

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО - НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НОВІТНІХ ОСВІТНІХ
ТЕХНОЛОГІЙ**

Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

ХОМИН Ірина Анатоліївна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**Дослідження ризиків туристів в закордонних подорожах / Study of
the risks of tourists in foreign travel**

Спеціальність 242 Туризм

Освітньо-професійна програма Туризм

**Виконала студентка
групи Тзм-21**

Хомин І.А.

Науковий керівник:

канд. екон. наук, доцент

Гугул О.Я.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Загально-теоретична характеристика ризиків у туризмі	
1.1. Поняття та сутність безпеки та ризиків туристів.....	5
1.2. Види та класифікація існуючих ризиків для туристів.....	11
1.3. Фактори ризику та небезпеки для туристів у закордонних подорожах.	18
Висновки до розділу 1.....	32
Розділ 2. Дослідження особливостей виникнення ризиків для туристів у закордонних подорожах	
2.1. Аналіз статистичних даних за темою дослідження.....	33
2.2. Аналіз основних чиників виникнення ризиків для туристів у закордонних подорожах.....	42
2.3. Визначення основних ризико-небезпечних країн для туристів.....	51
Висновки до розділу 2.....	59
Розділ 3. Шляхи та способи зниження ризиків для туристів у закордонних подорожах	
3.1. Зарубіжний досвід зниження ризиків та організації безпеки туристів..	60
3.2. Практичні рекомендації по зниженню ризиків при здійсненні туристичних поїздок	65
Висновки до розділу 3.....	75
Висновки.....	76
Список використаних джерел та літератури.....	80

ВСТУП

Актуальність дослідження. Забезпечення безпеки завжди було найважливішою проблемою людства у всіх сферах діяльності. З моменту свого виникнення людей зазнає мінливим небезпекам природного, техногенного, антропогенного, біологічного, соціального, екологічного характеру.

Розвиток туризму здійснюється в певному природно-соціальному середовищі, що впливає на його результати. Цей вплив не завжди сприятливий. Підприємства індустрії туризму повинні враховувати небезпеки фізичного й соціального характеру, які повинні мінімізувати й запобігати різним погрозам безпеки туристичної діяльності.

Саме поняття безпеки визначається як стан захисту життєво важливих інтересів особистості, суспільства й держави від внутрішніх і зовнішніх погроз. Життєві інтереси розуміються як сукупність потреб, задоволення яких надійно забезпечує існування й можливості прогресивного розвитку особистості, суспільства й держави.

Безпека туристичної поїздки містить у собі особисту безпеку туристів, схоронність їх майна, а також не наносить збитку навколишньому середовищу під час поїздки.

У цьому тесті ми розглянемо небезпеки, з якими туристи можуть зіштовхнутися під час подорожі; Ми звертаємо увагу на всі можливі заходи щодо забезпечення безпеки клієнтів. Визначите основні вимоги, спрямовані на досягнення необхідного якості послуг, надаваних споживачеві.

Аналізу проблем ризиків у 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.

Але, незважаючи на це, сьогодні існує потреба у дослідженні, яке б узагальнило, систематизувало існуючі відомості з даної проблеми.

Враховуючи все вищесказане, нами і була обрана тема дипломної роботи: "Дослідження ризиків туристів в закордонних подорожах".

Об'єкт дослідження – Сучасний стан організації та розвитку туристичної діяльності в Україні.

Предмет – способи та методи визначення ризиків туристів в закордонних подорожах.

Мета роботи: дослідити основні аспекти дослідження ризиків туристів в закордонних подорожах.

Відповідно до мети були визначені наступні **завдання**:

- 1) Дати загально-теоретичну характеристику ризиків у туризмі;
- 2) провести дослідження особливостей виникнення ризиків для туристів у закордонних подорожах;
- 3) виділити можливі шляхи та способи зниження ризиків для туристів у закордонних подорожах.

Для розв'язання поставлених завдань нами були використані такі **методи дослідження**: теоретико-критичний аналіз літератури з теми дослідження; зіставлення, узагальнення і синтезування здобутої інформації тощо.

Робота може бути використана студентами ВНЗ для підготовки до семінарських занять, також може бути використана викладачами для проведення лекції, практик тощо.

Структура роботи. Робота складається зі трьох, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 50 найменувань. Повний обсяг роботи: 84 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНО-ТЕОРЕТИЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА РИЗИКІВ У ТУРИЗМІ

1.1. Поняття та сутність безпеки та ризиків туристів

Безпека в туризмі актуальна так само, як і державна, економічна, суспільна, оборонна, інформаційна й екологічна безпека; охорона здоров'я населення; прогнозування, запобігання й подолання наслідків ЧС; забезпечення стабільності й правопорядку. Ця безпека перебуває в центрі уваги всіх учасників процесу організації й здійснення туризму різного рівня.

Безпека туризму являє собою систему й включає компоненти всіх видів безпеки - від особистої безпеки до автономного виживання, а також прямі й зворотні зв'язки. При організації подорожі необхідно орієнтуватися не тільки на вивчення визначних пам'яток, історичних місць, пам'ятників архітектури, природи, а також відмінний клімат і рівень сервісу. Необхідно враховувати й рівень своєї безпеки в передбачуваній країні [24, с. 86].

Найпоширенішою оцінкою небезпеки є ризик. В українській мові слово ризик означає можливу небезпеку або дію навмання в надії на вдалий результат. Кількісна оцінка ризику - це відношення числа тих або інших несприятливих наслідків до їхнього можливого числа за певний період. Визначаючи ризик, необхідно вказати клас наслідків, тобто відповісти на запитання: ризик чого?

Формально ризик - це частота. Стосовно до проблем безпеки про можливе число неблагоприятних наслідків доводиться говорити з відомою часткою умовності.

Людина стала оцінювати ризик ще на нижчих щаблях розвитку, з усвідомленням почуття страху перед смертю й природними катаклізмами. З появою товарно-грошових відносин ризик стає економічною категорією й набуває великого значення в питаннях фінансів і страхування. З появою

концепції прийняттого ризику їм стали управляти, тобто прогнозувати розвиток ризикових подій і вживати заходів до зниження ступеня ризику.

Таким чином, ризик, будучи найбільш ємним інтегруючим поняттям, фактично служить заходом усвідомлюваною людиною небезпеки в його житті й діяльності [19 ,с. 32].

Для формування повної картини про сутність ризику, а також для ефективного управління їм необхідно розібратися в процесі реалізації ризику. У загальному випадку реалізація ризику має певну структуру, послідовність.

Розглянемо структуру ризику з позиції того, що він може привести до несприятливих наслідків (рис. 1.1).

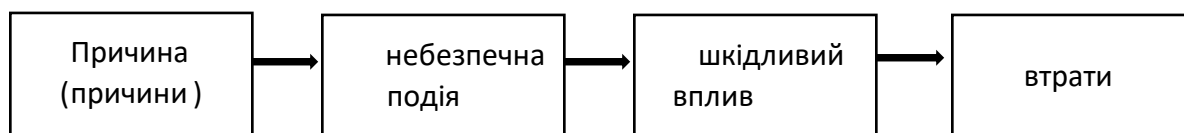


Рис. 1.1. Послідовність елементів реалізації ризику

Як ми бачимо з малюнка 1.1, елементи реалізації ризику розподілені в такій послідовності: причини, небезпечна подія, шкідливий вплив, втрати. Послідовність кожного елемента і являє собою структуру реалізації ризику. Розглянемо кожний елемент окремо.

Причина - явище, виникнення якого визначає виникнення небезпечної події (ризик). Сама причина не має прямого впливу на об'єкт, а тільки непрямий вплив, який викликає небезпечна подія.

Небезпечна подія (ризик) - явище, яке може прямо негативно вплинути на об'єкт.

Шкідливий вплив - це взаємодія між характеристиками небезпечного явища й об'єкта, яке може викликати небажана зміна стану об'єкта.

Втрати - у порівнянні з вихідним станом, стан об'єкта перетерпів гіршу зміну. Однак, тут слід зазначити, що виникнення збитків - це лише один з аспектів

виникнення ризикових ситуацій. Необхідно пам'ятати, що при правильному керуванні ризиками можна добитися позитивного результату [28, с. 37].

Існує величезна кількість різноманітних ризиків, які підрозділяються за різними критеріями. У цей час єдиної й повної класифікації ризиків не існує, тому розглянемо найбільш відомі критерії, по яких групуються ризики.

Виділяють наступні підходи до безпеки в туризмі як галузі економіки:

- безпека туристів як суб'єктів, що користуються туристичними послугами;
- безпека туристської дестинації як центру (території) із усілякими зручностями, засобами обслуговування й послугами для забезпечення всіляких потреб туристів.

Безпека туристів може включати транспортну безпеку, що припускає переміщення туриста з місця проживання до планованого місця відпочинку; безпека території, на якій турист припускає перебувати; безпека діяльності, якої турист збирається займатися.

Абсолютної безпеки в туризмі не буває; завжди існує деякий залишковий ризик. Безпека подорожі - це припустимий ризик.

У вузькому змісті безпека туризму містить у собі особисту безпеку туристів, а також схоронність їх майна [30, с. 54].

В основі травматизму й виникнення ЧС у туризмі часто лежать організаційно-психологічні причини: низький рівень професійної підготовки інструктори; недостатнє виховання, неухважність і безпам'ятність туристів; слабка установка інструктора на дотримання безпеки; допуск до екстремальних видів туризму осіб з підвищеним ризиком травматизму; перебування людей у стані стомлення або інших психічних станах (істеричному, панічному, страху, переляку і т.д.).

У широкому значенні безпека туризму - це захищеність життєво важливих інтересів учасників туристичного процесу (самодіяльних туристів, споживачів

послуг туристської індустрії, підприємців і працівників туристської індустрії, соціальних общностей - населення туристських територій, районів) від внутрішніх і зовнішніх погроз безпеки, а також захищеність навколишнього середовища від негативних факторів, обумовлених розвитком туризму.

Небезпеки, що підстерігають туристів, по своїй природі:

- випадкові, тобто підкоряються законам теорії імовірності (спалаху небезпечних інфекційних захворювань, урагани, крадіжки і т.д.);
- потенційні, тобто носять схований характер, непевні в часі й просторі (виверження вулканів, повені, землетрусу і т.д.);
- перманентні, тобто існують постійно, діють безупинно (висока вологість, загазованість атмосфери міста і т.д.);
- тотальні, тобто проявляються скрізь і завжди, від них не зникнути.

Якщо небезпека реалізується, то вона заподіює шкоду здоров'ю, який проявляється в травмах, хворобах, нервових потрясіннях, інвалідних і летальних исходах.

Людина живе в постійно якісно мінливі умовах, що й кількісно збільшуються, небезпек. Тому що діяльність людини потенційно небезпечна, то безпека туризму буде полягати у визначенні небезпек, що загрожують кожному туристові, і розробці відповідних способів захисту від них у будь-яких умовах подорожі [37, с. 85].

Дуже важлива в цьому випадку правдива й повна інформація для туристів про екологічний і політичний стан у країні (регіоне) подорожі. Якщо туристська фірма не може гарантувати безпека в нестабільних політичні або неблагополучних екологічно районах, то подорожі в ці регіони скорочуються. Прикладів тому безліч. Наприклад, під час війни в Перській затоці подорожі в країні цього регіона в той період скоротилися на 90%. Аналогічна ситуація є в наш час у Югославії й на Кавказі. Не проводяться подорожі в екологічно неблагополучні райони (Київська область, Білорусія й ін.).

Турист їде в незнайоме йому місце, часто в іншу країну. Він не завжди знає, який там клімат, які річі, захисні засоби, ліки можуть знадобитися в подорожі. Йому важко буває зорієнтуватися на місці через мовні відмінності. Передбачити, що може знадобитися туристові в подорожі, і дати йому найкраща рада - завдання туристської фірми.

Для прикладу можна побрати досвід американської медкомпанії, що працює в тісному контакті з туристичним бізнесом "Пепто-Бісмол". Її буклет за назвою "Радник мандрівника" (Travelers Advisory) вручається безкоштовно кожному туристові при придбанні їм тура. У цьому буклеті втримуються елементарні, але дуже необхідні ради по збереженню здоров'я подорожуючим у різних країнах.

Ради цього буклету допоможуть туристові зробити подорож більш безпечною з точки зору здоров'я.

Насамперед, радять автори буклету, ще до виїзду в подорож необхідно довідатися про кліматичні умови обраного місця. Можливо, вони не підійдуть Вам за медичними показниками (алергія, підвищений артеріальний тиск і ін.). Може бути, Вам краще поїхати туди в іншій, більш сприятливий період (сезон). Для відвідування деяких екваторіальних країн необхідно обов'язково робити щеплення від жовтої лихоманки, яка діє приблизно 10 років, але повинна бути зроблена не пізніше 10-15 днів до в'їзду в країну й ін. Можливі й інші медичні вимоги [40, с. 65].

Бажане запитися необхідними таблетками й медикаментами, тому що можна не знайти потрібних ліків у країні перебування, а аналог не гарантує того ж дії й відсутності побічних реакцій.

Необхідно в подорож брати із собою невелику аптечку, до складу якої включаються антигістамінні, протизапальні, противоожогові, перев'язні й дезінфікуючі матеріали.

"Порадник мандрівника" звертає увагу туристів на необхідність дотримання обережності й стриманості при прийманні незнайомої їжі в інших країнах, а також про небажаність уживання сирої води.

Сонце й плавання в міру - здоров'я в подорожі! Необхідно пам'ятати про важливість використання в тропічних країнах сонцезахисних кремів і окулярів.

Плавати найкраще в спеціально позначених місцях водойм і в басейнах. У незнайомих місцях можна наткнутися на "підводні сюрпризи", а також сама вода може привести до інфекційних або шкірним захворюванням.

При подорожі в іншу країну необхідно пояснити туристам, як знайти кваліфікованого лікаря, куди звертатися в крайніх випадках. Корисно мати у своїх дорожніх документах на випадок непередбачених обставин бланк, де вказуються основні дані по стану здоров'я (група крові, можливі алергійні реакції, медичні проблеми й рекомендації).

Страхування туристських поїздок відіграє більшу роль у забезпеченні безпеки туристів [27, с. 80].

При класичному страхуванні від нещасних випадків клієнтові звичайно компенсується моральна сторона події - він одержує матеріальну виплату за те, що його організму був нанесений збиток. Це крім оплати по лікарняному аркушу. У ряді випадків суми виплат перевищують фактичні витрати.

Однак усе залежить від страхового договору, укладеного між страховою компанією й туристом.

До питання безпеки в туризмі відносяться також наступні аспекти:

- відповідність підготовки туристів категорії маршруту, тура (якщо мова йде про спортивні, похідних, пригодницьких турах і т.п.). На ряд маршрутів туристи допускаються тільки при наявності медичної довідки про відсутність протипоказань до подорожі;

- наявність високої кваліфікації в гідів, інструкторів по туризму туристів, що супроводжують, на маршруті (не допускаються до роботи з туристами люди випадкові, не підготовлені);

- належне встаткування безпечних трас пересування туристів, а також пунктів їх зупинок.

Усе це серйозні проблеми, які вирішуються туристичними фірмами з метою успішної роботи своїх підприємств. Компанії, що займаються страхуванням у сфері туризму, вкладають кошти в попереджувальні заходи. Наприклад, з метою попередження пропажі туристів на маршрутах подорожей забезпечують туристів радіостанціями.

Однак це не скасовує необхідності в роботі спеціальних рятувальних і контролюючих безпеку туристів служб.

У нас у країні такі контрольно-рятувальні служби (КСС) діють у всіх регіонах активного туризму.

1.2. Види та класифікація існуючих ризиків для туристів

Поняття ризику є багатоплановим, тому в спеціальній літературі використовуються різні похідні від цього поняття залежно від області, предмета застосування й стадії аналізу небезпеки.

Отже, під час подорожі туристи зазнають більшої небезпеки по різних причинах: незнайоме, а часом навіть екзотичне місце перебування, незнання іноземної мови, різного роду катаклізми. Ці й багато інші фактори становлять групу ризиків для туристів [19, с. 35].

Подорож не завжди є безпечною, як це може здатися на перший погляд. Люди, що перебувають поза будинком, завжди піддані різного роду погрозам: загрози життю й здоров'я, погрози втрати майна, затримки транспорту. Туристи також ризикують виявитися бранцями готельного номера у зв'язку з погіршенням

погодних умов. До речі кажучи, з готелями в мандрівників часто зв'язані погані спогади через не надання зовсім або недостатнім наданням послуг. Не надання зовсім або часткове надання стосується також і інших послуг туризму, а наприклад, екскурсій, перевезення людей та ін.

Основна специфіка ризиків, з якими зустрічаються саме мандрівники, полягає в тому, що їх дуже важко класифікувати по яких-небудь певних критеріях, тому що більшість ризикових випадків дуже схожі один на одного, але чимсь різняться. Більше того, найчастіше одна ризикова ситуація впливає з іншої, як, наприклад, втрата майна веде до стресового стану, який, у свою чергу, шкодить здоров'ю. Проте , пропонуємо класифікувати "туристські" ризики в такий спосіб [24, с. 73].

1) По характеру наслідків, що настали:

- дуже важкі (смерть під час поїздки, важкі каліцтва);
- важкі (значні матеріальні втрати, різного роду захворювання ускладнення, що дають);
- середньої ваги (матеріальні втрати, короткочасні захворювання);
- незначні (несуттєві фінансові втрати, легкі нездужання, неприємні враження, що не тягнуть за собою психологічних навантажень).

2) По тривалості дії наслідків, що настали:

- довгострокові (тривале лікування, відновлення украдених документів);
- короткострокові (неприємні ситуації, спогади про яких тривають незначний час).

Таким чином, ми розглянули ті види ризиків, яким можуть бути піддані туристи під час подорожі й після нього. І якщо туристи ризикують потрапити в різного роду ситуації, те турфірми, підприємства харчування, розміщення й розваги схильні до різних видів фінансових ризиків.

Залежно від причин виникнення ризику до таких слід віднести:

- природні ризики - ризики, пов'язані із проявом, стихійних сил природи

- (землетрусу, повені, селі, урагани й ін.);
- екологічні ризики - ризики, пов'язані із забрудненням навколишнього середовища;
 - техногенні (виробничі) ризики - ризики, пов'язані з небезпеками, що виходять від технічних об'єктів. Виробничий ризик становить 10^{-4} (14000 загиблих на 140 млн. чоловік), тоді як у розвинених країнах тільки 10^{-6} ;
 - комерційні ризики - ризики, пов'язані з небезпекою втрат у результаті фінансово-господарчої діяльності. З точки зору застосування поняття "РИЗИК" при його аналізі й керуванні безпекою важливими категоріями є:
 - індивідуальний ризик - ризик, який характеризує небезпека певного роду для окремого індивідуума. Як приклад у таблиці 1.1 наведені закордонні дані, що характеризують індивідуальний ризик

Таблиця 1.1.

Індивідуальний ризик фатального результату в рік, обумовлений різними причинами (за даними, що відносяться до всього населення США)

Причини	Величина ризику
Автомобільний транспорт	$3 \cdot 10^{-4}$
Падіння	$9 \cdot 10^{-5}$
Пожежа й опік	$4 \cdot 10^{-5}$
Утоплення	$3 \cdot 10^{-5}$
Отруєння	$2 \cdot 10^{-5}$
Вогнепальна зброя	$1 \cdot 10^{-5}$
Верстатне встаткування	$1 \cdot 10^{-5}$
Водний транспорт	$9 \cdot 10^{-5}$

Повітряний транспорт	$9 \cdot 10^{-6}$
Падаючі предмети	$6 \cdot 10^{-6}$
Електричний струм	$6 \cdot 10^{-6}$
Залізничний транспорт	$4 \cdot 10^{-7}$
Блискавка	$5 \cdot 10^{-7}$
Усі інші	$4 \cdot 10^{-5}$
Загальний ризик	$6 \cdot 10^{-4}$

- колективний ризик - очікувана кількість смертельна трав- мированих у результаті можливих катастроф за певний період часу;

- соціальний ризик (груповий) - це ризик для групи людей [42 ,с. 56].

Соціальний ризик - це залежність між частотою подій і числом уражених при цьому людей; потенційний територіальний ризик - просторовий розподіл частоти реалізації негативного впливу певного рівня; прийнятний ризик - це рівень ризику, з яким суспільство в цілому готове миритися для одержання певних благ або вигід у результаті своєї діяльності (чисельно значення прийняттого ризику відповідає рівню 10^{-6}); неприйнятний ризик - рівень ризику, установлюваний адми- нистративними або регулювальними органами як максимальний, при перевищенні якого необхідно вживати заходів по його усуненню (неприйнятний ризик починається з рівня 10^{-3} і більш. Діапазон 10^{-4} - 10^{-5} вважається перехідною зоною); пренебрежимый ризик - рівень ризику, установлюваний адміністрацією підприємства або регулювальними органами як максимально дозволений, який не приводить до погіршення соціально- економічних показників. Якщо мова йде про індивідуальний ризик, то це рівень даного ризику, що не викликає занепокоєння індивідуума.

Для порівняння ризику й вигід багато фахівців пропонують увести економічний еквівалент людського життя. Такий підхід викликає заперечення серед певного кола осіб, які затверджують, що людське життя святе й фінансові'

угоди неприпустимі. Однак на практиці з неминучістю виникає необхідність у такій оцінці саме з метою безпеки людей, якщо питання ставиться так: "Скільки треба витратити засобів, щоб урятувати людське життя?" По закордонних дослідженнях, людське життя оцінюється від 650 тис. до 7 млн. дол. США.

Слід зазначити, що процедура визначення ризику досить при-близительна. Можна виділити 4 методичних підходу до визначення ризику [37, с. 80]:

1. Інженерний, який опирається на статистику, імовірний аналіз безпеки, побудова "дерев безпеки".
2. Модельний, заснований на побудові моделей впливу шкідливих факторів на окрему людину, соціальні, професійні групи і т.д..
3. Експертний, коли ймовірність подій визначається на основі опитування досвідчених фахівців, тобто експертів.
4. Соціологічний, заснований на опитуванні населення. Перераховані методи відбивають різні аспекти ризику: Тому застосовувати їх треба в комплексі.

Проблема небезпеки й виявлення можливих небезпек - одна з основних проблем у туризмі, розв'язок якої можливо тільки в результаті цілеспрямованої роботи з аналізу нещасних випадків, що відбуваються з туристами. Сучасний туризм - явище багатогранн, що зв'язує воєдино безліч процесів у туристському обслуговуванні.

Збій в одній системі обслуговування (наприклад, системі харчування), наслідком чого стає нещасний випадок з туристами (отруєння їжею), приведе до збою в роботі всього туристичного комплексу (падіння туристичного попиту, штрафні санкції й зниження доходів від туризму).

Усі види небезпек у туризмі можна класифікувати по природі явища й ролі туристів (інших людей) у виникненні небезпечної ситуації. Виділяють небезпеки суб'єктивні (викликані невірними діями людини, людей) і об'єктивні (обумовлені природними явищами).

До об'єктивних небезпек відносяться:

- сейсмічна небезпека;
- небезпека сходу сніжних лавин і селевих потоків, каменепаду;
- небезпека нападу диких тварин і укусів комах;
- небезпечні метеорологічні явища і т.д..

До суб'єктивних небезпек, що припускають помилки в організації й проведенні подорожі, відносяться [15, с. 75]:

- переоцінка можливостей туристів;
- недооцінка труднощів маршруту;
- погане й не відповідне до маршруту спорядження;
- зневага страховкою;
- втрата орієнтування;
- епідеміологічна небезпека;
- небезпека виникнення надзвичайних техногенних ситуацій;
- ворожість із боку місцевих жителів;
- криміногенна обстановка й тероризм.

Крім того, існують набори типових нещасних випадків, обумовлених характерними для різних видів туризму небезпеками (табл. 1.2).

За даними фахівців, більшу частину (близько 87 %) становлять легкі травми, що не приводять до втрати працездатності. Середні, ведучі до тимчасової (до двох місяців) втраті працездатності, зустрічаються в одному з десяти нещасних випадків. Важкі (повна втрата працездатності) і дуже важкі (летальний результат) випадки становлять усього близько 3 %, тобто на один випадок з летальним результатом доводиться 20-30 травм середньої ваги й 100-200 невеликих травм.

Таблиця 1.2

Типові для різних видів туризму небезпеки й нещасні випадки

Вид туризму	Характер небезпек	Типи нещасних випадків і травм
Піший	Пересічений рельєф місцевості	Неправильний добір взуття й одягу може привести до потертостям, розтяганню зв'язувань
Водний	Намокання одягу й спорядження; перекидання плавзасобу й падіння у воду; напад акул; помилки у використанні спорядження для дайвінгу	Простудні захворювання, утоплення, переохолодження, поранення, порушення обмінних процесів в організмі
Гірський	Небезпеки гірського рельєфу (каменепади, схід лавин, паводок); сонячна радіація; різка зміна метеоумов	Забитий місця, переломи, обмороження, захворювання очей, поранення гострими предметами (ледорубом, "кішками" і т.д.)
Велосипедний гірський туризм	Падіння	Неправильний добір взуття й одягу, відсутність спорядження можуть привести до забитий місцям, переломам, струсу мозку, влученню сторонніх предметів в очі
Зимовий	Характер сніжного рельєфу; зледеніння нависаючих предметів (гілки дерев, проведення і т.д.); обриви	Забитий місця, переломи, обмороження, смерть від ядухи в лавині, опіки полум'ям пальника й гарячою їжею

	сніжних карнизів, мостів через льодовикові тріщини; лавини	
Усі види	Напад диких тварин, інфекції	Поранення, забитий місця, струси мозку, ослаблення захисних функцій організму (імунітету), інфекційні захворювання

Значна частина нещасних випадків географічно прив'язана до районів давнього туристичного освоєння, які характеризуються високою відвідуваністю, а не більшим набором небезпек.

Така ситуація обумовлена не тільки прямим зв'язком між високою відвідуваністю районів і кількістю нещасних випадків, але й, на перший погляд, парадоксальним прямим зв'язком між транспортною доступністю району й кількістю нещасних випадків [24, с. 80].

Високому ступеня безпеки в туризмі можна досягти тільки при всебічній профілактичній роботі всіх задіяних осіб: від національних туристських адміністрацій до туроператорів і гідів.

1.3. Фактори ризику та небезпеки для туристів у закордонних подорожах

Фактор ризику можна визначити як властиву речовині або якій-небудь діяльності (процесу) потенційну здатність заподіювати шкода (викликати небажана подія). Фактор ризику - функція несприятливих властивостей об'єкта (діяльності, процесу) і умов їх прояву. Кожна речовина й діяльність є потенційними факторами ризику. Одні речовини й види діяльності здатні викликати відразу ряд несприятливих подій різного роду, у той час як багато інші можуть викликати одиничні або нечисленні види несприятливих подій. Поняття

"фактор ризику" позначає причину потенційної несприятливої події. Якщо фактор ризику таїть у собі лише потенційну загрозу негативної події, то поняття "ризик" позначає розрахункову ймовірність реалізації цієї події з тими або іншими масштабами його наслідків [31, с. 57].

Фактори ризику в туризмі умовно діляться на кілька груп:

1. фактори ризику, пов'язані із соціальним середовищем (крадіжки, нападу, шахрайство, насильство й домагання, організована злочинність, тероризм, соціальні конфлікти й релігійні безладдя);

2. фактори ризику в туристському секторі (порушення стандартів безпеки в туристських підприємствах, порушення роботи водопроводу й системи каналізації, а також хижацьке відношення до непоновлюваних природних ресурсів, обман у торговельній мережі, невиконання взятих на себе контрактних зобов'язань);

3. Особисті фактори ризику туристів (неконтрольована й небезпечна поведінка туристів під час проведення дозвілля, заняття спортом, водіння автомобіля, нездержливе споживання спиртних напоїв і їжі, хронічні захворювання, які можуть загостритися під час подорожі, неправильне відношення туристів до місцевого населення й місцевим законам, відвідування небезпечних місць);

4. Природні й екологічні ризики (відсутність у туристів знань про основні характеристики природи й клімату регіону, а також факторів впливу на людський організм місцевої флори й фауни, невідповідність до поїздки з медичної точки зору, відсутність запобіжних заходів відносно харчування й особистої гігієни).

Нижче розповімо про основні Загрози, з якими можуть зіштовхнутися туристи.

Хвороби. Незнайома країна, незнайома їжа, незвичний клімат - усі ці фактори можуть стати причиною того, що під час відпочинку туристи змушені не насолоджуватися відпочинком, а звертатися до лікарів.

Причини можуть бути самими різними: отруєння, застуда, сонячний удар, екзотичні захворювання, травми. Усього цього можна уникнути, якщо пам'ятати про запобіжний заходах. Зокрема, правильно розподіляти час, який ви проводите на пляжі, не пробувати незнайому їжу, яку продають на вулиці, не плавати в неналежних місцях.

Якщо ви відправляєтеся в екзотичні країни, важливо зробити щеплення, які вбережуть від зіткнення з різними хворобами [43, с. 64].

Ризик втопитися. Ризик туристів втопитися в три рази більше, чим у місцевих жителів, і основна причина -розслабленість і безтурботність відпочиваючих, незнайомих з обстановкою. При цьому найбільше туристів розслаблюють упоряджені пляжі, уважаються експерти.

Згідно з ними, туристи "за замовчуванням" припускають, що курорти і їх пляжі розташовані поруч із безпечними зонами для купання. Причому чому більш упоряджений пляж, тим більше туристи розраховують на власну безпеку. Велика кількість людей навколо зменшує відчуття "небезпеки", а різноманітні пляжні спокуси, начебто пляжних барів і кафе додають до загальної розслабленості ще й основного ворога купальника - алкоголь.

При цьому експерти відзначають, що багато популярних пляжів не застраховані від стихійних явищ, небезпечних для непідготовленого купальника.

Серед них - відбійні плини, з якими більшість туристів не знає, як справлятися, небезпечні хвилі, а також морські мешканці, які підходять близько до берега. При цьому на частині пляжів системи оповіщень про подібні неприємності просто немає. А на деяких не передбачене й рятувальників.

Відповідно, експерти рекомендують у першу чергу звертати увагу на інфраструктуру "порятунку на водах". Купатися краще тільки там, де є рятувальники, уідзначають вони.

Крадіжка грошей/втрата документів. Згідно з дослідженням, проведеним у США, близько 300 000 американських паспортів бувають украдені щороку під

час туристичних поїздок. 9% туристів відзначають, що вони стали жертвою крадіжки паспорта, а ще 21% заявили, що вони знають когось, у кого був украдений паспорт.

Крадуть не тільки паспорти, але й гроші. Саме тому в туристичних місцях, у місцях скупчення народу, важливо уважно стежити за своїми сумками й гаманцями, не залишати гаманець у задній кишені штанів або в рюкзаку за спиною.

Практично у всіх місцях скупчення туристів орудують банди шахраїв, які можуть не тільки украсти ваші гроші, але також роздобути їхнім облудним способом.

Тому важливо при підготовці до поїздки побільше довідатися про ті місця, які ви збираєтеся відвідати. Необхідно точно розуміти, за що треба платити, а за що платити ви не зобов'язані. Варто почитати відкликання тих, хто вже відвідував ці місця [29, с. 73].

Переплата за місцеві послуги/товари. Місцеве населення часто дивиться на туристів як на джерело легкого наживи. Це не обов'язково означає шахрайство й крадіжку ваших грошей. Найчастіше вам будуть називати більш високі ціни за товари й послуги, за які місцеве населення платить набагато менше. Це можуть бути товари на місцевих ринках або послуги таксі. Тому так важливо уявляти собі альтернативи на випадок, якщо вам не захочеться переплачувати.

Крім того, варто мати на увазі, що в багатьох країнах ви можете змело торгуватися й спробувати знизити заявлену ціну.

Погана погода. Звичайно, кожний, хто відправляється в подорож, розраховує на те, що погода дозволить насолодитися відпочинком. Однак не завжди все буває так, як ми запланували, і погода може зіграти злий жарт із туристами. Звичайно, неприємно, коли погодні умови зривають наші плани, однак перед поїздкою варто вивчити погодні особливості тієї країни, куди ви їдете, особливо якщо вам має бути поїздка не в туристичний сезон.

Це дозволить хоч небагато підготувати себе до можливих несподіванок і спланувати альтернативний відпочинок на випадок поганої погоди.

Проблеми з авіаквитками/житлом/путівками. Безсумнівно, плануючи відпочинок, ми намагаємося, щоб усе було ідеальне, і ніщо не заважало нам радіти життю. Однак часто сюрпризи не залежать від нас. Рейси на літак затримують, можуть виникнути проблеми з житлом або екскурсіями й багато чого іншого. Проблеми подібного роду буває так само складно передбачити, як проблеми з погодою. І найчастіше єдине, що можна зробити, це перешикуватися під нові умови й знайти альтернативу [15, с. 86].

Природні катастрофи. Природні катастрофи - це також дуже мало передбачуваний фактор, який може зіпсувати відпочинок. Землетруси, повені, шторми й інші катастрофи можуть трапитися в самий розпал туристичного сезону. Однак є країни, які більш інших уразливі перед природними катастрофами.

У топ-10 таких країн входять наступні: Індія, Китай, Індонезія, США, Бангладеш, Бразилія, Пакистан, Японія, Мексика, Філіппіни.

Тероризм. Незважаючи на те, що про цей найчастіше говорять у ЗМІ, тероризм не є головною загрозою для туристів. Імовірність того, що ви загинете під час терористичного акту, становить 1 до 20 млн. Це набагато менше, чим імовірність умерти від ускладнень після операції. Проте, не варто скидати цю загрозу з рахунків, адже в останні роки терористична погроза виросла, у тому числі й для туристів.

Турист зобов'язано дотримувати під час подорожі правила особистої безпеки. Виконання цього обов'язку також залежить від тієї інформації, яку турист одержить від його фірми, що відправляє. Це може бути інформація про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування й перебування там, про звичаї місцевого населення, про релігійних обряди, святині, пам'ятники природи,

історії, культури, що перебувають під особливою охороною, стані навколишнього природного середовища.

У випадку планування подорожі в країну (місце) тимчасового перебування, у якій турист може піддатися підвищеному ризику інфекційних захворювань, він зобов'язано пройти профілактику відповідно до міжнародних вимог. Найбільшому ризику інфекційних захворювань зазнають туристи, що виїжджають у країни тропічної зони. Саме вони насамперед зобов'язано проходити профілактику. Згідно з міжнародними вимогами профілактика заразних хвороб повинна включати освіту, вакцинацію або профілактичне лікування [32, с. 46].

Самим серйозним особистим фактором ризику в туризмі є неправильне відношення туристів до місцевого населення, нерозуміння й, отже, недотримання місцевих законів.

У подорожі необхідно неухильно дотримувати й поважати не тільки місцеві закони, але також і народні звичаї й традиції. Особливості перебування в місці відпочинку стосуються всього, включаючи стиль одягу й багатьох дрібних деталей побуту. Найчастіше, турист своєю поведінкою сам провокує злочинців на здійснення злочинних дій стосовно нього. Турист своїми ж діями створює загрозу свого життя, здоров'ю й майну.

Причини такої поведінки туристів різні. Відправляючись у подорож, людей має своєю першорядною метою відпочинок, активний або пасивний, причому найчастіше не обмежений ніякими рамками умовностей. Туристи, перебуваючи на відпочинку, дозволяють собі те, чого б, можливо, ніколи не зробили в місці постійного проживання. Але переважна більшість туристів не має ні найменшої вистави про особливості країни відпочинку, про місцеві звичаї й традиціях, про правила поведінки в громадських місцях і припустимому стилі одягу. І саме подібна "туристська безграмотність" приведе до неприємним, а часом і трагічним, наслідкам.

Міжнародні конференції Всесвітньої Туристської Організації (СОТ) неодноразово відзначали, що до туризму й подорожам людину треба готувати. На Гаазькій міжпарламентській конференції по туризму 1989 р. було відзначено, що відповідне виховання широкої громадськості, починаючи зі школи, утвір і навчання є вкрай важливою справою для туристської індустрії й розвитку туризму.

На підставі ролі особистості (суб'єкта) у виникненні потенційної небезпеки всі причини нещасних випадків у туризмі можна розділити на дві категорії: об'єктивні; суб'єктивні [17, с. 54].

Під об'єктивними факторами ризику слід розуміти функції не залежних від волі людини несприятливих особливостей маршруту (дистанції) і природних умов здійснення походу (змагань).

Об'єктивні фактори ризику на маршруті туристських походів підрозділяються на наступні групи:

- несприятливі для людини характеристики маршруту походу, у тому числі характеристики природніх перешкод на маршруті;
- несприятливі для людини кліматичні й погодні умови походу, у тому числі небезпечні природні явища;
- несприятливі для людини характеристики туристських похідних технологій;
- несприятливі для людини впливу з боку рослин і тварин на маршруті походу.

Суб'єктивні фактори ризику можна витлумачити, як будь-якого роду помилкові дії, що прямо залежать від самого суб'єкта (туриста). Т.е. - невірних керуючих розв'язків і дій туристів на маршруті або дистанціях змагань. Усі безпосередні суб'єктивні фактори ризику в активному туризмі ми можемо підрозділити, згідно з їхньою сутністю, на наступні групи: технічні й тактичні

помилки туристів; недотримання туристами правил техніки безпеки; несприятливий емоційний і фізичний стан туристів.

До першої групи виділених суб'єктивних факторів ризику слід віднести всі помилки в техніку й тактику пересування по природних перешкодах, організації страхівки, орієнтуванні на місцевості, організації туристичного бівачу. Прикладами тактичних порушень і помилок у поході є: недотримання заявлених контрольних строків походу, самовільна зміна нитки маршруту, несвоєчасне подолання об'єктивно небезпечних перешкод, вибір невідповідних приймань і засобів страхівки і т.д.

До другої групи безпосередніх суб'єктивних факторів ризику слід віднести всі дії й розв'язку туристів, які кваліфікуються, як недотримання встановлених правил техніки безпеки [25, с. 86].

До третьої виділеної вище групи суб'єктивних факторів ризику віднесемо різного роду неадекватні нервово-психічні й фізичні стани туристів. У цьому випадку однаково небезпечні як негативні (стрес, втома, апатія), так і позитивні (надмірна наснага, стан афекту) емоційні стани. У такі періоди людей втрачає необхідний самоконтроль, необ'єктивно оцінює свої сили й навколишнє оточення.

У міжнародній практиці також передбачена наступна класифікація факторів ризику: небезпека отримати травму; вплив навколишнього середовища; пожежонебезпека; біологічні впливи; психофізіологічні навантаження.

Небезпека отримати травму може виникнути в результаті переміщення механізмів і предметів, тіл, складного рельєфу місцевості, переміщення гірських порід (каменепадів, селів, лавин), несприятливих ергономічних характеристик використовуваного. Пропонуються наступні способи зниження можливості настання травмонебезпечної ситуації: використання захисних обладнань і огорожень при експлуатації рухливих механізмів, предметів, небезпечних

ділянок території, наприклад, канатних доріг; використання засобів індивідуального захисту (страховочного туристичного спорядження); дотримання ергономічних вимог до туристичного спорядження й реманенту; дотримання вимог до житлових і суспільних будинків і до технічного стану транспортних засобів, використовуваних для перевезень туристів (екскурсійних автобусів, плавзасобів та ін.); дотримання правил експлуатації використовуваного реманенту й обладнання; інформування туристів про факторів ризику й заходи по попередженню травм. Туристи повинні бути інформовані про те, як уникнути можливих травм і які екстрені заходи слід почати у випадку одержання травми [31, с. 45].

Вплив навколишнього середовища обумовлене температурою навколишнього середовища, вологістю й рухливістю повітря в зоні обслуговування туристів, різкими перепадами барометричного тиску. Показники мікроклімату в приміщеннях обслуговування туристів, а також у транспортних засобах повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам. З метою попередження шкідливих впливів даного фактора ризику організатори туристичних подорожей повинні вибирати сприятлива пора року й доби для проведення заходів, раціонально проектувати траси туристичного маршруту, ураховувати погодні особливості району, інформувати туристів про умови маршруту й прогнозованих погодних явищах.

Для забезпечення пожеробезопасности необхідно здійснювати експлуатацію об'єктів обслуговування в строгій відповідності з вимогами затверджених нормативних документів і правил пожежної безпеки.

Вплив біологічних факторів ризику (патогенні мікроорганізми й продукти їх життєдіяльності, мікроорганізми, а також отрутні рослини, що плазують, комахи й тварини, що є переносниками інфекційних захворювань опіки, що викликає, алергійні й інші токсичні реакції) на туристів предупреждається:

- 1) дотриманням установлених санітарних норм і правил обслуговування;

2) застосуванням обладнання й препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів;

3) використанням знаків безпеки й необхідного маркування на предметах оснащення й спорудженнях, використовуваних при обслуговуванні туристів (посуду, кухонного реманенту, у т.ч. для готування їжі в поході, місць водозабору, колодязів та ін.);

4) проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;

5) інформуванням, що попереджає, туристів про небезпечних тварин, риб, що плазують, рослинах, ареали поширення яких збігаються з туристським маршрутом, про те, як уникнути небажаних контактів і які екстрені заходи слід почати у випадку одержання травми (контакту) [18, с. 73].

Психофізіологічні фактори ризику: фізичні й нервово-психічні перевантаження. Як правило, туристична подорож припускає досить насичену програму, що не відповідає звичайному ритму життя людини. На тлі прискорення цих процесів людей може фізично й психологічно перевантажуватися, тому для виключення або зниження впливу психофізіологічних факторів пропонується:

- раціонально будувати програми обслуговування туристів, графіків переміщення по маршруту, що передбачають умови для нормальної життєдіяльності людини;
- ураховувати психофізіологічних особливостей туристів при формуванні туристської групи;
- дотримувати ергономічних вимог до використовуваного туристичного спорядження й реманенту, транспортним засобам, меблям.

Законодавством країни, де відбувається подорож, як правило, встановлюються вимоги надання гарантій оплати медичної допомоги туристам. Тому туроператор (турагент) зобов'язано надати такі гарантії. Страхування туристів на випадок раптового захворювання або від нещасних випадків з

покриттям медичних витрат є основною формою надання таких гарантій. Цей вид страхування найбільш затребуваний і тому рентабельний.

Страховими полісами, на території їх дії, передбачається оплата медичної допомоги туристам і відшкодування їх витрат при настанні страхового випадку безпосередньо при подорожі.

До страхових випадків, за загальними правилами страхування від нещасних випадків, відносяться смерть і постійна втрата працездатності, що настали в результаті нещасного випадку, тобто раптової події, проишедшего мимо волі туриста: вибух, опік, обмороження, утоплення, дія електричного струму, удар блискавки, сонячний удар, напад зловмисників або тварин, падіння якого-небудь предмета на/або самого туриста, раптове удушення й отруєння шкідливими продуктами або речовинами, а також проишедшие при русі коштів транспорту або при їхніх аваріях, при користуванні машинами, механізмами, знаряддями виробництва й усякого роду інструментами і т.д. [24, с. 95].

Інформація, необхідна туристам з метою охорони їх життя й здоров'я, надається завчасно до початку відпочинку й у процесі обслуговування.

Надання необхідної інформації може мати кілька варіантів. Законодавчими документами встановлене обов'язкове методичне забезпечення тура, у яке включається інформаційний листок до путівки туристської подорожі й пам'ятка для туристів.

Інформаційний листок до путівки туристської подорожі містить розділи обов'язкової й додаткової інформації з маршруту, призначеної для туристів, і є невід'ємним додатком до туристської путівки або ваучера.

Інформаційний листок містить наступні обов'язкові відомості:

- вказівка виду й типу туристської подорожі, основного змісту програми обслуговування, довжини й тривалості всього маршруту, його похідної частини, категорійности походів і іншої специфіки;

- опис траси подорожі - пунктів перебування, тривалості перебування й умови розміщення в кожному пункті обслуговування (тип будинку, число місць у номері, його санітарно-технічне встаткування);

- короткий опис району подорожі (визначний пам'ятки, особливості рельєфу, місцевості), програми обслуговування в кожному пункті тура;

- перелік послуг, надаваних за додаткову плату;

- наявність і коротка характеристика спортивних споруджень і майданчиків, автостоянок, пасажирських канатних доріг, водойм, атракціонів, дитячих ігрових майданчиків, бібліотек, кінозалів і т.д. ;

- адреса туристичного підприємства, у якому починається туристська подорож і проїзд уводити, увести до ладу нього [36 ,с .73];

Перелік додаткової інформації:

- інформація про вікові обмеження, приймання батьків з дітьми, сімейних пар;

- спеціальна інформація для туристських подорожей з походом;

- інша інформація й рекомендації, що впливають із особливостей і специфіки конкретного тура або напрямки.

Тексти пам'яток для туристів складаються в особливих, необхідних випадках, наприклад, при організації спеціалізованих турів (пригодницьких, спортивних) або у випадку напрямку туристів в ендемічні країни. Кожному туристові, що виїжджає в країни, неблагодолучні через наявність так небезпечних інфекцій, необхідно видати індивідуальні пам'ятки, завірені підписом туроператора й печаткою фірми. Наявність таких пам'яток у туристів в обов'язковому порядку перевіряється при митному огляді в деяких аеропортах.

Шкідливі фактори або фактори ризику в туризмі припускають наявність заходів, спрямованих на виключення даного фактора ризику або зниження його впливу на людину. Такі фактори ризику, як небезпека отримати травму, вплив навколишнього середовища, біологічні, хімічні й психофізичні фактори ризику,

небезпечні випромінювання й ряд специфічних факторів ризику в туризмі (можливість виникнення природних і техногенних катастроф у місці відпочинку, стан туристських об'єктів) вимагають обов'язкового інформування туристів, що подорожують у даному регіоні, тому що в багатьох випадках безпека туриста залежить від тієї інформації, яку йому надає туристське підприємство при укладанні договору. Відсутність необхідної інформації про послугу і її номінальних характеристиках ставиться до факторів ризику в туризмі.

Наприклад, небезпека отримати травму може виникнути в результаті безлічі випадків, таких як каменепади, селі, а також несприятливі ергономічні характеристики використовуваного туристичного спорядження й реманенту, що тягнуть травми. Крім використання засобів індивідуального захисту й дотримання ергономічних вимог до туристичного спорядження й реманенту зниження впливу даного фактора ризику припускає інформування туристів про травмуватися й запобіжний заходах щодо травм [45, с. 73].

Вплив навколишнього середовища припускає негативний вплив клімату на людський організм (підвищена або знижена температура, вологість і рухливість повітря в зоні обслуговування туристів, різкі перепади тиску або перепади висот по маршруту). З метою попередження шкідливих впливів даного фактора ризику туристське підприємство повинне вчасно інформувати туристів про реальні й прогнозовані кліматичні умови на маршруті.

Біологічні фактори ризику, пов'язані із тваринами, рослинами й мікроорганізмами, здатними завдати серйозної шкоди туристам, крім основних вимог безпеки попереджаються інформуванням туристів про небезпечних тварин, риб, що плазують, рослинах, ареали поширення яких збігаються з туристським маршрутом, а також про те, як уникнути небажаних контактів і які екстремальні заходи слід почати у випадку одержання травми.

Попередження небезпеки ультрафіолетової радіації й інших небезпечних випромінювань на туристських маршрутах також забезпечується інформуванням

туристів про вплив випромінювання на людину й про необхідності використання засобів індивідуального захисту (головних уборів, захисних кремів, одягу, сонцезахисних окулярів).

До прочим факторам ризику можна віднести небезпеки, пов'язані з відсутністю необхідної інформації про послугу і її номінальних характеристиках. У цьому випадку необхідно надавати туристам достатню інформацію про реалізовані туристські послуги відповідно до вимог, установлених діючих нормативних документів, і проводити для туристів необхідні інструктажі з безпеки, що враховують специфіку виду туристичного маршруту [13 ,с. 80].

Для забезпечення безпеки туристів закон покладає на туроператорів і турагентства наступні обов'язки:

- обов'язок надавати туристам вичерпні відомості про особливості подорожей, про небезпеки, з якими вони можуть зустрітися при здійсненні подорожей, а також здійснювати запобіжні заходи, спрямовані на забезпечення безпеки туристів;

- обов'язок негайно інформувати орган виконавчої влади й зацікавлений особа про надзвичайні події з турист під час подорож, а також про, що неозворотилихся из путешествия

Турист, відповідно до вищезгаданого закону, зобов'язано дотримувати під час подорожі правила особистої безпеки. Виконання цього обов'язку також залежить від тієї інформації, яку турист одержить від його фірми, що відправляє. Це може бути інформація про правила в'їзду в країну (місце) тимчасового перебування й перебування там, про звичаї місцевого населення, про релігійних обряди, святині, пам'ятники природи, історії, культури, що перебувають під особливою охороною, стані навколишнього природного середовища.

У випадку планування подорожі в країну (місце) тимчасового перебування, у якій турист може піддатися підвищеному ризику інфекційних захворювань, він зобов'язано пройти профілактику відповідно до міжнародних вимог.

Висновки до розділу 1.

Туризм безупинно пов'язаний з небезпекою, виникненням ризиків, і це стосується не тільки екстремального туризму. Безпека туризму й зменшення ризиків при подорожі стосуються широкого кола проблем. Проблема безпеки займає в сучасному світі одну із самих серйозних позицій, будучи глобальною проблемою сучасності. Безпека можна розглядати в різних сферах життєдіяльності людини. Певні ризики виникають там, де людина вступає в контакт із природою, технікою й (або) іншою людиною або групою людей. Безпека туриста прямо залежить від політики держави, від заходів, прийнятих фірмами - турагентами й туроператорами, а також від дій самого туриста. Навіть звичайні екскурсії по визначний пам'яткам міста можуть привести до несприятливих наслідків, якщо не знати елементарних правил поведінки в екстремальній ситуації.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИНИКНЕННЯ РИЗИКІВ ДЛЯ ТУРИСТІВ У ЗАКОРДОННИХ ПОДОРОЖАХ

2.1. Аналіз статистичних даних за темою дослідження

Проблема безпеки подорожей відбита в міжнародних і внутрішніх документах. Зокрема, вона декларувалася в Хартії туризму й Кодексі туриста (VI сесія Генеральної асамблеї СОТ, 1985 рік), Гаазькою парламентською конференцією по туризму (1989 рік). При Виконавчій Раді СОТ в 1994 році створений Комітет з якості туристичного обслуговування, який відповідає за питання безпеки подорожей.

Сучасне законодавство визначає безпеку туризму як особисту безпеку туристів (екскурсантів), схоронність їх майна й ненанесення збитку навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожей, матеріальним і духовним цінностям суспільства, безпеки держави. Таким чином, поняття "безпека туризму" має кілька значеннєвих рівнів: особистий (безпека людину і його майна), екологічний (безпека природного середовища, усередині якого й за допомогою якої здійснюється тур, соціально-економічний і культурний (безпека підприємств, соціокультурного середовища, держави) [23, с. 54].

Говорячи про безпеку в сфері туризму, слід підкреслити, що це широке, складне й багатогранне поняття. Безпека в сфері туризму повинна бути заснована на ретельно продуманій, цілеспрямованій і комплексній системі заходів з метою створення таких умов, при яких будь-яка подія з туристом свідомо не могло б відбутися [6].

Загрози безпеки або фактори ризику в туризмі містять у собі небезпека отримати травму, вплив навколишнього середовища, пожежонебезпека, біологічні впливи, психофізіологічні навантаження, небезпека випромінювань, хімічні впливи, підвищену запыленность і загазованість, специфічні соціальні й

політичні фактори ризику. У зв'язку із цим, безпека туристської поїздки містить у собі особисту безпеку туристів, схоронність їх майна, а також ненанесення збитку природному середовищу під час подорожі [12, с. 86].

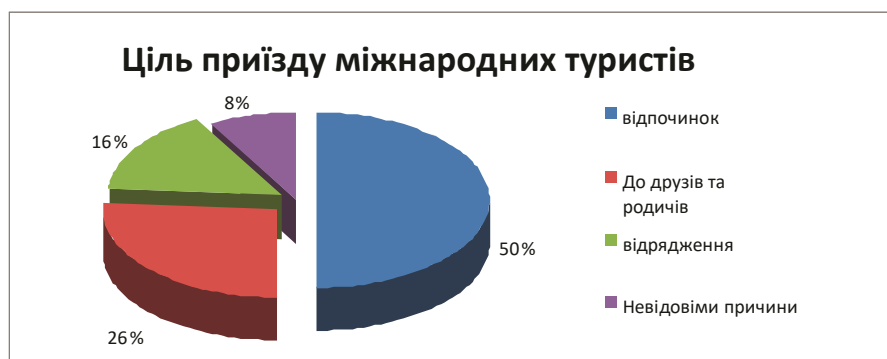


Рис. 2.1. Основні цілі закордонних подорожей

У своєму теоретичному дослідженні С. Б. Мічурін підрозділяє всі небезпеки й Загрози, які можуть відбутися з туристами на 3 види: 1. Природно-екологічні, викликані впливом на людей стихійних лих або антропогенним порушенням природних біогеохімічних циклів міграції речовини; 2. Техногенно-Виробничі, пов'язані з можливістю небажаних викидів енергії, накопиченої в створених людиною технологічних об'єктах; 3. Антропогенно- Соціальні, обумовлені навмисним прихованням або викривленням інформації, а також специфікою її подачі й сприйняття людьми [41, с. 47].

Проаналізувавши ряд літературних джерел і досліджень в області безпеки туризму, ми визначили коло країн виділюваних різними інформаційними джерелами як найнебезпечніші .

Согласно даним британської страхової компанії "Norwich Union Travel Insurance" складений рейтинг самих небезпечних курортів світу- з високим рівнем аварій, крадіжок, отруень, а також з поганою якістю обслуговування.

Одночасно з вивченням небезпек, які підстерігають туриста державними структурами й владою продумуються методи захисту громадян у вигляді: дії

служб безпеки, страхування туристів і людей, що виїжджають за кордон і т.п. Разом із цим, практика безпеки життєдіяльності показує, що абсолютної безпеки не існує, а стало бути, гарантувати повну безпеку туристові, що відправляється в подорож не можливо. Однак істотному зниженню потенційної можливості виникнення небезпеки й погроз у поїздки може супроводжувати чітке планування підготовки й здійснення поїздки. Аналіз літератури й інформаційних сайтів для туристів показав, що на сьогоднішній день відсутній єдиний підхід до планування безпеки при туристичних поїздках, тому керуючись законодавчою базою і вивченим матеріалом пропонуємо універсальні правила планування й здійснення поїздки з точки зору безпеки [35, с. 64].

Вважаємо за необхідне звернутися до того, що потрібно знати, збираючись за кордон [8]. Отже, збираючись за кордон, туристові необхідно дотримуватися простим правил, які допоможуть уникнути можливих неприємних і казусних ситуацій:

1. Підготувати документи: закордонний паспорт, медичну страховку, квитки на літак (якщо квитки придбані по Інтернеті, то про всякий випадок мати роздруківку електронних квитків).

2. Записати телефон і адреса консульства або посольства у тій країні, у яку Ви збираєтеся.

3. Зібрати аптечку туриста.

4. Купуючи тур необхідно, як слід вивчити кліматичні умови країни або місця в яке відправляєтеся.

5. Шанобливо ставитися до всіх ментальних, релігійним, традиційним правилам даної країни, поважати їхню культуру й історичні пам'ятки, визначний пам'ятки.

6. У мегаполісах необхідно уникати криміногенні зони й небезпеки, не ухвалювати участі в азартних іграх, сумнівних заходах.

7. Перед поїздкою необхідно уважно вивчити умови страхування.

8. По мінімуму брати із собою коштовні й дорогоцінні речі, зберігати їх при поїзді у внутрішніх кишенях, що й застібаються. Документи, кредитки й гроші носити в сумці через плече, яка постійно повинна бути в туриста на очах.

9. Носити із собою ксерокопію паспорта й медичної страховки [26, с. 80].

10. Бути пильним, особливо в юрбі й у незнайомих місцях у юрбі. Звести до мінімуму спілкування з незнайомими й малознайомими людьми, не відвідувати злочинні місця й не піддаватися провокаціям. У випадку небезпеки - звернутися в поліцію або службу охорони.

Таблиця 2.1.

Список можливих ризиків країн для туристів

Країна	Можливі ризики
Таїланд	Грабіж туристів Отруєння продуктами харчування
ПАР	Шахрайство із кредитками Небезпека специфічних захворювань, інфекції
Барбадос	Велика кількість отрутних тропічних комах, підводної живності (акули, скати та інші хижаки)
Індію	Численні отрутні комахи, віруси й інфекції
Куба	Наркоманія й торгівля наркотиками Небезпека заразитися венеричними захворюваннями Грабежі
Сирія, Лівія, Пакистан, Іран, Ірак	Народні хвилювання, нестабільна соціальна ситуація Небезпеки терористичного характеру Воєнні дії

Приблизно половина страхових випадків (а саме 48,6 %) під час літніх відпусток за кордоном приділяється на простудні захворювання, які були

викликані переохолодженням або перегрівом (наприклад, риніти, бронхіти, отити, ларинготрахеїти й інші). Варто відзначити, що досить часто ця проблема була викликана самими туристами в результаті їх безтурботності. У цьому випадку можна привести приклад необережного використання кондиціонерів у номерах готелів.

Частка страхових випадків, які пов'язані з одержанням різноманітних травм, становить приблизно 22,2 %. У цій частці відсотків перебувають в основному туристи, які віддають перевагу активному відпочинку, наприклад, заняття серфінгом, віндсерфінгом і дайвінгом. Одержати травму ризикують також ті туристи, які відправляються на автобусах у різні екскурсії. Особливо це актуально для країн, у яких низька організація дорожнього руху.

На третьому місці перебувають страхові випадки, які пов'язані з харчовими отруєннями, їх частка становить 19,6 %. Також варто відзначити й невеликі по процентній частці ризику: поява шкірно-алергійних реакцій - 2,93 %; укуси різних тварин, змій - 2,39 %; судинні захворювання - 1,54 %; гострий зубний біль - 1,76 %; інші страхові випадки, у тому числі й смерть - 0,93 % [11, с. 43].

Як свідчить статистика, туризм у сучасному світі розбудовується швидкими темпами, усе більше поширення одержують екстремальні й екзотичні види туризму. Географія подорожей теж розширюється, у тому числі й райони з непередбаченою політичною, військовою, санітарною, економічною й кримінальною обстановкою, що природно підвищує ризики й збільшує Загрози для туризму. У зв'язку із цим зростає необхідність більш повного урахування специфіки поїздок і дотримання заходів безпеки.

Облік статистики в сфері безпеки туризму необхідний, у першу чергу для того, щоб відстежити реальний стан справ, щоб далі вже ухвалювати необхідні розв'язки, робити прогнози, планувати майбутні дії й робити висновки про заходи, прийняті в минулому. Однак слід зазначити, що цілісної системи ведення статистики на рівні держави в сфері безпеки туризму в нашій країні не існує, тому

ми можемо керуватися статистичними даними, представленими страховими компаніями.

Що стосується туристичних потоків, їх статистика ведеться ЮНВТО - Всесвітньою туристською організацією. По їхніх статистичних даних, в 2021 році число міжнародних поїздок в усьому світі виросло на 6% і склало 1,4 млрд (+4,5% у порівнянні з 2020 р.). Роком раніше приріст турпоточка був рекордним (+7%). В 2010 році Всесвітня туристська організація очікувала, що показник в 1,4 млрд поїздок буде досягнутий тільки до 2020 року. Однак такі фактори, як економічний ріст, доступні перельоти й візова лібералізація, дозволили досягтися його на 2 року раніше, говорить в заяві організації [29, с. 75].

Найбільший ріст міжнародного туризму в 2021 році спостерігався в Європі (713 млн чоловік): на 6% більше, чим в 2020 р. Число поїздок у країни Азії й Азіатсько-тихоокеанського регіону виросло також на 6% (343 млн туристів). Північна й Південна Америка показали ріст на 3% (217 млн чоловік), а кількість поїздок у країни Центральної Америки й Карибського басейну знизилася на 2% (збиток від ураганів наприкінці 2020 року). В Африці спостерігався рекордний ріст міжнародного туризму (7%) до 67 млн чоловік. На Середній Схід (Іран і Туреччина) прибутки 64 млн туристів, що на 10% більше, чому в 2020 році. Збільшення туристських потоків приводить і до росту погроз у цій сфері й говорить про те, що безпеки туризму слід приділяти більша увага.

До погроз безпеки відносяться епідемії, ВІЛ- Інфекція, криміногенні ситуації й злочинність, поширення наркотиків, проституція, вандалізм, піратство, військові ускладнення й перевороти, тероризм, а також розгляд усіх можливих ризиків, пов'язаних з туристами, місцевими жителями, турфірмами й індустрією туризму в цілому.

Особливо актуальне питання Загрози тероризму, у зв'язку з тим, що терористи все частіше вибирають для своїх актів місця масового скупченн, людей, які найчастіше збігаються з туристичними перевагами.

Незважаючи на реальну загрозу терактів на повітряному транспорті, кількість туристів, які вибирають цей вид транспорту, постійно росте. Туристична індустрія порівняно неохоче вживає заходів безпеки. Деякі вважають, що такі заходи можуть віджахнути не тільки терористів, але й бажаючих відправитися в подорожі. Однак слід зазначити, що безпека й заходу її забезпечення повинні стояти на першому місці в сфері туризму. Не можна закривати ока на які-небудь проблеми безпеки [34, с. 80].

Слід зазначити, що в подорожі можуть відбутися різні неприємні ситуації, і страхівка в цьому випадку може компенсувати деякі збитки та наслідки. У ході підготовки ВКР були проаналізовані статистичні дані страхових випадків компаній

"PZU УКРАЇНА" і "ТАС СГ" 9 квітня 2022 року "PZU УКРАЇНА" опублікувала самі небезпечні країни для відпочинку. Аналітики компанії проаналізували статистику по 102 країнах, у які найбільше часто оформляються поліси страхування туристів, протягом чотирьох років. Згідно їх статистики, лідерами по числу обігів туристів за медичний допомогою стали країни традиційного "спокійного" пляжного відпочинку.

Таблиця 2.2.

Країни з найбільшим числом звернень за медичною допомогою серед туристів, що оформили поліс в 2018-2021 рр. ("PZU УКРАЇНА")

Країна	Частка %
Болгарія	8
Туреччина	8
Греція	5
Таїланд	4
Кіпр	3
Румунія	< 0,5

Сербія	< 0,5
--------	-------

Найвищі показники захворюваності - у Болгарії й Туреччини, далі впливає Греція □ ризик занедужати в даній країні майже вдвічі менше. Наступними по частоті звертань до лікаря йдуть Таїланд і Кіпр - до 4% і 3%. Згідно "PZU УКРАЇНА", основна кількість обігів туристів за медичною допомогою за кордоном припадає на ГРВІ близько 40%. Причини: часте використання кондиціонера, тривале купання й перебування на сонці, постійний контакт дітей між собою, у тому числі контакт із захворілими дітьми. Друга по частоті причина обігів - шлунково-кишкові захворювання (у Болгарії □ близько 20% усіх випадків, в Італії, Іспанії - 6%). Причини - їжа в неперевічених місцях, на вуличних кафе й ринках, порушення правил гігієни. На третьому місці по частоті обігів - травми. На них доводиться близько 30% обігів. В основному туристи одержують побутові травми, а також при купанні на слизьких каменях.

Остання по частоті причина захворювань - захворювання шкіри (сонячні опіки й алергійні реакції) [12, с. 46]

Аналітичний центр "ТАС СГ" склав список країн, в яких подорожуючі в 2021р. туристи найчастіше випробовували проблеми зі здоров'ям і зверталися в страхову компанію за медичною допомогою. Найвищі показники обігів за медичною допомогою припадають на Болгарію (16%), Таїланд (12%) і Іспанію (9%). Далі впливає Туреччина та Крит (8% і 6% відповідно). У Греції, Кіпрі й Італії зареєстроване по 4% обігів, а в Індонезії й Німеччині найменше по 3% .

Таблиця 2.3

Країни з найбільшим числом звернень за медичною допомогою серед туристів, що оформили поліс в 2021 р. ("ТАС СГ")

Країна	Частка %
Болгарія	16

Таїланд	12
Іспанія	9
Туреччина	8
Греція	4
Кіпр	4
Італія	4
Індонезія	3
Німеччина	3

Також компанія "ТАС СГ" склала рейтинг із ТОП-13 причин, з якими найчастіше зверталися за медичною допомогою в 2020- 2021рр. застраховані туристи, що виїжджали за рубіж, і ті що подорожували по Україні . На першому місці перебувають запальні захворювання дихальних шляхів, на них доводиться більш 40% страхових випадків. На другому місці травми - з переломами, розтяганнями й вивихами звертаються до лікарів ледве більш чверті відпочиваючих. На третій позиції запальні захворювання травної системи. З отруєннями, запаленнями шлунково-кишкового тракту й розладами травлення на відпочинку зустрічаються 16% застрахованих. Проблеми з вухами виникають у кожного десятого (9,4%), а з очима - в 2,5% подорожуючих [37, с. 65].

Вивчивши дані двох великі страхові компаній, можна зробити висновок про те, що їх статистичні дані перетинаються. Непередбачені ситуації можуть відбутися (і як ми бачимо, відбуваються) з туристом у будь-якій крапці світу, при цьому він завжди зможе одержати допомогу, якщо скористаються послугами страхових компаній.

Як ми вже з'ясували, немаловажним фактором для реалізації туристичного продукту є забезпечення безпеки туриста при проведенні подорожі. Діяльність по формуванню, просуванні й реалізації туристичного продукту здійснюється юридичною особою. При цьому ключовими організаціями, в обов'язку яких

входить організація процесу забезпечення безпеки при формуванні й реалізації туристичного продукту, є туроператори. Основне завдання туроператорських організацій при формуванні й реалізації туристичного продукту полягає в максимальному забезпеченні безпеки туристів усіма можливими способами.

Ми торкаємося питання відповідальності туроператорів, тому що при вивченні інформації на ринку туризму, можна відзначити динаміку масових банкрутств туроператорських компаній і центрів бронювання, у тому числі в 2018 році. Серед них: Полар Тур, Веселка Тревел, Натали Турс, РОССТУР, DSBW Tours і ін. Банкрутства дванадцяти туроператорів в 2018 році перешкодили реалізації порядку 13,1 тис. турів (більш 27 тис. туристів). Сумарний збиток і склав 2,5 млрд грн.. Дані банкрутства відбулися по різних причинах, але спричинили єдиний результат - поява нових джерел небезпеки для туристів. Тому, деякі ситуації по забезпеченню норм безпеки слід регулювати державі.

2.2. Аналіз основних чиників виникнення ризиків для туристів у закордонних подорожах

Безпека й захист туристів і повага їх гідності є неодмінною умовою розвитку туризму. Порушення вимог безпеки в туристсько-рекреаційному проектуванні спричиняє наслідку різного ступеня важкості - від невеликих порушень, що виражаються в заподіянні незначної шкоди туристові, до самих сумних ситуацій, що закінчуються загибеллю туриста. У силу цієї обставини питанням забезпечення безпеки туристських подорожей надається найбільше значення [20, с. 65].

Діяльність по забезпеченню безпеки в туристсько-рекреаційному проектуванні припускає застосування різних видів юридичної, організаційної, інформаційно-технологічної й інших видів діяльності, спрямованих на попередження, нейтралізацію або мінімізацію ризиків у сфері туризму.

ЮНВТО визначає ризик у цілому як ситуацію, при якій хтось або щось перебуває в небезпеці, піддане нанесенню шкоди або збитків.

Класифікація ризиків у туризмі досить об'ємна. Представимо її у вигляді таблиці (табл. 2.4.).

Таблиця 2.4.

Класифікація ризиків у туризмі

Ризики в туризмі	1. По ступеню впливу:	1.1. Неприпустимий (неприйнятний)
		1.2. Прийнятний ризик
	2. По об'єкту:	2.1. Турист (екскурсант)
		2.2. Туристичне підприємство
		2.3. Соціальні групи, суспільство
		2.4. Держава
		2.5. Природне середовище
	3. По місці розташування щодо об'єкта:	3.1. Зовнішнє
		3.2. Внутрішнє
	4. По суб'єкті (джерелу):	4.1. Природного характеру
		4.2. Соціального характеру
		4.3. Техногенного характеру
		4.4. Надзвичайних ситуацій
	5. По можливості страхування:	5.1. Є можливість страхування
		5.2. немає можливості страхування

Залежно від масштабів ризику можна виділити п'ять рівнів системи забезпечення безпеки туризму: міжнародний, державний, регіональний, виробничий, особистісний [34. с. 25].

По ступеню впливу розрізняють неприпустимий (неприйнятний) і прийнятний ризику.

Забезпечення повної, зробленої безпеки в реальних умовах практично недосяжне. Тому в загальноуживаному змісті безпека означає такий рівень ризику, який вважається прийнятним для життя й здоров'я туристів як у звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях (стихійні лиха, техногенні катастрофи і т.д.). Неприпустимий рівень ризику встановлюється адміністративними або регулювальними органами як максимальний, при досягненні якого необхідно вжити заходів по його усуненню.

Більш докладний аналіз ризиків, властивих саме туристсько-рекреаційному проектуванню, вимагає їхньої класифікації по об'єкту - ризику для туристів, турпредприємства, соціальних груп, суспільства, держави й природного середовища.

Ризику для туриста (екскурсанта) при здійсненні подорожі поширюється на життя, здоров'я, особисту недоторканність туриста і його майно.

Загальна кількість ризиків, з якими турист може зіштовхнутися під час подорожі, підрахувати досить складно. За рубежем традиційно розглядають ризику залежно від того, якій сфері вони властиві. Вважаємо за доцільне й практично обґрунтованим виділити наступні сфери [45 ,с. 73]:

- соціальне середовище (уключаючи економічну безпеку);
- природні, екологічні, медико-біологічні ризику;
- туризм і пов'язана з ним інфраструктура;
- особисті фактори ризику туриста.

Вітчизняний законодавець розглядає ризику з точки зору небезпек, з якими може зіштовхнутися турист: небезпека отримати травму, пожежонебезпека, біологічна небезпека, екологічна небезпека, токсикологічна небезпека, радіоактивна небезпека й інші.

У таблиці представлені основні ризики для туриста й наведені їхні приклади (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Ризики для туриста (екскурсанта)

Сфери ризиків	Види ризиків і небезпек	Приклади джерел ризиків для туриста
Соціальне середовище (включаючи економічну безпеку)	Військово-політичні	Терористичні акти, мітинги, страйки, перевороти, воєнні дії
	Криміногенні	Високий рівень вуличної злочинності, правові порушення
	Економічні	Складності з обміном валюти, різниця курсу валют для місцевих жителів і туристів
	Соціальні	Культурний антагонізм, ксенофобія, мовний бар'єр
	Правові	Корумповані співробітники органів влади (митниці, поліції); неможливість оперативного зв'язку з екстреними службами
Природні, екологічні, медико-біологічні ризики	Гідрометеорологічні	Стихійні лиха (землетрусу, повені, зсуви, урагани, сніжні замети, селі й т.п.), несприятливі погодні умови, акліматизація
	Медико-біологічні	Спалаху інфекційних захворювань; неякісні продукти харчування, вода
	Радіоактивні	Радіоактивне зараження місць перебування туристів

	Токсикологічні й екологічні	Підвищений вміст шкідливих хімічних речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування, приміщеннях, транспортних засобах
Туризм і пов'язана з ним інфраструктура	Організаційні	Непрофесійність персоналу (гідів, екскурсоводів, інструкторів-провідників і ін.); ненадання або надання неповної інформації про умови подорожі туристам; порушення договірних зобов'язань турпредприємствами; організаційні помилки в організації й проведенні тура
	Технічні, у тому числі пожежонебезпека	Неналежний технічний стан використовуваних об'єктів туристської індустрії; неналежне використання або стан туристичного спорядження й реманенту; порушення стандартів безпеки турорганізаціями
	Небезпека травм	Непідготовленість туристів к пересуванню по маршруту певного виду й категорії складності; складний рельєф місцевості;

		переміщення механізмів і предметів, переміщення гірських порід, несприятливі ергономічні характеристики використовуваного туристичного спорядження й реманенту
Особисті фактори ризику туриста	Психофізіологічні	Хронічні захворювання туристів, емоційна перенапруга, неготовність до певних видів турів
	Поведінкові ризики	Недотримання встановлених правил безпеки; відсутність необхідної інформації про особливості перебування в туристській дестинації; власна неуважність і безтурботність
	Психологічні	Недосягнення особистих цілей у подорожі, невідповідність особистим виставам і очікуванням туриста

Безпека туриста прямо залежить від політики держави, заходів, прийнятих турпредприємствами, а також від дій самого туриста. Разом з тим існує зв'язок між особистістю туриста й сприйняттям ризику, тут украй велика роль суб'єктивного фактора. Одним з факторів, який може вплинути на безпеку й сприйняття безпеки, є рівень поінформованості туриста про ризики в місці перебування. Якщо турист має виставу про небезпеки, з якими може зіштовхнутися в дестинації, з більшою часткою ймовірності він зможе уникати ризиків і протистояти їм. Сприйняття ризику також може відрізнятися від мети туризму, високим ступенем ризику традиційно відрізняються спортивні, екстремальні й

пригодницькі тури. У цьому випадку турист сприймає ризик як засіб мобілізувати сховані ресурси організму, фізіологічної й соціальної адаптації, одержання "порції адреналіну".

Туристські поїздки залежать від двох контрастних почуттів - пошуку новизни й потреби в безпеці. Організаторам туристської діяльності необхідно знайти відповідний компроміс, що дозволяє правильно задовольнити очікування споживачів туристичного продукту. Подібний консенсус припускає надійну, системну, ненав'язливу (по більшій частині сховану) опіку споживачів туристських послуг із залишенням альтернатив, досить широкого простору для їхньої самореалізації, але в рамках сформованого раніше безпечного поля.

При формуванні й реалізації туристичного продукту туроператори зобов'язано провести аналіз можливих ризиків для туристів і передбачити заходи для зниження можливих ризиків до прийняттого рівня [22, с. 65].

Ризики для турпредприємства можна умовно класифікувати на наступні групи:

1. Ризик дестинації, який визначається насамперед глобальними соціально-економічними характеристиками, такими як: коливання курсу валюти, зміна споживчих цін, платіжного балансу, рівня ВВП і т.д.

2. Споживчий ризик визначається наступними факторами: середньою тривалістю й типом турів; глибиною продажів турів; сезонністю попиту; зміною споживчих переваг і т.д.

3. Виробничий (підприємницький) ризик визначається зовнішніми й внутрішніми факторами.

До основних виробничим ризикам, обумовленим зовнішніми факторами, можна віднести:

- економічні (доступність капіталу, кредит, ліквідність);

- бізнес- ризики (конкуренція, можливість копіювання й підробки марки й туристських продуктів, структура власності, робота партнерів і постачальників туристських послуг);

- технологічні (електронна комерція, зовнішні бази даних, проривні технології);

- політичні (зміни в законодавстві, діях регулювальних органів).

Внутрішні ризики для турфірми пов'язані з менеджментом, маркетингом, фінансами, психологічним кліматом в організації і т.д.

4. Кадровий ризик зв'язаний властиво з персоналом (непрацездатність, звільнення, некомпетентність) і поведінкою, діями персоналу (помилки, витік інформації, посадові злочини, підірвавши ділової репутації) [24 ,с .80].

До методів ризик- менеджменту туроператора, як ключової фігури в туристсько-рекреаційному проектуванні, відносяться:

1. Метод избегання ризику. Він ефективний, коли ризик для туроператора не виправдано високий або неприпустимий. Метод припускає, наприклад, повна відмова від реалізації турів на конкретний напрямок, де є небезпека для життя й здоров'я туристів.

2. Метод передачі (страхування) ризику. Частина ризиків у туризмі є страхуємими й можуть бути передані страховим організаціям. Розрізняють наступні види страхування в туризмі: страхування туристів, їх майна й страхування від невиїзду, майнове страхування турпредприємств; страхування економічних ризиків турпредприємства, страхування цивільної відповідальності туроператора.

3. Метод створення системи обмежень припускає встановлення чітких лімітів поточної діяльності туроператора. Ними можуть бути, наприклад, мінімальний граничний рівень комісій, максимальна кількість видів туристських програм і пропозицій і т.д. [5. С. 98].

4. Методи диссипації полягає в поділі ризику з контрагентами, а також його регіональне або зональний розподіл. Наприклад, шляхом об'єднання в асоціації, альянси різних учасників туристичного ринку.

5. Метод утримання ризику - залишення й використання ризику туроператором. Наприклад, при розробці й пропозиції турів на новий напрямок. Цей спосіб активніше стимулює контроль ризику, але існує невизначеність можливих збитків.

Ризики для соціальних груп, суспільства, держави.

Ризики для держави - стратегічні, від погроз, пов'язаних з руйнівним і неупорядкованим розвитком туризму, включаючи негативні наслідки такого розвитку. Крім того, швидкий ріст туристичного обміну між країнами суттєво збільшує ризики, пов'язані з використанням "туристських каналів" для злочинної діяльності [32, с. 63].

Ризики для соціальних груп, суспільства виражаються в збитку й втраті культурних цінностей, опошленні традицій і зміні способу життя корінного населення, наприклад:

1. Ризик втрати культурних ресурсів за рахунок неконтрольованого й ненормованого їхнього використання.

2. Ризик зміни місцевої індивідуальності й цінностей, який може відбуватися за рахунок комерціалізації місцевої культури, стандартизації всіх туристських об'єктів, пристосування до запитів туристів.

3. Ризик конфлікту культур. Туризм приводить до пересування людей у різні географічні крапки й установленню соціальних відносин між людьми, які за інших обставин так би й не зустрілися, і тому можуть відбутися конфлікти в результаті розбіжності в культурних, релігійних і етнічних поглядах, цінностях і стилях життя, володінні різними мовами й рівнях достатку.

Ризики для навколишнього природного середовища зв'язані не з одномоментним збитком, а з довгочасними змінами екології, середовища

проживання, що приводять до негативних наслідків для населення й людства в цілому.

2.3. Визначення основних ризико-небезпечних країн для туристів

Американський журнал Forbes склав щорічний рейтинг країн небезпечних для подорожей і роботи у 2022 році. У нього потрапили 14 держав - на три більше, ніж у списку 2021 року.

Для складання рейтингу журналісти опитали кілька міжнародних компаній, які займаються оцінкою ризиків для корпорацій, що відправляють своїх співробітників на роботу в різні держави планети. Країни оцінювалися по декільком категоріям - від політичних і терористичних ризиків до можливості початку цивільної війни й загального рівня злочинності й роботи правоохоронних органів [14, с. 86].

Цього року в списку не виявилось Киргизії, яка в минулому рейтингу набрала максимальні п'ять балів по ступеню небезпеки. Як тоді писав Forbes, ця країна потрапила в рейтинг через близькість до Узбекистану й зв'язкам з терористичною організацією "Ісламський рух Узбекистану", яке, як вважають у США, пов'язане з " Аль-Каидой". Але, очевидно, торішня революція в Киргизії змінила країну, і цього року вона покинула рейтинг. Примітно, що сам Узбекистан у список небезпечних країн не потрапив.

У підсумку в число самих небезпечних держав 2022 року потрапили 14 країн. Дев'ять із них набрали найвищі п'ять балів. Це шість країн Африканського континенту, а також Афганістан, Ірак і держава в Карибському басейні - Гаїті. Для цих країн характерні "деспотичне правління, низький освітній рівень і низька цінність життя", відзначає Forbes. На бал менше нарахували Бурунді, Папуа-Новою Гвінеєю й Пакистаном. Замикає рейтинг Грузія, де туристам видання

рекомендує бути гранично обережними у зв'язку з нестабільною політичною ситуацією й частими нападами.

Однієї з найбільш кримінальних країн залишається й Папуа- Нова Гвінея, що притягає туристів своєю екзотикою. У столиці країни порту Моресби один з найвищих рівнів злочинності у світі. Крадіжка машин і збройні пограбування - рядові події в Гавкоті й високогірному місті Маунт- Хаген, а кишенькові злодюжки діють практично по всій країні.

Останнє місце в рейтингу дісталось Грузії - 3 бала. Іноземцеві небезпечно перебуває на більшій частині країни. Небезпека для мандрівників американське видання зв'язує із громадянською війною, що розколола країну в 1990- х роках. "Сепаратистські області, які відмовляються визнати влади в Тбілісі, існують у північно-центральної і північно-західній Грузії", - пише Forbes. Видання відзначає нестійку політичну ситуацію й часті напади на миротворчі війська (включаючи побиття й руйнування власності), які означають, що "андрівники повинні бути гранично обережними в Грузії, особливо в області Панкисского ущелини, де грузинські сили зіштовхнулися із чеченськими бойовиками й іншими терористами" [29 ,с. 54].

Список самих небезпечних країн в 2006 році для туристів:

Україні небезпечні (5 балів): Ірак, Афганістан, Гаїті, Сомалі, Судан, Зімбабве, Кіт- Д'ивуар, Конго й Ліберія.

Небезпечні (4 бала): Бурунді, Папуа- Нова Гвінея, Пакистан, Росія.

Помірковано небезпечні (3 бала): Грузія.

Перед поїздкою в Єгипет бажане зробити щеплення проти гепатиту А. Із собою слід побрати активоване вугілля, шлункові ліки, що дезінфікують засоби, сонцезахисний крем.

У Єгипту не можна пити водопровідну воду, не прийнявши попередньо заходів для її стерилізації. Вода для питва продається в місті. Корисно захопити

з будинку кип'ятильник або електричний чайник. Напруга електричної мережі й форма розетки в Єгипту відповідають українським.

Тому що клімат у Єгипту жаркий, потрібно приготувати в поїздку одяг з натуральних шовкових, бавовняних, легенів вовняних тканин.

Жінкам, як і в будь-якій мусульманській країні, небажане з'являтися на вулиці поодиноці. На території готелю можна одягатися по власному розсуду, але виходячи в місто памніть, що Єгипет - країна ісламська, люди тут віруючі, традиції - пуританські. Оголені плечі, що обтягають джинси й міні спідниці дуже не доречні для вуличних прогулянок.

На ділові зустрічі єгиптянин може спізнитися. У Єгипту все робиться повільно, у тому числі процес прийняття розв'язків. У поведінці араба завжди присутній експресія, перебільшення. Мусульмани не споживають алкогольних напоїв, хоча звичайно не заперечують, коли це роблять інші.

У Єгипту краще не торгуватися, а заздалегідь знати вартість товару або послуги.

Вирішивши покататися на верблюдові, треба пам'ятати: сісти на нього можна безкоштовно, а от щоб спуститися, прийде заплатити.

Деякі єгиптяни вимагають гроші за те, що їх сфотографували. Самозваний гід у пірамід або в храмі, незадоволений отриманої сумою, може попросити додати [25, с. 97].

В остаточному підсумку платити потрібно тим, хто дійсно заслужив чайові. А щоб не переплатити, із собою треба мати дріб'язок.

Зараз у Єгипті діє державна страхівка всіх приїжджаючих туристів. Як правило, туристичні агентства пропонують страхуватися ще в Україні. Однак, у випадку звертання до лікаря, прийде платити за все самому, і, лише після повернення, через страхову компанію повернуть гроші.

Медичне обслуговування за межами великих міст найчастіше не відповідає європейським стандартам. При легкому нездужанні лікаря запропонує адміністрація готелю, а з важким випадком прийде їхати в Каїр.

Аптеки є скрізь, ліки найчастіше відпускають без рецепта й коштують вони досить дешево. Згідно із законом, у кожному районі повинна бути цілодобова чергова аптека. Для поїздки в Єгипет рекомендується зробити щеплення від поліомієліту й правця, а при подорожі по пустелі й оазисам - профілактичні щеплення проти малярії й гепатиту А. Довідки про проходження тестів на СНІД потрібні від кожного, хто залишається в країні більш ніж на 30 днів.

У Єгипті існує високий ризик захворювання при недотриманні основних гігієнічних правил. Не рекомендується пити воду з-під крана [40 ,с. 83].

Дорожню аптечку особливо важливо мати при собі при подорожі вдалині від великих міст. Вона обов'язково повинна містити крем від сонця, жарознижуючі й безпечні препарати, засоби від укусів комах, ліки від кишкових захворювань і порушень кровообігу засоби, що дезінфікують. При подорожі по пустелі не зайво буде захопити із собою противозмеинные сироватки.

Не можна купатися в Нілу, ходити босоніж по протоках або стоячих водоймах або мити в них руки.

Для українських громадян обмежень на пересування по країні ні, однак пересування окремих туристів і груп у районах Каїра, Олександрії й Порт-Саїда, а також прикордонних районів з Лівією, Суданом, у зоні демаркаційної лінії з Ізраїлем і в південній частині Червоного моря рекомендується тільки в супроводі місцевої охорони. Одиночні поїздки на південь країни, особливо в Луксор і Асуан, украй небажані.

Строго заборонено вивозити із країни черепашки й шматочки коралових рифів. Для єгиптян прибережні рифи - національне надбання й основна визначний пам'ятка. При виявленні по дорозі назад чого-небудь подібного штраф прийде платити під тисячу доларів. Заборонений транзит наркотичних речовин,

зброї й антикваріатів, предметів старовини й мистецтва, коралів і слонячої кістки. На будь-який предмет, що попадає під визначення "предмета старовини", потрібна наявність цілого пакета документів, що підтверджують законність його придбання. Заборонений ввіз відеозаписів, кінофільмів і друкованих видань, які суперечать нормам ісламу, моралі й моральності, а також можуть завдати шкоди безпеці країни й громадському порядку [26, с. 76].

Туніс - національні особливості. У Тунісі немає часток закритих пляжів. Усі вони доступні. Але кожний готель має свою зону, за чистоту якої він відповідає. Незважаючи на низький рівень злочинності в країні, не рекомендується: брати на пляж коштовні речі й залишати їх без догляду, купувати фрукти на пляжі, вони тут дорогі й погано вимиті. На відміну від інших мусульманських країн, у Тунісі досить м'які норми поведінки для туристів і не настільки жорстко дотримуються ісламські обмеження (у внутрішніх районах вдачі більш традиційні). Алкогольні напої вільно продаються в спеціалізованих магазинах. У курортних зонах туристи можуть одягатися за своїм розсудом, але по столиці й старим мусульманським кварталам у шортах, коротких спідницях і відкритих майках ходити не рекомендується. Слід закривати плечі й коліна при відвідуванні святих місць. На пляжі або в басейні свого готелю дозволений топless.

Не рекомендується розглядати жінок у чадрі. Не прийняте є коштуючи або на ходу, дивитися в особу людини, зайнятого їжею. Під час Рамадана мусульмани від світанку до заходу не курять і не їдять. Туристам у цей час також рекомендується втримуватися від паління, питва і їжі на вулицях міст. Поява на вулиці в нетверезому виді може викликати затримку й пристойна штраф. Заборонений ввіз наркотичних засобів і зброї.

При вивозі з Тунісу виробів національної культури (килими, срібні прикраси) слід бути готовим пред'явити митникові рахунок. Виробу вартістю до 250 доларів не обкладаються податком.

Найважливіші правила для туриста, що приїхав у Туніс, - ретельно мити городин і фрукти (краще ще й почистити) і не пити сирі водопровідної води.

Туреччина - національні особливості. Необхідно пам'ятати, що іслам забороняє зображення людей, тому перед тим, як когось сфотографувати - запитаєте дозвіл. Турки - дуже доброзичливий народ і звичайно погоджуються

Багато особливостей життя турков кореняться в ісламі і його звичаях. Зараз у Туреччині жінки зрівняні в правах із чоловіками, але в провінційних районах для жінок однаково продовжує існувати ряд заборон. Турки терпимо відносяться до звичаїв інших людей, але жінкам все-таки не варто надягати зухвалий одяг, особливо при подорожі вглиб країни [17, с. 90].

За мусульманською традицією при вході в мечеть або приватний будинок необхідно зняти взуття.

Незважаючи на те, що епідемічна ситуація в Туреччині в цілому спокійна, рекомендується зробити щеплення від гепатиту А і В.

Водопровідна вода зазнає хлоруванню й придатна для питва, але краще використовувати питну воду, розфасовану в пляшки, яка продається в магазинах.

Тайланд - національні особливості. При поїзді в Тайланд слід пам'ятати про деяких важливих національних особливостях його жителів.

Тайці дуже тремтливо відносяться до своєї релігії й усьому, що з нею зв'язане. При відвідуванні святинь потрібно бути охайно одягненим, не можна бути в шортах, майках або без сорочки. Жінки не мають права звертатися до ченців. У свою чергу, буддійським ченцям заборонено доторкатися до жінки або ухвалювати що-небудь із її рук. Не можна підніматися на образи Будди, щоб сфотографуватися. При вході в храми необхідно знімати взуття, а в самих храмах не можна сідати ступнями у бік Будди. Взагалі в тайцев нижня частина тіла вважається знехтуваною, тому вказувати на предмет або людину ногою є брутальністю. Сидіти, схрестивши ноги, абсолютно немислимо навіть для чоловіка: це буде сприйнято як образа навколишніх.

У Тайланді будь-яка голова вважається священною. По тайському повір'ю в голові сидить дух, що опікує життя людину, тому доторкнутися до чужої голови й навіть ласкаво скуйовдити волосся значить образити людину.

Тайці шанують королівську родину й не можуть терпіти навіть найменшої зневаги до тайської монархії. Відносно королівської родини прийнято вести, що тільки вихваляють розмови й у жодному разі не обговорювати особисте життя монархів.

Тайська культура спілкування не допускає підвищення голосу один на одного, при виникненні проблем єдиним способом розв'язку спірних питань є спокійне обговорення. За образу членів Королівської родини й за голосну лайку в громадському місці можна навіть догодити у в'язницю.

Обов'язкових щеплень при поїзді в Тайланд немає. Рекомендується зробити щеплення проти гепатитів А, В, черевного тифу, дифтерії, правця, сказу, при поїзді із квітня по жовтень - проти японського енцефаліту. У самих північних районах і в горах зустрічається малярія [33 ,с. 82].

У Тайланді лівосторонній рух, обстановка на дорогах досить напружена - часті аварії, правила руху місцевими водіями практично не дотримуються, та й стан доріг змушує бажати кращого (виключення становлять курортні райони). На міських вулицях необхідно дотримувати граничної обережності.

З Тайланда заборонений вивіз зображень Будди й Бодхисатв або їх фрагментів (крім шийних медальйонів), золотих злитків, дорогоцінних каменів, платинових прикрас, марок. Для вивозу предметів старовини або творів мистецтва, незалежно від того, чи є вони оригіналами або репродукціями, необхідно одержати ліцензію на вивіз у Департаменті образотворчих мистецтв. Вивіз завезеної іноземної валюти не обмежений, національної - не більш 500 бат.

Індія - національні особливості. В Індії прийнято знімати взуття при вході в храм, офіс, поліклініку й при поході в гості, тому краще заpastися недорогими бавовняними носками.

Можуть виникнути проблеми при користуванні таксі. Пасажира відвозять, нібито помилково, не туди, куди він просив, і вимагають додаткових грошей для того, щоб довести до потрібного місця. У цьому випадку не треба губитися. Записавши номер машини пасажир повинен попередити, що збирається зв'язатися з поліцією. Також небезпечно дозволяти водієві таксі брати на дорозі випадкових попутників.

Досить розповсюджене явище - кишенькові крадіжки й розкрадання багажу, тому закордонний паспорт, авіаквитки, страховий поліс і готівка краще зберігати в сейфі готелю, побравши із собою тільки самий необхідний мінімум. Якщо щось десь забули, то чи навряд одержите це назад. При замовленні послуг дуже треба чітко обговорювати замовлення, інакше прийде доплачувати. Будь-яка екскурсія обійдеться приблизно в 2 рази дешевше, якщо самим найняти таксі й гіда на місці, правда він буде англоговним. Країна безпечна для пересування. Треба остерігатися їсти развісне морозиво, а фрукти, якщо їх не можна очистити, ретельно мити [16, с. 90].

У сикхскіхрами можна ввійти тільки з покритою головою, у мечеть жінка може ввійти тільки з покритою головою й плечима й у довгому одязі. Взагалі, ноги жінки завжди повинні бути закриті одягом, але, що не обтягає. В Індії за традицією прийнято жертвувати храму гроші. Фотографуватися можна тільки з дозволом служителя. Крім того, не слід вносити в храм які-небудь вироби зі шкіри. З обережністю треба фотографувати йндусів, адже представникам деяких каст заборонено фотографуватися. В Індії не прийняті публічні поцілунки й обіймів, а вітають індуси один одного складаючи долоні в привітальному жесті.

Висновки до розділу 2.

За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки. Різноманіття ризиків у туризмі не перешкоджає їх досить докладній ідентифікації й класифікації, що й було зроблено авторами. Класифікація ризиків, що включає небезпеки, що виникають при різних видах взаємодій, свідчить про те, що в сучасних умовах для забезпечення безпеки як самих туристів, так і туристських підприємств і дестинацій, окремими заходами й діями обійтися не вдасться. Запропонований ризик-аналіз повинен плавно з теоретичних суджень трансформуватися в практичну діяльність по керуванню ризиками. Назріла необхідність розробки діючої системи, яка б охоплювала все різноманіття форм і методів забезпечення безпеки туристів, заснована на ризик-орієнтованому підході.

Особливе значення сьогодні набуває проблема збільшення числа внутрішніх і зовнішніх погроз безпеки туризму, які стають усе більш руйнівними й менш передбачуваними.

Аналіз ризиків у туризмі необхідно починати з їхньої ідентифікації. Незважаючи на очевидність цієї тези, у вітчизняній практиці дотепер відсутня повна класифікація ризиків при туристсько-рекреаційному проектуванні. Виявлення всього спектра ризиків є підготовчою фазою для розв'язку головного завдання - забезпечення безпеки туризму при туристсько-рекреаційному проектуванні.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА СПОСОБИ ЗНИЖЕННЯ РИЗИКІВ ДЛЯ ТУРИСТІВ У ЗАКОРДОННИХ ПОДОРОЖАХ

3.1. Зарубіжний досвід зниження ризиків та організації безпеки туристів

На підставі рейтингу, складеного експертами медичної сервісної компанії International SOS відзначені самі небезпечні країни для подорожей в 2022 році.

Так, у число країн самих "шкідливих" для здоров'я людей включені Лівія, Малі, Південний Судан, Ємен, Сирія, Афганістан і Венесуела. Крім них в огляді відзначені країни з "варіативними ризиками, що швидко розбудовуються," - Бразилія, Китай, Індія, Казахстан. Крім того, у даний рейтинг умудрилися потрапити економічно розвинені, що й вважаються благополучними Франція, Бельгія й Туреччина, де в 2021-2022рр. відбулися масові терористичні акти. Орієнтуватися на подібні рейтинги можна, але брати тільки їх за основу своєї поїздки, звичайно, не варто. Адже на сьогоднішній день у список найнебезпечніших дуже часто попадають країни з масовим туристичним потоком, наприклад Таїланд або Болгарія. У цьому випадку працює залежність: чим більше людей відпочиває на тому або іншому курорті, тем вище відсоток різних надзвичайних ситуацій. Цим принципом найчастіше користуються страхові компанії при складанні рейтингів небезпечних для туристів країн. І тоді забутий усіма курорт має шанси піднятися на перше місце за рівнем безпеки саме через відсутність відпочиваючих [24, с. 73].

Крім міжнародних туристичних організацій, для захисту громадян кожна держава становить власні списки неблагополучних з їхнього точки зору країн, керуючись при цьому різноманітними критеріями. При цьому дані критерії залежать, як правило, від внутрішньої й зовнішньої політики, що проводиться

конкретною державою. Так, міністерство іноземних без достатніх заходів безпеки.

Міністерство внутрішніх справ Великобританії опублікувало список країн, де, на думку дипломатів, відсутня погроза тероризму. У першу десятку таких держав увійшли Ірландія, Угорщина, Мальта, Ісландія, Нова Зеландія, Фіджі, Тувалу, Бутан, Швейцарія й Чилі. До самих небезпечних країн за даною ознакою, на думку британців, відносяться Франція, Іспанія, Бельгія, Туніс і Туреччина. Громадянам Великобританії, що бажають відвідати Туреччину, не рекомендується наближатися до границі із Сирією на відстань менш 10 кілометрів і по можливості втриматися від поїздок в Анкару й Стамбул.

Поряд зі зростаючою терористичною загрозою критеріями безпеки міжнародного туризму можуть виступати: якість медичної допомоги, екологічна обстановка, сейсмічна активність і інші Загрози стихійного характеру, аварійність транспорту й рівень вуличної злочинності [17, с. 50].

Актуальність останнього критерію (вулична злочинність) у сфері міжнародного туризму яскраво виявилася в період проведення літніх олімпійських ігор 2016 року в Бразилії - країні з досить високими показниками безпеки для туристів. Так, звичайна прогулянка по вулицях стала небезпечною не тільки для бразильських громадян і туристів- гостей свята спорту, але в небезпеці виявилася й життя спортсменів. Під час проведення змагань відзначені численні випадки розбійних нападів місцевих жителів на туристів і спортсменів, з метою заволодіння коштами, коштовностями й іншим майном. При цьому яких-небудь заходів превентивного характеру ні з боку місцевих влади, ні правоохоронних органів прийняте не було. Їхня участь була зведена лише до негласного спостереження як за спортсменами, так і гістьми країни, причому здебільшого в місцях їх масового скупчення. До слова помітити, під час проведення масштабних спортивних заходів останніх років на території інших держав, подібних фактів не спостерігалось. Більше того, ні в туристів, ні в

спортсменів не виникало проблем, пов'язаних з загрозою безпеки власному життю й життю близьких, як при відвідуванні концертних залів, кінотеатрів і інших місць відпочинку, так і під час звичайної прогулянки по вулицях.

Сьогодні в Іспанії, Латвії, Туреччині, ОАЕ, Єгипту, Таїланді й на Шрі-Ланці працює туристична поліція [18, с .54].

Основними завданнями туристичної поліції є:

- забезпечення комфорту й безпеки громадян інших країн під час їх перебування на території країни;
- патрулювання пішохідних зон у місцях можливого масового перебування іноземних громадян;
- попередження й розкриття злочинів, у тому числі зроблених відносно туристів (крадіжки, розбійний напади, викрадення автотранспорту і т.д.);
- практична допомога в розшуку або відновленні втрачених документів, блокуванні банківських карт;
- виконання функцій перекладача при обігу іноземних громадян у державні органи або органи місцевої влади, при спілкуванні зі співробітниками наслідку або прокуратури.

Реальним прикладом діяльності співробітників поліції даного підрозділу служить допомога туристам з Голландії в оформленні заяви із приводу украдених речей, коштів і документів. Таким чином, дана структура виступає посередником між туристом і представниками закону.

Страховими компаніями складений рейтинг країн, у яких з туристами найчастіше відбуваються неприємності. Так, на основі статистичних даних останніх трьох років більш половини всіх страхових випадків припадає на п'ять країн: Болгарія, Іспанія, Таїланд, ОАЕ та Туреччина. Небезпека відпочинку в цих країнах зводиться до відсутності належних умов для забезпечення охорони здоров'я туристів. Тому не випадково відзначається ріст хронічних захворювань і підвищений рівень травматизму в туристів з України.

Проблеми забезпечення безпеки туристів не обійшли стороною й "Велике яблуко" - місто НЬЮЙОРК, який довгий час є однієї із кримінальних столиць світу. Тут одним зі способів боротьби зі злочинністю є відмова від відвідування туристами певних місць. Заради власної безпеки туристам рекомендують не користуватися послугами метрополітену в пізніше час доби й не гуляти по окраїнах міста. Одним з безпечних видів транспорту в темний час доби є таксі. Приїжджі вибирають таксі тільки жовтого кольору, попередньо звіривши фотокартку в посвідченні з особою самого водія. Крім перерахованого в категорію небезпечних місць входить район Harlem, South Bronx і Bowery.

У Женеві (штаб-квартира ООН) самим безпечним місцем є центр міста, але й тут для безпеки життя й здоров'я туристам рекомендується втримуватися від публічної демонстрації готівки й від сумнівних знайомств [24, с. 53].

Жителі Берліна одноголосно відносять до самих небезпечних районів міста Кройцберг, де перебувають штаб-квартири як терористичних ісламських, так і антиісламських організацій, тому гостям краще його виключити з туристичних маршрутів.

Небезпечним районом Мехіко вважається ринок Тепито, де торгують контрабандними товарами. Слід обходити стороною нетрів, виключити демонстрацію матеріального достатку на вулицях міста й, особливо, у Чапультепекском паренню - велика ймовірність нападу з боку місцевого криміналітета.

У Копенгагені єдиним небезпечним місцем є невелика окрема держава хіпі - Кристианія, його квартали - це нетрів, що полягають із облізливих будинків-коробок і гір сміття, у які краще не заходити.

Наведений перелік не є вичерпним і може бути продовжений. Забезпечення безпеки туристів у таких містах і країнах зводиться не більш ніж до обмеження відвідування певних кварталів або територій. Більше того, турагентства при

продажі турів у ці країни не інформують туристів про місця, що представляють певну загрозу. Подібну інформацію люди одержують від небайдужих громадян.

Для вирішення проблем, пов'язаних зі збільшенням числа держав, придатних для туризму з метою створення комфортних умов і забезпечення належної безпеки життя й здоров'я пропонується:

- країнам, що виявляють туристичні послуги бажане мати підрозділу туристичної поліції;

- створити інформаційні пункти для туристів в аеропортах, морських і річкових портах, а також на автовокзалах і інших прикордонних пунктах пропуску для надання гостям консультацій і іншої допомоги [30, с. 46];

- організувати випуск спеціальних брошур, буклетів і іншої друкованої продукції не тільки з описом значимих для відвідування місць, але й інформацією про традиції й звичаї держави, а також обов'язковою пам'яткою про те, як слід себе вести туристові для того, щоб уникнути яких-небудь стресових ситуацій;

- прийняття законів і інших нормативних правових актів по жорсткості покарань за обман туристів водіями таксі, що служать готелів, ресторанів, магазинів і інших підприємств сфери обслуговування;

- жорсткість вимог по надійності й безпеці автотранспорту, використовуюваного турфірмами для організованого перевезення людей.

Відправляючись у відпустку, кожний турист повинен вивчити особливості перебування в країні передбачуваного відпочинку. Знання законів дозволить підготувати себе до існуючих у даній країні заборон і обмеженням, що надалі дозволить уникнути неприємних ситуацій. Дані дії й тактовна поведінка дозволять злитися туристам з місцевим колоритом, не викликаючи підвищеного інтересу в місцевих порушників закону. Більше того, відвідування громадських місць, як показує практика, також є запорукою безпеки туристів.

3.2. Практичні рекомендації по зниженню ризиків при здійсненні туристичних поїздок

У результаті впливу сукупності або окремих джерел небезпеки туристи можуть бути піддані різним ризикам. До ризиків у туризмі відносяться: небезпека отримати травму, пожежонебезпека, гідрометеорологічна небезпека, біологічна, екологічна, токсикологічна, радіоактивна, криміногенна, військово-політична небезпеки, а також специфічні ризики.

Зниження ризику травмуватися забезпечується:

- дотриманням туристами правил проїзду на транспортних засобах;
- дотриманням обслуговуючим персоналом правил пасажирських перевезень;
- установкою захисних обладнань і огорожень при користуванні рухливими механізмами (підйомниками, канатними дорогами), проходженні небезпечних ділянок території (осипів у горах, у водойм, гірськолижних трас і т.д.);
- використанням засобів індивідуального захисту (страховочних мотузок при перетинанні складних ділянок туристичного маршруту, шоломів, ледорубов, гаків і іншого страховочного туристичного спорядження) [27, с. 85];
- дотриманням ергономічних вимог до туристичного спорядження й реманенту;
- дотриманням будівельних вимог до житлових і суспільних будинків і вимог відповідних нормативних документів, пропонованих до технічного стану транспортних засобів, використовуваних для перевезень туристів (екскурсійних автобусів, автомобілів, плавзасобів та ін.);
- дотриманням правил експлуатації реманенту й обладнання (ліфтів, підйомників, візків і іншого), що забезпечують його безпечну роботу;

- інформуванням, що попереджає, туристів про факторів ризику одержання травм.

При наданні туристських послуг і експлуатації об'єктів туристської індустрії повинні дотримуватися встановлені вимоги пожежної безпеки.

Зниження ризику гідрометеорологічної небезпеки забезпечується шляхом:

- вибору сприятливої пори року й погодних умов для здійснення туристських поїздок у країні (місці) тимчасового перебування;

- раціональним проектуванням траси туристичного маршруту з урахуванням погодних особливостей району;

- спорудженням на трасах туристських маршрутів укриттів від непогоди;

- оснащенням приміщень і транспортних засобів обладнаннями кондиціонування, дезодорації повітря, опалення, автоматичного контролю, пожежною й охоронною сигналізація [34 ,с. 62];

- забезпеченням відповідного екіпірування туристів, включаючи засобу індивідуального захисту;

- своєчасним інформуванням туристів про реальні й прогнозовані погодні умови на маршруті (у тому числі кліматичних умовах, перепадах висот і ін.).

Показники мікроклімату, атмосферного повітря, освітленості в приміщеннях для обслуговування туристів (спальних, приміщеннях харчування, клубних і інших туристських об'єктах), а також у транспортних засобах повинні відповідати діючим санітарно-епідеміологічним нормам і правилам.

Зниження ризику біологічної небезпеки забезпечується дотриманням установлених санітарно-епідеміологічних норм і правил при наданні туристських послуг, у тому числі:

- застосуванням обладнання й препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів;

- використанням знаків безпеки й необхідного маркування на предметах оснащення й спорудженнях, використовуваних при обслуговуванні туристів

(посуду, кухонного реманенту, у т.ч. для готування їжі в поході, місць водозабору, колодязів та ін.);

- проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу;

- інформуванням, що попереджає, туристів про небезпечних тварин, риб, що плазують, комах, рослинах, області поширення яких збігаються з туристичними маршрутами, избеганием небажаних контактів, а також невідкладних діях туриста (екскурсанта), які слід уживати у випадку одержання травми (контакту);

- інформуванням туристів про виникнення інфекційних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь) і стані навколишнього середовища.

Зниження ризику радіоактивної небезпеки забезпечується інформуванням туристів про вплив ультрафіолетового й інших небезпечних видів випромінювання на людину й способах використання засобів індивідуального захисту [17, с. 94].

Зниження ризику травмуватися забезпечується:

- дотриманням туристами правил проїзду на транспортних засобах;
- дотриманням обслуговуючим персоналом правил пасажирських перевезень;

- установкою захисних обладнань і огорожень при користуванні рухливими механізмами (підйомниками, канатними дорогами), проходженні небезпечних ділянок території (осипів у горах, у водойм, гірськолижних трас і т.д.);

- використанням засобів індивідуального захисту (страховочних мотузок при перетинанні складних ділянок туристичного маршруту, шоломів, ледорубов, гаків і іншого страховочного туристичного спорядження);

- дотриманням ергономічних вимог до туристичного спорядження й реманенту;

- дотриманням будівельних вимог до житлових і суспільних будинків і вимог відповідних нормативних документів, пропонованих до технічного стану транспортних засобів, використовуваних для перевезень туристів (екскурсійних автобусів, автомобілів, плавзасобів та ін.);

- дотриманням правил експлуатації реманенту й обладнання (ліфтів, підйомників, візків і іншого), що забезпечують його безпечну роботу;

- інформуванням, що попереджає, туристів про факторів ризику одержання травм.

При наданні туристських послуг і експлуатації об'єктів туристської індустрії повинні дотримуватися встановлені вимоги пожежної безпеки.

Зниження ризику гідрометеорологічної небезпеки забезпечується шляхом:

- вибору сприятливої пори року й погодних умов для здійснення туристських поїздок у країні (місці) тимчасового перебування [24 ,с. 76];

- раціональним проектуванням траси туристичного маршруту з урахуванням погодних особливостей району;

- спорудженням на трасах туристських маршрутів укриттів від непогоди;

- оснащенням приміщень і транспортних засобів обладнаннями кондиціювання, дезодорації повітря, опалення, автоматичного контролю, пожежною й охоронною сигналізація;

- забезпеченням відповідного екіпірування туристів, включаючи засобу індивідуального захисту;

- своєчасним інформуванням туристів про реальні й прогнозовані погодні умови на маршруті (у тому числі кліматичних умовах, перепадах висот і ін.).

Показники мікроклімату, атмосферного повітря, освітленості в приміщеннях для обслуговування туристів (спальних, приміщеннях харчування,

клубних і інших туристських об'єктах), а також у транспортних засобах повинні відповідати діючим санітарно-епідеміологічним нормам і правилам.

Зниження ризику біологічної небезпеки забезпечується дотриманням установлених санітарно-епідеміологічних норм і правил при наданні туристських послуг, у тому числі:

- застосуванням обладнання й препаратів для дезінфекції, дезінсекції, стерилізації, дератизації, автоматизації виробничих процесів;

- використанням знаків безпеки й необхідного маркування на предметах оснащення й спорудженнях, використовуваних при обслуговуванні туристів (посуду, кухонного реманенту, у т.ч. для готування їжі в поході, місць водозабору, колодязів та ін.);

- проведенням попередніх і періодичних медичних оглядів обслуговуючого персоналу [24 ,с. 74];

- інформуванням, що попереджає, туристів про небезпечних тварин, риб, що плазують, комах, рослинах, області поширення яких збігаються з туристичними маршрутами, избеганием небажаних контактів, а також невідкладних діях туриста (екскурсанта), які слід уживати у випадку одержання травми (контакту);

- інформуванням туристів про виникнення інфекційних захворювань, масових неінфекційних захворювань (отруєнь) і стані навколишнього середовища.

Зниження ризику радіоактивної небезпеки забезпечується інформуванням туристів про вплив ультрафіолетового й інших небезпечних видів випромінювання на людину й способах використання засобів індивідуального захисту.

Туристські маршрути, а також місця надання туристських послуг повинні відповідати вимогам радіологічної безпеки.

Зниження ризику екологічної й токсикологічної небезпек забезпечується дотриманням екологічних і токсикологічних норм і правил, а також плановим (в окремих випадках позаплановим) контролем змісту шкідливих хімічних речовин у повітрі, воді, ґрунті, продуктах харчування й інших біологічних середовищах, приміщеннях, транспортних засобах [32, с. 56].

Зниження ризику психофізіологічної небезпеки досягається:

- раціональною побудовою програм обслуговування туристів, графіків переміщення по туристських маршрутах достатні умови, що передбачають, для нормальної життєдіяльності людини (сну, приймання їжі, задоволення санітарних і побутових потреб);
- обліком психофізіологічних особливостей туристів при формуванні туристської групи;
- дотриманням ергономічних вимог до використовуваних туристських спорядження й реманенту, транспортним засобам, меблям.

Для зменшення ризиків, що виникають у процесі обслуговування туристів, до безпечного рівня туристська організація (туроператор) у процесі своєї діяльності повинна керуватися діючими законодавчими нормативними документами по забезпеченню безпеки життя, здоров'я й майна туристів (екскурсантів).

Туроператори, турагенти, підприємства туристської індустрії, повинні розробляти й забезпечувати виконання персоналом відповідних інструкцій з безпеки.

Керівник туристської організації повинен організувати підготовку персоналу до дій по забезпеченню безпеки туристів у звичайних і надзвичайних ситуаціях і відповідати за підготовленість персоналу до дій у надзвичайних ситуаціях.

Головними стратегічними завданнями виробничого рівня менеджменту безпеки є:

а) створення гарне продуманої комплексної системи заходів щодо забезпечення безпечних умов для туристів і туристичного підприємства;

б) створення й підтримка іміджу туристичного підприємства як зовсім безпечного для туристів

в) досягнення оптимального співвідношення в забезпеченні беззбитковості туристичного підприємства й у забезпеченні його безпеки.

Заходи, що забезпечують безпеку туриста і його майна з боку турфірми, можуть бути наступними:

1. Спланувати подорож так, щоб дати туристам можливість адаптуватися до зміни клімату, годинного пояса, висотності [41 ,с. 84].

2. У своєму каталозі вказати країни (регіони), небезпечні відносно холери, чуми, діареї, віспи, малярії, лихоманки, гепатиту, тифу, черевного тифу, ВІЛ та інших венеричних захворювань.

3. При плануванні тура по можливості уникати деяких календарних днів у країні перебування, пам'ять про яких терористи можуть використовувати у своїх цілях.

4. Проінформувати туриста про види страхування:

- страхування туриста і його майна, включаючи страхування життя й здоров'я, медичних витрат при нещасних випадках, втрати майна, затримки транспорту, поганої погоди, неналежного надання туристських послуг (страхування медичних витрат, як правило, передбачає витрати по розміщенню в лікарні, діагностичним дослідженням, амбулаторному або стаціонарному лікуванню, покупці ліків, а також випадки з летальним результатом, доставці додому тіла або поховання за кордоном);

- страхування туриста і його перевезеного майна від крадіжок, грабежів, недбалості обслуговуючого персоналу (страховий поліс починає діяти з моменту приймання багажу в аеропорті й забезпечує страховий захист протягом усього строку перебування за кордоном, причому розмір страхової ставки (страхового

внеску) установлюється залежно від страхової суми, віку, професії, країни виїзду й інших факторів, що впливають на ступінь ризику);

- страхування витрат, пов'язаних з неможливістю зробити турпоездку, при цьому покриваються реально понесені витрати, пов'язані з неможливістю виїзду в оплачену поїздку, якщо це обумовлене наступними причинами: смерть, раптовий розлад здоров'я туриста, його подружжя або інших близьких родички;

- ушкодження майна від пожежі й інших нещасть;

- судовий розгляд, у якому турист бере участь за рішенням суду;

- відмова в одержанні візи в іноземному посольстві

- форс- мажор (стихійні лиха, епідемія, карантин, метеоусловия).

У багатьох країнах світу обов'язкове страхування громадянської відповідальності водіїв і власників автотранспортних засобів.

Дуже зручно мати міжнародний страховий поліс, який дозволяє робити оплату послуг у будь-якій країні світу.

Перед відправленням туристів у подорож керівник групи або відповідальна особа від турфірми повинні [38, с. 51]:

1) мати уявлення про медичне забезпечення на маршруті проходження групи, розбиратися в питаннях санітарно-епідеміологічної безпеки й профілактики захворювань, знати симптоми хвороб, правила надання першої медичної допомоги й уміти їх застосовувати;

2) познайомитися з усіма туристами групи, обговорити з ними питання їх здоров'я, наявності хронічних захворювань, оголосити ради по санітарно-епідеміологічній безпеці, рекомендувати перелік ліків, які необхідно побрати із собою, дати рекомендації з образа поведінки в країні (регіоні) перебування (у тому числі в екстремальних ситуаціях), виявити наявність у групі медпрацівників (як потенційних помічників), перевірити наявність страхових полюсів у туристів і при відсутності рекомендувати обов'язково їх придбати;

3) попередити туристів:

- про небезпеки в тропічних країнах (комарі, мошки, бджоли- убивці, мухи, кліщі, павуки, стоноги, змії, неякісна прісна вода і їжа і т.д.);
 - небезпеках купання в море при наявності великої кількості медуз, режимі загоряння, можливих опіках і сонячному ударі;
 - труднощах тривалого перельоту й зміні годинного пояса, про необхідність у цьому випадку обов'язкового сну й уживання вітамінів;
 - синдромі "заколисування" на транспорті (морські й річкові судна, літаки, автобуси, особливо в горах), порадити не ухвалювати їжу перед поїздкою, використовувати ліки аэрон або плаведин;
 - необхідності вакцинації при подорожі в тропічні країни Африки, Азії (особливо Південної), Південної Америки [24 ,с. 60]
 - можливому прояві в деяких туристів гірської хвороби під час подорожі в регіоні, розташованому на висоті більш 2-2,5 тис. м над рівнем моря;
 - дотриманні режиму харчування, характері їжі для туристів із хворим шлунком, особливо з виразковою хворобою; рекомендувати втриматися від гострої їжі й незвичних блюд, які здатні викликати загострення хвороби;
 - вживання в жарких країнах тільки чистої, промислово заготовленої води, яка коштує дуже дорого (1-2 дол. За літр) і безкоштовно надається лише в дорогих готелях;
 - можливих ускладненнях у вагітних жінок у будь-якій подорожі, а також у жінок, що мають маленьких дітей;
 - необхідності перед поїздкою упорядкувати хворі зуби, тому що дантисти за рубежем дуже дорогі, а по страховці лікується тільки один зуб з гострим болем;
 - про те, що уколи живих коралів дуже хворобливі й викликають коралову виразку, про необхідність дайвінг- туристам точного дотримання установок інструктори по підводному плаванню при навчанні й безпосередньому зануренні;
- 4) пояснити туристам, хто оплачує лікування при відсутності страховки, при її наявності, але в різних варіантах (зізнається або не зізнається випадок

страховим). Довести до відома заможних туристів, які додаткові послуги й зручності можуть бути надані за додаткову плату (крім страховки);

5) мати при собі телефони швидкої допомоги в країні (регіоні) перебування, найкраще - телефони лікарів сервісної страхової компанії, які зазначені в страхових полісах туристів;

6) записати групу крові кожного туриста, а також відомості про щеплення;

7) виявити прояви алергійних реакцій у туристів на ліки, окремі види їжі, тютюновий дим, заходи, тварин і т.д. ;

8) порадити туристам мінімальний склад аптечки - ліків, які необхідно побрати із собою [17, с. 93].

Цей склад буде варіюватися залежно від країни й індивідуальної особливості туриста. Мінімальний (типовий) набір може бути наступним: анальгін, аспірин, амидопирин, баралгін, бисептол, тетрациклін, еритромицин, ношпа, пеніцилін, димедрол, вазелін, мазь (гель) від опіків, таблетки для знезаражування води, вата, марля (бинт), палять, йод, термометр, шприци одноразові, спирт. При цьому необхідно попередити туристів про те, які ліки заборонені до перевезення через кордон.

Висновки до розділу 3.

Отже, зниження ризиків може бути досягнуте, у тому числі, за рахунок використання кластерного підходу й спеціалізації території. Для учасників кластера важливо визначити довгостроковий напрямок розвитку, де вони будуть не самотні у формуванні, виробництві й просуванні туристських послуг. При цьому в туристському кластері відбувається накладення ризиків один на одного, їх тимчасове й просторове розосередження.

Для ефективного управління туристичними ризиками необхідно ідентифікувати фактори ризику, які являють собою сукупність передумов, що збільшують імовірність і реальність ризикових подій. Ідентифікація повинна базуватися на аналізі статистичних або експертних даних, причому будь-який негативний тренд не можна відносити до причин ризику.

Для урахування ризиків туризму, у тому числі при реалізації кластерного підходу, необхідно розв'язати цілий ряд завдань, серед них: визначення джерел інформації, які дозволяють виявити причини ризику й можливі його види; з'ясування джерел ризику; прогнозування основних видів ризику для конкретного учасника; визначення об'єктів, на які впливає той або інший вид ризику.

Необхідно вчасно виявляти ризики, визначати їхню специфіку й характерні риси, вибирати адекватні заходи зниження й керування ризиками, а також забезпечувати зворотний зв'язок у кластері посредством коректування ухвалених рішень.

Класифікація ризиків створення туристських кластерів має не тільки теоретичне, але й практичне значення. Вона дає можливість визначити місце ризиків у кластерном проекті, а також є методичною основою для їхнього аналізу, регулювання й запобігання.

ВИСНОВКИ

Сьогодні туризм відрізняється, насамперед, масштабними кількісними та якісними змінами. Особливо - високі темпи зростання масовості всіх видів туристичного відпочинку. У цілому це дозволяє затверджувати, що туризм став нормою життя сучасної людини. Відправляючись у далекі походи або поїздки, люди часто не замислюються над тим, що природа або дестинація не завжди буває прихильна до мандрівників. Часом вони підносять їм несподівані й неприємні сюрпризи, і людей волею обставин виявляється в критичному положенні.

Незнання правил поведінки й культури відвідуваних країн, ігнорування заборонних знаків при водить до конфліктних ситуацій і може обернутися серйозними проблемами для волі й фінансів туриста. Безпека при здійсненні туристської діяльності багатоаспектна. Як показано в даній книзі, сюди входять медична безпека, безпека, пов'язана із криміногенною ситуацією в країні перебування, якість питної води й продуктів харчування й багато чого іншого.

При здійсненні подорожей і при ознайомленні із природними, історичними, соціально-культурними й іншими об'єктами одним з вимог безпеки є збереження екологічної рівноваги в навколишньому середовищі.

Проблема безпеки особливо важлива в екстремальному туризмі й у технічно складних подорожах. Головний постулат виживання - людей може й повинен зберегти здоров'я й життя в будь-яких, самих екстремальних умовах. Для цього необхідні певні знання й практичні навички. Ці знання й навички допоможуть у потрібний момент не розгубитися, швидко й правильно оцінити екстремальну ситуацію, упоратися з виниклими труднощами.

При наданні туристичних послуг слід забезпечити прийнятний рівень ризику для життя й здоров'я туристів як у звичайних умовах, так і в надзвичайних ситуаціях (стихійні лиха, пожежі і т.д.), Що Виникають у країні подорожі.

Ризик для життя й здоров'я людину в туристичних і екскурсійних службах виникає при наступних умовах: наявність джерел ризику; прояву цього джерела на рівні, небезпечному для людини; вплив людини на джерела безпеки.

Шкідливі фактори (фактори ризику) у туризмі можна класифікувати в такий спосіб: небезпека одержання травми; вплив на навколишнє середовище; пожежонебезпека; біологічні ефекти; психофізіологічний стрес; небезпека радіації; хімічні ефекти; підвищене забруднення пилом і газом; інші фактори; конкретні фактори ризику.

Травма може виникнути в результаті руху механізмів, предметів і тіл; через труднопрохідну місцевість; скельні рухи (каменепади, селеві потоки, лавини); несприятливі ергономічні характеристики використовуваного туристичного спорядження й обладнання, які спричиняють травми (спортивне взуття, що обтягає, невдалий дизайн лижних опор, вузькі бретелі рюкзаків і т.д.); небезпечні атмосферні явища (статична електрика, блискавка, гради і т.д.).

Зниження ризику забезпечується: захисні обладнання й огороження при використанні рухливих механізмів, об'єктів, небезпечних ділянок території (підйомники, канатні дороги, ділянки з осипами в горах, біля водойм, лижні траси і т.д.); використання засобів індивідуального захисту (страховочні троси, ремені безпеки при перетинанні складних ділянок туристичного маршруту, каски, гаки й інше захисне спорядження); дотримання ергономічних вимог до туристичного спорядження й реманенту; дотримання вимог будівельних норм і правил для житлових і суспільних будинків і вимог відповідних нормативних документів по технічному стану транспортних засобів, використовуваних для перевезення туристів (екскурсійні автобуси, катери, пасажирські поїзди і т.д.); дотримання правил експлуатації використаного реманенту й обладнання (ліфтів, ліфтів, візків і т.д.), забезпечення його безпечної експлуатації; активне інформування туристів про факторів ризику; заходу щодо запобігання травм і надзвичайні заходи у випадку травми.

Вплив навколишнього середовища обумовлене підвищенням або зниженням температури навколишнього середовища, вологості й рухливості повітря в зоні обслуговування туристів, а також різкими змінами атмосферного тиску.

Показники мікроклімату в приміщеннях туристичного обслуговування (у спальнях і клубних залах, у кафе, барах, ресторанах і ін.), а також у транспортних засобах повинні відповідати встановленим санітарно-гігієнічним вимогам.

Запобігання шкідливого впливу цього фактора ризику забезпечується: вибір сприятливої пори року, дня для туристичного заходу; раціональний дизайн туристичного маршруту; з урахуванням погодних характеристик району; будівництво вкриттів від непогоди на туристичних маршрутах оснащення приміщень і транспортних засобів кондиціонерами й вентиляційними обладнаннями, дезодорацією, обігрівом, автоматичним керуванням і сигналізацією; надання відповідного спорядження для туристів, включаючи засобу індивідуального захисту; своєчасне інформування туристів про реальні й прогнозовані умови на маршруті (у тому числі кліматичних умовах).

Біологічні фактори (патогенні мікроорганізми й продукти їх переробки; мікроорганізми, а також отрутні рослини, рептилії, комахи й тварини, що передають інфекційні захворювання, що викликає опіки, алергійні й інші токсичні реакції).

Вплив цих факторів ризику на туристів запобігає: дотримання встановлених санітарних норм і правил обслуговування; використання встаткування й препаратів для дезінфекції, стерилізації, дезінфекції; використання знаків безпеки й необхідного маркування на предметах обладнання й засобів, використовуваних при обслуговуванні туристів (посуд, кухонне встаткування, у тому числі для готування їжі в поході, місця водозабору, колодязі і т.д.); проведення попередніх і періодичних медичних оглядів персоналу; необхідні профілактичні щеплення й обробка дезінфікуючого

встаткування відповідно до вимог міжнародних медичних стандартів; завчасне інформування туристів про небезпечні тварин, рибу, рептилій, рослини, зони поширення яких збігаються з туристичним маршрутом, про те, як уникнути небажаних контактів і які надзвичайні заходи слід почати у випадку травми (контакту).

Для зменшення ризиків, що виникають у процесі обслуговування туристів, до безпечного рівня туристська організація в процесі своєї діяльності повинна керуватися діючими законодавчими нормативними документами по забезпеченню безпеки життя, здоров'я й майна туристів.

Туроператори, турагенти, підприємства туристської індустрії, повинні розробляти й забезпечувати виконання персоналом відповідних інструкцій з безпеки.

Таким чином, виходячи з вищевикладеного, можна зробити висновок, що ціль даного дослідження досягнута, тема забезпечення безпеки в туристичній поїздки всебічно вивчена.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Безпека життєдіяльності у повсякденних умовах виробництв, побуту та у надзвичайних ситуаціях / Захарченко М. В., Орлов В. М., Голубєв А. К., Тітенко В. Ф. Київ, 1996. 160 с.
2. Безпека людини у життєвому середовищі / Голінько В. І., Шибка В. М., Мірошник Г. О., Безчастний О. В. Дніпропетровськ : НГА України, 1988. 172 с.
3. Вовк С. Вплив тероризму на міжнародний туризм / С. Вовк // Журнал європейської економіки. 2015. Березень. С.37-50.
4. Гаазька декларація Міжпарламентської конференції з туризму прийнята в Гаазі 10–14 квітня 1989 року. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995>.
5. Гайдук А.Б. Фактори формування та розвитку туристичної системи в ринкових умовах./[Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/9710/1/30.pdf>
6. Герасименко В.Г. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія / за заг. ред. професора В.Г. Герасименко. – Одеса: Астропринт, 2013. – 334 с.
7. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем:теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія / Андрій Голод. Львів: ЛДУФК, 2017. 340 с.
8. Горішевський П.А. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. К., 2012. 210 с.
9. Дьордяк О. Понятійно-категоріальний апарат у міжнародно-правовому регулюванні діяльності з надання туристичних послуг. Актуальні проблеми держави і права. зб. наук. праць. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2016. Вип. 76. С. 57–62. 6.

10. Каурова А.Д. Організація сфери туризму : навчальний посібник. СПб.: «Видавничий дім Герда», 2010. 345 с.
11. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2003. – 300 с.
12. Кифяк В.Ф. Розвиток туризму як один зі сценаріїв покращення соціально-економічного стану Чернівецької області. / В.Ф. Кифяк // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. – 2015. – Вип. II (58). – С. 67-81.
13. Козинець В. Безпека життєдіяльності у сфері туризму : навч. посіб. / Віталій Козинець ; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К. : Кондор, 2006. – 575 с.
14. Король О. Менеджмент туризму: навч. посіб. для студ. вищ. навч.закл. / Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці: Рута, 2008. 240 с.
15. Кохановський В. О. Учасники цивільно-правових відносин у сфері туризму. Альманах прав, 2016. Вип. 7. С. 315–319.
16. Кошдяк, А. В. Страхування ризиків у сфері туристичного бізнесу в Україні [Електронний ресурс] / А. В. Кошдяк, Е. В. Белаєва. – Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=32554>.
17. Луцишин Н.П. Економіка й організація міжнародного туризму. Л: 2012. 269 с.
18. Любіцева О.О. Методика розробки турів : навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2011. 104 с.
19. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). К., 2010. 436 с.
20. Мальська В.В., Худо В.І., Цибух І. А. Основи туристичного бізнесу. К: Центр навчальної літератури, 2010. 110 с.

21. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
22. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу : навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
23. Манойленко К.М. Нормативно-правове регулювання туризму в Україні / К.М. Манойленко // Південноукраїнський правничий часопис. 2017. № 4. С. 26-28.
24. Маринин М. М. Туристські формальності і безпека в туризмі / М. М. Маринин. – М. : Фінанси і статистика, 2004. – 144 с.
25. Маркіна, І. А. Загрози і небезпеки в діяльності підприємств туристичної сфери / І. А. Маркіна, В. М. Маховка // Проблеми економіки. 2015. №3. С.135 – 142.
26. Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Безпека туризму» / В. М. Кондель; Полтав. нац.пед. ун-т імені В. Г. Короленка. Полтава : ПП «Астроя», 2020. 162 с.
27. Михайлова, Н. В. Особливості страхування відповідальності в туристичному бізнесі / Н. В. Михайлова, В. В. Карцева // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Серія : Економічні науки. – 2014. – Вип. 5.2. – С. 57–60.
28. Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. //Новости турбізнесу. 2004. №7. С.6-7.
29. Нелін О. Актуальні питання правового регулювання туризму в Україні в контексті європейської інтеграції і гармонізації національного законодавства. Юридична Україна, 2014. № 12. С. 4–8.
30. Ненно, І. М. Суттєві умови туристичного страхування [Електронний ресурс] / І. М. Ненно // Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому. – 2009. – №13. – С. 296-301.

31. Опанасюк, Н. А. Захист прав українських туристів за межами України / Н. А. Опанасюк // Бюлетень Міністерства юстиції України. – 2014. – № 4. – С. 100–108.
32. Організація туризму: підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покогодна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
33. Офіційний сайт Державної служби статистики України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
34. Охрименко, О. В. Страхування фінансових ризиків у сфері туризму [Текст] / О. В. Охрименко // Економіка України. – 2007. – №1. – С. 24-31.
35. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харків. нац. ун-т. міськ госпва. – Харків.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2011. – 304 с.
36. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 серпня 1996 р. № 959. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/959-96-п>.
37. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України від 21.01.1994 р. -Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/12>
38. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр>
39. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. – К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
40. Страхування: Підручник / Керівник авт. колективу і наук. ред. С. С. Осадець. Вид. 2-ге, перероб. і доп. К.: КНЕУ, 2002. 599 с.
41. Супрун, А. А. Впровадження страхування туристичного, готельного і ресторанного бізнесу як фактор підвищення фінансової надійності страхових компаній / А. А. Супрун // Вісник Криворізького економічного інституту КНЕУ. – 2013. – № 2. – С. 79–85.

- 42.Тонкошкур М. В. Туристське країнознавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Поколодна, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 475 с.
- 43.Фокін С. П. Транспортування туристів спеціалізованими організаціями під час виникнення надзвичайних ситуацій / С. П. Фокін // Взаємодія транспорту і туризму: тенденції, проблеми, перспективи : зб. наук. пр. – К.: Принт-центр, 2012. – С. 174–177.
- 44.Цина А.Ю. Основи охорони праці : підручник для студентів педагогічних ВНЗ / Андрій Юрійович Цина. Полтава : ПНПУ, 2014. 383 с.
- 45.Цопа Н. Менеджмент міжнародного туризму: Дис... канд. екон.наук:08.06.02 / Кримська академія природоохоронного і курортного будівництва. Сімферополь, 2002. 244 с.
- 46.Чвертко, Л. А. Проблеми страхування ризиків неорганізованого виїзного туризму / Л. А. Чвертко, С. М. Подзігун // Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. 31 жовтня 2017 р./Умань: «Візаві», 2017. – С. 226–227.
- 47.Чмир, Ю. В. Роль страхування фінансових ризиків у сфері туризму України [Електронний ресурс] / Ю. В. Чмир. – Режим доступ: http://www.rusnauka.com/2_KAND_2008/Economics/25939.doc.htm.
- 48.Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. посібник / Н.В. Чорненька. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.
- 49.Шевчук А.В., Шевчук Л.Т. Перспективи розвитку туризму в контексті загострення терористичних загроз. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Економічні науки. 2016. Вип. 17, Ч. 2. С.31-34.
- 50.Школа І.М. та ін. Менеджмент туристичної індустрії: навчальний посібник. Чернівці: ЧТЕІ КНЕУ, 2003. 662с.