

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)

Ефективна
ЕКОНОМІКА

Дніпропетровський державний
аграрно-економічний університет



№ 3, 2014 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 379.85

В. А. Сливенко,

к. і. н., доцент кафедри менеджменту та туризму Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара

ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ БЕЗПЕКИ В ТУРИЗМІ ШЛЯХОМ СТРАХУВАННЯ

V. A. Slivenko,

candidate of historical sciences, docent, Dnepropetrovsk National University of Oles Gonchar

SECURITY ISSUES IN TOURISM BY INSURANCE

Розглянуто проблеми у сфері забезпечення безпеки в міжнародному туризмі. Проаналізовані шляхи надання допомоги туристам в будь-якій екстремальній ситуації за допомогою страхування. Проаналізовано досвід, набутий вітчизняними страховими компаніями при визначенні засобів вирішення екстремальних ситуацій. Розглянуто світовий досвід з вирішення проблем безпеки подорожуючих. Визначена необхідність тотального страхування всіх потенційно небезпечних подій в туризмі. Досліджена ідея введення глобальної туристичної страховки, яка буде вирішувати значну частину проблем безпеки туриста.

The problems in the field of security in international tourism. The ways to assist visitors in any emergency situation through insurance. Analysis of the experience gained by domestic insurance companies in determining the means to address emergencies. Considered the world experience to solve security problems of travelers. It was determined that there was a need for total security of all potentially dangerous events in tourism. Explored the idea of introducing a global travel insurance that will solve a significant part of tourist safety issues.

Ключові слова: міжнародний туризм, проблеми безпеки, турист, страхування в туризмі, екстремальна ситуація, страхова компанія, страховий поліс, страховий випадок, асистанська служба, Всесвітня туристична організація.

Key words: international tourism, security issues, tourist, tourism, insurance, an extreme situation, the insurance company, insurance policy, insurance case assistanskaya service, the World Tourism Organization.

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

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу проблем безпеки в туризмі присвячені дослідження багатьох зарубіжних вчених: Т. Бентлі, 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. Кіфяка, В. Козинця, М.П. Мальської, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич та ін.

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

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

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

Проблему безпеки туриста, надання всілякої допомоги в екстремальній ситуації (медичної, адміністративної, юридичної) покликано вирішити страхування. Наявність страхового поліса – обов'язкова умова при відкритті візи в посольстві будь-якої цивілізованої країни. На жаль, не всі потенційні туристи розуміють важливість страхування. Багато хто вважає, що вигідніше заощадити на страхуванні і намагаються укласти договір з страховою фірмою на мінімальну страхову суму. При цьому, часто українці не беруть до уваги те, що медичні послуги за кордоном набагато дорожче медичного обслуговування навіть приватних вітчизняних клінік. Наприклад, лікування звичайної застуди в Греції коштує приблизно 250 дол., в Іспанії – 200 дол., у Франції - 430 дол. За первинний візит до лікаря за кордоном доведеться заплатити в середньому 50-80 дол. (залежно від країни перебування), за один день госпіталізації – 300-1000 дол., за послуги реанімації – 1000-1500 дол., за медико-транспортну допомогу – 60-80 дол. (за одну годину) [5, с. 165]. Придбання страхового поліса гарантує не тільки надання необхідної допомоги у складній ситуації, але і захищає мандрівника від зайвих фінансових витрат.

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

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

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

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

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

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

– подорожуючий мав право вибору способу сплати послуг.

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

– невміння зателефонувати до сервісної (асистанської) компанії або страховика (небажання розбиратися з міжнародними, міжміськими та іншими

телефонними кодами);

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

– нерозуміння страхової термінології.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Література.

1. Кіфяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_11.htm.
2. Козинець В. Безпека у сфері туризму: Навчальний посібник / В. Козинець, Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Кондор, 2006. – 575с.
3. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К., 2008. – 425с.
4. Борисов К. Г. Международный туризм и право: Учеб. пособ. / К. Г. Борисов. – М.: НИМП, 1999. – 410с.
5. Драчева Е. Л. Лечение за рубежом. Отдых за рубежом / Е. Л. Драчева. – М.: Арк-тос, 1997. – 259с.
6. Маринин М. М. Безопасность в туризме / М. М. Маринин. – М., 2002. – 139с.
7. Пищулина Т. Г. Страховое мошенничество как одна из актуальных проблем страховщиков в сфере страхования путешественников. [Електронний ресурс] –

Режим доступу: <http://www.finanal.ru/012/>.

8. Bentley T.A., Page S.J. Scoping the extent of adventure tourism accidents. [Текст]// Annals of Tourism Research. – 2001. – vol. 28. – pp. 705-726.

9. Page S.J., Bentley T.A., Walker L. Scoping the nature and extent of adventure tourism operations in Scotland: How safe are they? [Текст]// Tourism Management. – 2005. – vol. 26. – pp. 381-397.

References.

1. Kifjak, V.F. (2012), "Organizatsija turistichnoj dijalnosti v Ukraine" [The organization of tourism in Ukraine] Elektronnyj zhurnal "Tourlib", [Online], available at: http://tourlib.net/books_ukr/kyfjak_11.htm (Accessed 20 September 2013).

2. Kozinec, V. (2006), Bespeka v sferi turizmu [Security in Tourism], Kondor, Kyiv, Ukraine.

3. Malska, M. P. Antonuk, N. V. and Ganich N. M. (2008), Mizhnarodnyy turizm I sfera poslug [International tourism and the service sector], Kyiv, Ukraine.

4. Borisov, K. G. (1999), Mezhdunarodnyy turizm i pravo [International tourism and the right], Moscow, Russia.

5. Drachova, E. L. (1997), Lechenije za rubezhom. Otdih za rubezhom. [Treatment abroad. Holidays abroad.], Moscow, Russia.

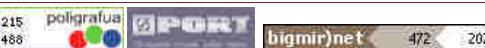
6. Marinin, M. M. (2002), Bezopasnost v turizme. [Safety in tourism], Moscow, Russia.

7. Pischulina, T. G. (2013), Strahovoje moshtnnichestvo kak odna iz aktualnyh problem strahovtchikov v sfere strahovanija puteshestvennikov [Insurance fraud as one of the urgent problems of insurers in insurance travelers], Elektronnyj zhurnal "Finanal", [Online], available at: <http://www.finanal.ru/012/> (Accessed 29 September 2013).

8. Bentley T.A., Page S.J. (2001), "Scoping the extent of adventure tourism accidents", Annals of Tourism Research, vol. 28, pp. 705-726.

9. Page S.J., Bentley T.A., Walker L. (2005), "Scoping the nature and extent of adventure tourism operations in Scotland: How safe are they?", Tourism Management, vol. 26, pp. 381-397.

Надійшла до редакції 12.03.14 р.



ТОВ "ДКС Центр"