолижника за кордоном не більше 15 днів.

Страхові програми для гірськолижників страхової групи "НАСТА" забезпечені послугами швейцарської компанії "ELVIA Travel Insurance Company". Власникам поліса гарантується безкоштовне медичне обслуговування на будь-якому гірськолижному курорті світу. Таке обслуговування включає госпіталізацію, медичні операції і транспортування, а також пошук потерпілих у горах та їх транспортування в лікарню за допомогою вертольотів, літаків санітарної авіації, інших можливих засобів медичного транспорту.

Страхування відповідальності туроператори за договором на туристичне обслуговування. Об'єктом страхування є майнові інтереси туроператора, пов'язані з відшкодуванням туристу збитків у разі невиконання чи неповного виконання туроператором його зобов'язань за договором з туристом на туробслуговування за кордоном у зазначеному в договорі терміні. Досить часто туристи, повернувшись з закордонної подорожі, пишуть у турфірми претензійні листи, звертаються з позовами до суду і нерідко виграють справи про захист своїх прав, порушених не завжди з вини турфірми (найчастіше з вини закордонного туроператора, авіаперевізника й ін.). Багато турфірм у своїх кошторисах витрат виокремлюють збитки від виплат туристам за претензіями. Страхові компанії можуть взяти на себе гарантії страхування відповідальності туроператорів перед туристами, що дало б змогу скоротити цю статтю витрат.

Страховими ризиками в договорі страхування відповідальності туроператора за порушення договору на туробслуговування можуть бути:

—фінансові ризики (збитки) туроператора внаслідок невиконання зобов'язань його партнерами (авіакомпаніями, закордонними туроператорами, готелями й ін.);

—фінансові ризики, пов'язані з відсутністю в туроператора необхідних коштів на надання турпослуг за договором з туристом (наприклад, через банкрутство туроператора).

Страхова сума повинна забезпечувати покриття вартості поїздки відповідно до договору на туробслуговування, проживання і харчування туристів у країні тимчасового перебування, відшкодування збитків туристів, і витрат на їхню евакуацію на батьківщину, витрат, пов'язаних із діяльністю дипломатичних представництв і консульських служб із надання допомоги туристам тощо. Туроператор повинен мати гарантійне свідоцтво, яке засвідчує наявність страхового поліса для покриття своєї відповідальності перед туристами за договором на туробслуговування.

Свідоцтво повинне містити такі відомості:

—найменування туроператора, номер ліцензії на туроператорську діяльність, його місцезнаходження і поштову адресу;

—вид фінансового забезпечення відповідальності;

—найменування страховика, який здійснив страхування цивільної відповідальності за фінансове забезпечення туроператора;

—термін дії свідоцтва, виданого на строк страхування відповідальності туроператора. Страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів передбачають

законодавства більшості країн. На кожному виді транспорту діють свої правила перевезення й умови страхування пасажирів та їхнього багажу. Правила безпеки і страхування пасажирів посідають центральне місце у міжнародних конвенціях про повітряні, морські, автомобільні й залізничні перевезення.

Страхування цивільної відповідальності перевізників має дуже важливе значення, тому що успіх подорожі за кордон залежить, насамперед, від надійності транспорту. Перевізник

— це організація, підприємець, які здійснюють транспортне й експедиційне обслуговування пасажирів транспортом усіх категорій: автобусним, залізничним, морським, повітряним. Значна частина страхових випадків стається на етапі перевезення туристів автобусами, залізницею, морськими та річковими суднами, літаками та вертольотами. Однак у загальному обсязі перевезень частка цих страхових випадків є незначною.

Об'єктом страхування цього виду є цивільна відповідальність власників транспорту за можливе заподіяння шкоди туристам при транспортній події. Матеріальні збитки та інші витрати, пов'язані з заподіянням шкоди здоров'ю і життю (травм, каліцтва й ін.) туристів, підлягають відшкодуванню страховою компанією. Страхування цивільної відповідальності здійснюється у той період, коли відповідальність за здоров'я туриста та його майно перейшла до перевізника. По цьому виді страхування оплачуються матеріальні збитки, пов'язані з втратою майна, лікуванням потерпілих мандрівників, відшкодуванням втрати сімейного доходу в зв'язку з каліцтвом чи смертю потерпілих, включаючи виплату довічної пенсії дітям чи іншим родичам.

Зростання популярності автобусних перевезень накладає підвищену відповідальність за безпеку туристів на власників і водіїв міжнародного автотранспорту, які забезпечують перевезення організованих груп туристів в автобусних турах, доправляння туристів з аеропорту в готель і назад, перевезення під час екскурсій тощо. Для переїзду дорогами європейських країн, як правило, потрібна медична страховка на всіх учасників переїзду і, крім того, свідоцтво про страхування цивільної відповідальності перевізника перед третьою особою (тобто пасажирами та громадянами країни переїзду) — "зелена картка". Міжнародне страхування відповідальності власників автотранспорту, відоме під назвою «зелена картка» через зелений колір страхового поліса, підтверджує наявність страхових гарантій в автовласників і надає право на вільне пересування транспортних засобів у межах кордонів 32-х держав. Обсяг відповідальності в зв'язку з заподіянням збитків регулюється, як правило, законом про обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності, чинним у конкретній країні. Збитки, які виникли на території іноземної держави,

покриваються страховою компанією (бюро) цієї держави з подальшим виставлянням рахунків страховій компанії, що видала страховий поліс.

Координує міжнародні автоперевезення туристів Міжнародна автомобільна федерація (ФІА), у структурі якої працює Міжнародна комісія з туризму. У країнах Європи міжнародні автоперевезення регулюються Конвенцією про договір міжнародного автомобільного перевезення пасажирів і багажу. Радою ЄС 1982 р. ухвалена Угода про міжнародне нерегулярне автоперевезення пасажирів автобусом. В Угоді окреслені випадки, в яких автоперевізники зобов'язані мати спеціальний дозвіл на перетин кордону. Дозволу не потрібно, якщо перевозиться одна і та ж група пасажирів тим самим транспортним засобом протягом усієї поїздки, що починається і закінчується в одному місці.

Популярною формою для закордонної поїздки є автотуризм. Такий вид туризму має свої особливості. Якщо поїздка проходить добрими що сейними дорогами, тоді це пізнавальний туризм із високим ступенем гарантії особистої безпеки. Якщо ж автомобільна подорож пов'язана з рухо поганими дорогами (включаючи ділянки бездоріжжя, круті підйоми та спуски, переправи через водні перешкоди тощо), то її, скоріше, можна назвати спортивною і вона вимагає додаткових заходів безпеки: оснащення транспортного засобу пристроями та засобами для подолання складних ділянок маршруту, спальними місцями, міні-кухнеютощо. Такий автотуризм називається караванінгом. Ще одна особливість й одночасно складність сучасного автотуризму — неможливість гарантувати безпеку на дорогах у деяких країнах, що практично виключає подорож поодинці. Вирішити цю проблему можна об'єднанням автотуристів на окремих автомашинах у каравани з дотриманням спеціальних запобіжних заходів, особливо щодо гарантування безпеки в темний час доби. Перелічені труднощі не виключають автомобільний туризм із числа популярних напрямів розвитку рекреаційної сфери.

Міжнародні перевезення туристів залізничним транспортом регулюються Угодою про міжнародні залізничні перевезення (1980), ухваленою на Конференції з перегляду Бернських конвенцій про залізничні перевезення

вантажів і пасажирів. У ній викладені умови перевезення пасажирів і вантажів, а також визначені заходи, спрямовані на вдосконалення і розвиток міжнародного туризму на залізницях.

Останніми роками аварії на залізничних магістралях трапляються не так часто, та все ж цілком їх уникнути не вдається жодній країні. Локомотиви зіштовхуються один з одним, з автотранспортом на залізничних переїздах, сходять із рейок з різних, у тому числі непередбачених, причин. Тому ризик поїздки на залізничному транспорті, звичайно, існує. Застрахований турист (від оголошення посадки в потяг до прибуття в кінцевий пункт призначення) при настанні страхового випадку на шляху одержить страхову виплату залежно від ступеня важкості травми (вивих ноги при посадці, забиті місця при падінні з верхньої полиці, травма при влученні каменя у вікно, опік окропом та ін.).

Безпека міжнародних перевезень туристів морським транспортом (морські круїзи, що пролягають між портами іноземних держав) визначається Афіньською конвенцією про перевезення морем пасажирів і багажу

(1987). Якщо перевезення пасажирів підпадає під дію міжнародного договору, в якому бере участь країна мандрівника, умови відповідальності перевізника за ушкодження здоров'я чи смерть визначаються відповідним договором. Згідно з Афіньською конвенцією, у разі смерті пасажира чи заподіяння йому тілесного ушкодження відповідальність перевізника встановлена в межах до 700 000 золотих франків.

Повітряні послуги з перевезення, яке входить до складу туру, надаються авіаперевізником, який несе цивільну відповідальність перед пасажирами, відправниками вантажу і третіми особами. Міжнародні перевезення пасажирів повітряним транспортом регулюються Варшавською конвенцією (1929) і Гаазьким протоколом. Згідно з цими документами, відповідальність перевізника стосовно кожного пасажира встановлена в розмірі 250 тис. золотих франків (1 франк у цій Конвенції дорівнює 65,5 мг золота 900 проби). Монреальська угода (1966) збільшує межу відповідальності перевізника при перельоті над територією США до 75 тис. дол. США.