

Андрій Голод
Юлія Феленчак

Страхування в туристичній діяльності

Частина II





Андрій ГОЛОД, Юлія ФЕЛЕНЧАК

Страхування в туристичній діяльності

Навчальний посібник

У двох частинах

Частина 2

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського
2021

УДК 368:796.5(075.8)

Г60

Рецензенти:

доктор географічних наук, професор

М. С. Дністрянський

(Львівський національний університет імені Івана Франка);

доктор економічних наук, доцент

О. І. Графська

(Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського)

Рекомендувала до друку вчена рада
Львівського державного університету
фізичної культури імені Івана Боберського
(протокол № 3 від 2.11.2021 року)

Г60

Голод А.

Страховання в туристичній діяльності : навч. посіб. : у 2 ч. Ч. 2 /
Андрій Голод, Юлія Феленчак. – Львів : ЛДУФК ім. Івана Бобер-
ського, 2021. – 92 с.

ISBN 978-966-2328-92-9

ISBN 978-617-7336-82-1 (Ч. 2)

У навчальному посібнику зібрано матеріали, призначені для засвоєння теоретичних знань та формування практичних навичок у сфері страхування в туристичній діяльності. Друга частина посібника «Страховання в туристичній діяльності» висвітлює основний зміст навчальної дисципліни «Страховання та безпека в туризмі» для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм». Матеріали другої частини посібника можуть також бути використаними для вивчення навчальних дисциплін відповідного спрямування студентами інших спеціальностей спеціально-гуманітарного профілю.

Для студентів, викладачів, науковців, працівників туристичних підприємств, страхових компаній, а також всіх, хто цікавиться сучасними проблемами туристичного страхування в Україні.

УДК 368:796.5(075.8)

ISBN 978-966-2328-92-9

ISBN 978-617-7336-82-1 (Ч. 2)

© Голод А., Феленчак Ю., 2021

© Львівський державний університет фізичної
культури імені Івана Боберського, 2021

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
Розділ 1. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТРАХУВАННЯ в туристичній діяльності в Україні	6
1.1. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні	6
1.2. Правове забезпечення та структура туристичного страхування в Україні	16
Розділ 2. СТРАХУВАННЯ в готельно-ресторанному бізнесі	24
2.1. Особливості страхування в готельно-ресторанному бізнесі	24
2.2. Ризики в готельно-ресторанному бізнесі	28
2.3. Страхові послуги для підприємств готельно-ресторанного бізнесу	32
Розділ 3. ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ	38
3.1. Правові основи та зміст медичного страхування у туристичній діяльності в Україні	38
3.2. Особливості здійснення медичного страхування в туризмі	43
Розділ 4. ТРАНСПОРТНЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ	49
4.1. Специфіка транспортного обслуговування в туристичній діяльності	49
4.2. Страхування туристів під час подорожей у транспортних засобах	55
4.3. Добровільне страхування власників транспортних засобів у туризмі	60

Розділ 5. МАЙНОВЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ..... 65

5.1. ЗМІСТ МАЙНОВОГО СТРАХУВАННЯ
В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ..... 65

5.2. ОСОБЛИВОСТІ СТРАХУВАННЯ МАЙНА
ТА ВИТРАТ ТУРИСТІВ 67

Розділ 6. СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ... 69

6.1. ЗМІСТ СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ 69

6.2. СТРАХУВАННЯ ЦИВІЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ
СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..... 70

6.3. СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ВЛАСНИКІВ
ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ У ТУРИЗМІ..... 72

Розділ 7. БЕЗПЕКА ТУРИЗМУ 76

7.1. СУТНІСТЬ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ БЕЗПЕКИ ТУРИЗМУ 76

7.2. ОСОБЛИВОСТІ ГАРАНТУВАННЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТІВ 82

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 85

ПЕРЕДМОВА

У сучасних умовах фахівець із туризму повинен володіти необхідним комплексом знань у сфері туристичного страхування, а також уміти їх ефективно застосовувати для виконання прикладних завдань, що виникають у процесі здійснення туристичної діяльності. Забезпечення майбутніх фахівців туристичного бізнесу необхідними теоретичними знаннями та ознайомлення із методичними аспектами страхового захисту у галузі туризму є основною метою навчальної дисципліни «Страхування та безпека в туризмі».

Ключові завдання курсу – визначення сутності, ролі і принципів туристичного страхування як окремого виду страхування, засвоєння основних особливостей туристичного страхування, з'ясування сутності страхових туристичних ризиків, ознайомлення із класифікацією туристичного страхування, вивчення основних вимог до страхових договорів у туристичному страхуванні.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

- знати основні поняття і принципи туристичного страхування; правові, законодавчі, фінансові основи страхування в туристичній діяльності; специфіку розподілу туристичних страхових ризиків; класифікаційні особливості страхування у галузі туризму;
- уміти застосовувати набуті теоретичні знання для виконання конкретних практичних завдань у туристичній діяльності; користуватися Законом України «Про страхування» та іншими цивільно-правовими документами, які регулюють провадження туристичної діяльності в Україні та світі; пояснювати специфічні вимоги певних видів туристичного страхування; правильно складати й оформляти документацію щодо туристичного страхування відповідно до вимог чинних державних стандартів у цій галузі.

Закріпити здобуті знання допоможуть запитання для самоконтролю, подані після кожного розділу посібника.

РОЗДІЛ 1

ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

1.1. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні

Важливість розвитку туризму для національної і регіональної економіки визначає напрями його регулювання державою. Основною метою державного регулювання у сфері туризму є забезпечення умов для розвитку туризму, створення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, безпека туризму та захист прав і законних інтересів туристів.

У широкому розумінні трактування терміна регулювання зводиться до функції управління, що забезпечує функціонування керованих процесів у межах заданих параметрів [10, 41, 46].

У Законі України «Про туризм» державне регулювання туризму визначено як здійснення державою комплексу заходів щодо регулювання та контролю за діяльністю в галузі туризму для забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, захисту навколишнього природного середовища, підвищення рівня туристичного обслуговування та гарантування безпеки туризму тощо.

Регулятивні функції держави відображено у таких напрямках:

- розробленні та прийнятті законодавчих актів у сфері туризму;
- встановленні умов здійснення туристичної діяльності (ліцензуванні, сертифікації і стандартизації у сфері туристичної діяльності, дозвільній системі на право здійснення туристичного супроводу, обмеженні діяльності іноземних суб'єктів господарювання тощо);
- забезпеченні сприятливих для розвитку туризму умов завдяки спрощенню та гармонізації податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів регулювання, а також через створення спеціального правового механізму, який забезпечує державний контроль за діяльністю в галузі туризму [45].

Державне регулювання туристичної діяльності є одним із механізмів реалізації державної політики в галузі туризму і передбачає комплекс організаційних, соціально-економічних, політико-правових та інших заходів, що використовують парламенти, уряди, державні і громадські організації та установи, щоб створити сприятливі умови для розвитку туристичної галузі в країні.

Держава, визнаючи туристичну діяльність як одну з пріоритетних галузей національної економіки, здійснює її регулювання відповідно до таких принципів:

- сприяти туристичній діяльності і створювати вигідні умови для її розвитку;
- визначати і підтримувати пріоритетні напрями туристичної діяльності;
- формувати уявлення про Україну як про країну, сприятливу для туризму;
- здійснювати підтримку і захист українських туристів, туроператорів, турагентів і їхніх об'єднань.

Основні завдання державного регулювання в галузі туризму:

- гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення, зміцнення здоров'я, безпечне для життя і здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб та інших прав;
- безпека туризму, захист прав та законних інтересів туристів, інших суб'єктів туристичної діяльності та їхніх об'єднань, прав та законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель та споруд;
- збереження цілісності туристичних ресурсів України, їхнє раціональне використання, охорона культурної спадщини та дошкільні, урахування державних і громадських інтересів під час планування та забудови території;
- створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів туристичної діяльності.

Відповідно до Закону України «Про туризм» державне регулювання туризму визначають за такими напрямками:

- 1) пряма участь держави у розвитку туризму, що передбачає:
 - визначення правових засад здійснення туристичної діяльності (ліцензування, сертифікації туристичних послуг та ін.);

- надання гарантій щодо захисту споживачів туристичних послуг (запровадження обов'язкового фінансового забезпечення відповідальності туроператорів, турагентів перед туристами, здійснення обов'язкового страхування туристів (медичного та від нещасних випадків) тощо;
 - заохочення національних та іноземних інвестицій у розвиток індустрії туризму, створення нових робочих місць, сприяння становленню туризму як високорентабельної галузі економіки України;
 - забезпечення доступності туризму та екскурсійних відвідувань для дітей, молоді, людей похилого віку, інвалідів та малозабезпечених громадян шляхом запровадження пільг стосовно цих категорій осіб;
 - спрямування бюджетних коштів на розроблення й реалізацію програм розвитку туризму та ін.;
- 2) законодавче забезпечення становлення й розвитку туризму, захисту національного ринку туристичних послуг і створення конкурентоспроможного національного турпродукту, що передбачає:
- нормативне регулювання відносин у галузі туризму (туристичного, готельного, екскурсійного та інших видів обслуговування громадян);
 - створення сприятливих для розвитку туризму умов завдяки спрощенню та гармонізації податкового, валютного, митного, прикордонного та інших видів регулювання;
 - розширення міжнародного співробітництва, утвердження України на світовому туристичному ринку;
- 3) державний контроль за діяльністю в галузі туризму, що передбачає:
- визначення умов провадження туристичної діяльності (ліцензійних вимог), стандартизації і сертифікації туристичних послуг;
 - визначення кваліфікаційних вимог до посад фахівців туристичного супроводу, видання дозволів на право здійснення туристичного супроводу;
 - встановлення системи статистичного обліку і звітності в галузі туризму та курортно-рекреаційного комплексу;

- організацію контролю за якістю наданих туристичних послуг;
- накладення стягнень і вжиття інших заходів за порушення законодавства в галузі туризму;

4) захист добросовісної конкуренції на ринку туристичних послуг, запобігання монополізму.

Державне регулювання в галузі туризму здійснюють також іншими способами, які визначено в законі [45].

Державне регулювання туристичної діяльності відбувається у трьох основних сферах: законодавчій, адміністративній та економічній, у кожній із яких передбачено завдання, які повинні виконувати органи державної влади.

Окрім закріплених у законодавстві, у спеціальній літературі є низка підходів до визначення суті державного регулювання у туристичній діяльності. Так, зокрема, на думку О. Г. Давидової, під державним регулюванням туристичної діяльності розуміють систему дій і заходів держави щодо вибору та застосування сукупності інструментів, за допомогою яких здійснюють прямий чи опосередкований вплив на об'єкти й суб'єкти туристичної діяльності та створюють сприятливе середовище для розвитку цього виду діяльності [19].

Науковець Ю. В. Алексєєва пропонує вважати державне регулювання туристичного сектора сукупністю форм і методів цілеспрямованого впливу органів державної влади на розвиток туристичної сфери і створення умов для ефективної співпраці органів державної влади, місцевого самоврядування та приватного сектора щодо розвитку туризму через різні механізми (адміністративні, організаційні, економічні, правові, екологічні тощо) [4].

Водночас В. Р. Монастирський та Д. В. Фігурний трактують державне регулювання туризму як діяльність органів державної влади регіону стосовно дії на сферу туризму для забезпечення її функціонування в заданих параметрах або досягнення нових показників її розвитку [41].

У державному регулюванні туризму виокремлюють три рівні: загальнодержавний, обласний та районний, з урахуванням яких передбачено використання різних форм і методів регулювання. Серед основних форм державного регулювання вирізняють такі, як підтримка, стимулювання, легалізація, регламентація і координація [41].

Основними нормативно-правовими документами, що регулюють туристичну діяльність в Україні, є Конституція України, Закон України «Про туризм» (прийнятий у 1995 р., із змінами 2003 р.), у яких визначено основні правові, організаційні та соціально-економічні принципи реалізації політики України в галузі туризму, інші законодавчі акти України, що їх доповнюють, а також міжнародні договори та угоди, у реалізації яких бере участь Україна.

Майнові відносини в галузі туризму, засновані на рівності, автономії волі і майновій самостійності їхніх учасників, регулюють Цивільний та Господарський кодекси України з урахуванням особливостей, які встановлено в Законі України «Про туризм». Якщо за міжнародним договором України, згоду на обов'язковість якого надала Верховна Рада України, передбачено інші правила, ніж ті, що встановлює цей Закон, застосовують правила міжнародного договору.

Регулювання в галузі туризму здійснюють Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері туризму та курортів, Верховна Рада Автономної Республіки Крим та Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, а також інші органи в межах їхньої компетенції [22, с. 7].

Сьогодні державне управління в галузі туризму здійснює спеціалізований центральний орган виконавчої влади – Державне агентство розвитку туризму України (ДАРТ), створення якого затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. № 1162.

Державне агентство розвитку туризму України (ДАРТ) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовує і координує Кабінет Міністрів України через міністра культури та інформаційної політики і який реалізує державну політику у сфері туризму та курортів (окрім здійснення державного нагляду (контролю) у сфері туризму та курортів) [52].

Відносини держави і ринку туристичних послуг слідом за П. Р. Пучентейло можна поділяти на відносини з приводу:

- стимулювання підприємництва у сфері туризму;
- охорони навколишнього середовища, зокрема природних рекреаційних туристичних ресурсів;

- охорони життя, здоров'я, захисту прав та інтересів споживачів туристичних послуг [59].

Дослідниця С. А. Наумова пропонує способи і засоби державного регулювання туристичної діяльності умовно розділити на три групи: управління туристичним попитом, управління туристичною пропозицією та заходи регулювання загального характеру [42]. До способів державного управління туристичним попитом авторка вважавує такі:

- 1) державний маркетинг і просування туристичного іміджу країни;
- 2) вплив на ціни;
- 3) ліцензування, стандартизація та сертифікація туристичних послуг;
- 4) збільшення доходів громадян;
- 5) обмеження або полегшення доступу туристів до туристичних пам'яток;
- 6) регулювання тривалості робочого дня, відпусток та професійної підготовки;
- 7) підтримка та розвиток соціального туризму.

Способи державного управління туристичними пропозиціями:

- 1) дослідження, планування і регулювання ринку туристичної індустрії;
- 2) контроль за використанням землі;
- 3) регулювання оподаткування туристичних підприємств;
- 4) митне регулювання;
- 5) створення сприятливих умов для інвестицій і прями державні інвестиції в туризм.

Заходи державного управління загального характеру:

- прями бюджетні асигнування на розроблення і реалізацію цільових програм розвитку туризму;
- розроблення статистичних механізмів, які дають змогу вести об'єктивний статичний облік і контроль у туристичній індустрії;
- підтримка інфраструктури туризму;
- збереження і раціональне використання туристичних ресурсів;
- забезпечення безпеки туристів;
- гарантування прав громадян на відпочинок і свободу пересування під час здійснення подорожей, захист прав туристів;

- упорядкування туристичних формальностей;
- розвиток міжнародних контактів, пов'язаних із туристичною діяльністю;
- створення умов для діяльності, спрямованої на виховання й освіту туристів, зокрема в галузі екології;
- сприяння кадровому забезпеченню туристичних підприємств;
- сприяння розвиткові наукових досліджень туристичної діяльності [42].

Основним регламентувальним документом у галузі туризму є Закон України «Про туризм». Визнання вагомості туризму для соціально-економічного розвитку країни закріплене в Указах Президента України «Про підтримку розвитку туризму в Україні» від 02.03.2001 р. та «Про заходи щодо забезпечення реалізації державної політики у галузі туризму» від 14.12.2001 р.

Згідно зі ст. 1 Закону «Про туризм» туристичний продукт – це попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізують або пропонують для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги з перевезення, розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо) [22].

Відповідно до ст. 5 Закону «Про туризм» учасниками відносин, що виникають під час здійснення туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги (перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного, курортного, спортивного, розважального та іншого обслуговування) чи здійснюють посередницьку діяльність із надання характерних і супутніх послуг, а також громадяни України, іноземці та особи без громадянства (туристи, екскурсанти, відвідувачі та інші), в інтересах яких здійснюють туристичну діяльність (ч. 1 ст. 5 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009 р.).

Суб'єкти, що здійснюють та/або забезпечують туристичну діяльність (суб'єкти туристичної діяльності) є:

- ▶ туристичні оператори (туроператори) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною

діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, і які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність;

- ▶ туристичні агенти (турагенти) – юридичні особи, створені згідно із законодавством України, а також фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які здійснюють посередницьку діяльність із реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницьку діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг;
- ▶ інші суб'єкти підприємницької діяльності, що надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування, екскурсійних, розважальних та інших туристичних послуг;
- ▶ гіді-перекладачі, екскурсіводи, спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу – фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, окрім осіб, які працюють на відповідних посадах підприємств, установ, організацій, яким належать чи які обслуговують об'єкти відвідування;
- ▶ фізичні особи, які не є суб'єктами підприємницької діяльності та надають послуги з тимчасового розміщення (проживання), харчування тощо.

Для кращого розуміння специфіки державного регулювання у сфері туризму, наведемо загальну схему надання туристичних послуг (див. рис. 1.1).

На рисунку-схемі показано, як саме туроператор формує туристичний продукт, реалізуючи його туристам самостійно та/або через турагентів.

Між суб'єктами туристичної діяльності укладають відповідні договори. Між безпосередніми надавачами послуг і туроператором укладають найчастіше агентські договори чи інші види посередницьких договорів (комісії, доручення).

Особливості укладення і виконання агентських договорів визначено у главі 31 (статті 295–305) Господарського кодексу.

Безпосередні надавачі послуг,
які входять до туристичного продукту

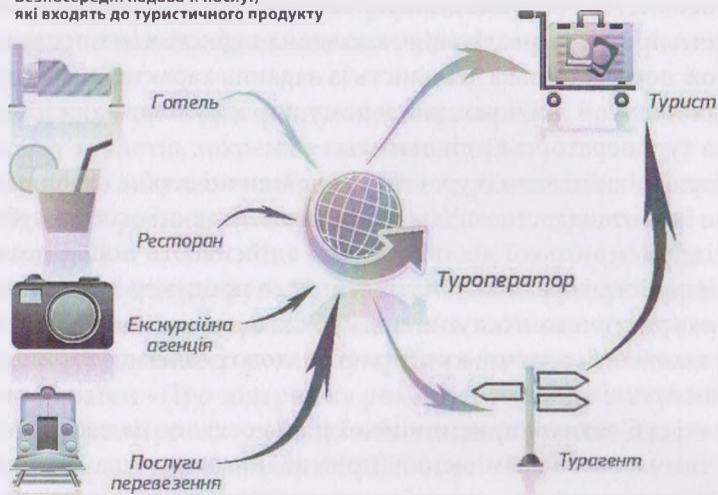


Рис. 1.1. Функціонування сфери надання туристичних послуг [24]

Так, згідно з частиною першою ст. 295 цього кодексу, комерційне посередництво (агентська діяльність) є підприємницькою діяльністю, що полягає в наданні комерційним агентом послуг суб'єктам господарювання у разі здійснення ними господарської діяльності через посередництво від імені, в інтересах, під контролем і за рахунок суб'єкта, якого він представляє [17].

За агентським договором одна сторона (комерційний агент) зобов'язується надати послуги другій стороні (суб'єкту, якого представляє агент) в укладенні угод чи сприяти їх укладенню (надання фактичних послуг) від імені цього суб'єкта і за його рахунок (частина 1 ст. 297 Господарського кодексу України).

Отже, за агентським договором між надавачем послуг (наприклад, готелем) і туроператором (агентом) останній зобов'язується укласти договір із надання послуг проживання туристам від імені готелю. Слід наголосити, що окремого договору із надання послуг проживання з туристом не укладають – з ним укладають договір на туристичне обслуговування, зокрема й у вигляді ваучера.

Договір на туристичне обслуговування є комплексним договором, який містить також елементи договору на проживання та елементи інших договорів із надання послуг.

Уклавши договори з безпосередніми надавачами послуг, туроператор формує туристичний продукт.

Отже, туроператор може самостійно не надавати жодної послуги, яка лежить в основі туристичного продукту (туру), основне його завдання – організувати такий тур і продати туристам.

Між туроператором і турагентом також найчастіше укладають агентський договір. За таким договором турагент має реалізувати туристичний продукт (тур), який сформував туроператор, від імені туроператора.

Між туроператором (турагентом) і туристами укладають договір на туристичне обслуговування. Такий договір може бути укладено у вигляді ваучера. Ваучер – форма письмового договору на туристичне або на екскурсійне обслуговування, яка може використовуватися відповідно до Закону про туризм (ст. 23).

У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видавання ваучера, мають міститися такі дані:

- ▶ найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності;
- ▶ номер ліцензії (дозволу) на відповідний вид діяльності;
- ▶ юридична адреса;
- ▶ прізвище, ім'я (по батькові) туриста (у разі групової поїздки – прізвища, імена (по батькові) членів групи);
- ▶ строки надання і види туристичних послуг, їхня загальна вартість, назва;
- ▶ адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія;
- ▶ режим харчування;
- ▶ розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування;
- ▶ інші дані, зумовлені характером угоди, складом групи тощо;
- ▶ дата видачі ваучера.

Уклавши договір, туристи сплачують вартість туру туроператору або турагенту. Якщо сплачують турагенту, то останній переказує отримані кошти, переважно, після вирахування своєї винагороди туроператору або переказує всі отримані від туристів кошти туроператору, і надалі туроператор виплачує винагороду турагенту окремо.

Відповідно туроператор переказує кошти за реалізований тур безпосереднім надавачам послуг із вирахуванням своєї винагороди або всю суму. Потім надавачі послуг окремо виплачують винагороду туроператору.

Таким чином турист отримує від безпосередніх надавачів туристичні послуги, які входять до придбаного ним туру: розміщення, харчування, перевезення, екскурсійне обслуговування тощо. Зазначимо, що туроператор може придбати право з надання послуг у безпосередніх надавачів таких послуг, формувати турпродукт і продавати його туристам самостійно або через турагентів за агентським договором [24].

Туроператори формують туристичний продукт (тобто зводять в одну комплексну туристичну послугу окремі послуги надавачів туристичних послуг) і продають його туристам. Продати такий туристичний продукт є їхнім обов'язком згідно з агентським договором. Отже, послугу туроператора за агентським договором можна вважати наданою, якщо такий обов'язок із продажу виконано, навіть якщо безпосередні надавачі ще не надали послуг туристам. Факт надання послуги туроператора документують актом між сторонами (надавачами послуг і туроператором).

Основне завдання турагента – продати туристичний продукт туроператора, тобто продати туристам право отримати комплекс туристичних послуг. За загальним правилом турагент не є відповідальним за надання туристичних послуг туроператором і безпосередніми надавачами послуг. Доходом турагента є винагорода за надання послуг із продажу турпродукту.

1.2. Правове забезпечення та структура туристичного страхування в Україні

Як вже згадувалося, правову базу діяльності туристичної галузі України закладено Законом України «Про туризм». Він є основоположним законодавчим актом, що визначає загальні правові, організаційні, виховні та соціально-економічні засади реалізації державної політики в галузі туризму, всебічно регламентує туристичну діяльність в Україні, створює умови для стимулювання ділової активності суб'єктів туристичного підприємництва, забезпечує оптимальний

рівень державного регулювання процесу розвитку вітчизняного туризму. Закон України «Про туризм» став правовим підґрунтям для розроблення комплексу галузевих нормативно-інструктивних документів, що регламентують конкретні аспекти туристичної діяльності [27].

Основою правового регулювання у сфері туристичного страхування є Закони України «Про страхування» та «Про туризм», оскільки в Україні туристичне страхування, як окремих вид страхування, не виділяють [36]. Водночас вимоги до різних видів туристичного страхування у законодавстві України є дуже розрізненими і неоднозначними.

У Законі України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» закріплено обов'язковий порядок страхування громадян, які виїжджають за кордон. Зокрема, у ст. 9 цього закону вказано: «З метою створення умов, що гарантують відшкодування громадянинові України витрат, пов'язаних з надзвичайними обставинами під час перебування за кордоном, громадянин України повинен бути застрахованим» [56, 78].

Певні аспекти щодо здійснення туристичного страхування прописані у Законі України «Про туризм»: зокрема, у статті 16, щодо страхування туристів під час здійснення туристичних поїздок, вказано, що «страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками» [22]. Таким чином, сьогодні з усіх видів туристичного страхування обов'язковим у законодавстві вказано тільки один – медичне страхування та страхування від нещасних випадків.

Водночас у статті 17 Закону України «Про страхування» йдеться лише про обов'язковий характер страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну туристів. Щодо обов'язковості медичного страхування у сфері туризму в цьому законі нічого конкретно не сказано.

Набагато більше уваги надають правовому забезпеченню туристичного страхування в Ліцензійних умовах ведення туроператорської та турагентської діяльності. Зокрема, у цьому документі встановлено низку вимог щодо забезпечення страхового захисту туристів. Найбільш важливі серед них такі:

1. Страхування туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим.

2. Туроператор (турагент) повинен перевірити страховий поліс і додати його копію до договору про надання туристичних послуг.

3. Договір страхування про надання медичної допомоги туристам має передбачати відшкодування їхніх витрат у разі настання страхового випадку безпосередньо у місці тимчасового перебування.

4. Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туристів під час укладення договору про надання туристичних послуг.

5. Договір туристичного страхування має надавати страхове покриття на весь період туристичної подорожі.

6. Туроператор або турагент зобов'язаний інформувати туристів про наявність інших ризиків, пов'язаних із наданням туристичних послуг, а також можливість їх страхування.

Як зазначають дослідники, темпи розвитку туристичного страхування в Україні є співмірними із розвитком туристичної індустрії – функціонування туристичної індустрії значною мірою визначають за ефективністю використання механізмів страхового захисту споживачів туристичних послуг та суб'єктів туристичної діяльності, оскільки ризик настання небажаних подій і їхніх негативних наслідків у туризмі є дуже високим. Формування страхових відносин у туристичній сфері дає змогу реалізувати механізм страхового захисту ризиків як підприємств туризму, так і споживачів туристичного продукту [79].

Як зазначає О. О. Полуляхова, туристичне страхування відіграє роль своєрідного гаранта на міжнародній арені завдяки забезпеченню відшкодування матеріальної та моральної шкоди застрахованим особам, зменшенню нещасних випадків та смертності туристів, стимулюванню здійснення превентивних заходів настання страхових випадків, підвищенню безпеки туристичної діяльності [50, с. 25]. Суть страхування в туризмі полягає в передаванні ризиків від їхнього носія (туриста) до страхової компанії безпосередньо або через посередників (туристичне підприємство).

В Україні впродовж останнього часу помітною стала позитивна динаміка розвитку туристичного страхування – спостерігається збільшення кількості громадян, які виїждять за кордон, що пов'язане

аміною способу життя громадян та загальним збільшенням кількості закордонних поїздок. Суттєвий вплив на активізацію туристичних поїздок здійснило встановлення безвізового режиму між Україною та країнами ЄС у червні 2017 р. Однак, не зважаючи на це, інституційно-правові та функціональні характеристики національного ринку туристичного страхування перебувають на стадії становлення і ще не відповідають європейським стандартам та реальним потребам держави у сфері туризму та страхування [78].

Страхування в туризмі – це система відносин між страховою компанією і туристом щодо захисту його життя і здоров'я, а також майнових інтересів у разі настання страхового випадку під час туристичної подорожі [27, 36]. При цьому відшкодування застрахованому потерпілому пов'язаних із цим витрат здійснюються у межах страхової суми, яку визначено в договорі страхування (страховому полісі) між страховиком і страхувальником.

Страхування в туризмі розглядають також як систему фінансово-економічних відносин між страховими компаніями, суб'єктами туристичної діяльності та туристами з приводу задоволення інтересів і потреб кожного з них [61, с. 276].

Враховуючи необхідність захисту інтересів українських громадян за кордоном, у статті 9 Закону України «Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України» вказано, що «з метою створення умов, які гарантують відшкодування громадянам України витрат, пов'язаних з надзвичайними обставинами за кордоном, громадянин України повинен бути застрахованим». Також за статтею 16 Закону України «Про туризм» передбачено, що «страхування туристів (медичне і від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на засадах договорів зі страховиками» [15].

Туристичне страхування пропонує широкий спектр послуг, необхідних для успішного розвитку сучасної індустрії туризму. Специфічною рисою туристичного страхування є його комплексність. У страховій практиці пакети туристичного страхування дуже рідко можуть бути віднесені до однієї галузі страхування і сама система послуг щодо забезпечення страхового захисту від ризикових ситуацій під час туристичної подорожі є складною. Це пов'язано з неоднорідністю ймовірних негативних подій, які можуть трапитися у певний

час або за певних обставин – такі послуги одночасно охоплюють страхування життя та здоров'я туриста, його майна та відповідальності тощо [11, 18].

Туристичні фірми віддають перевагу мінімальним страховим сумам (до 5 тис. USD), страховий платіж за якими найнижчий і вартість путівки при цьому не зростає [15].

Страхуванням туристів займаються суб'єкти туристичної діяльності на основі угод зі страховими компаніями. Переважно турфірма підписує договір зі страховою компанією на страхування туристів, встановлює страхову суму і страховий платіж, від якого буде залежати відсоток премії, що видаватиметься страховому посереднику після реалізації полісів. Це оформляють договором доручення, де страхова компанія (страховик) зобов'язує турфірму продавати страхові поліси за фіксованою ціною, виплачуючи комісійну винагороду. Страховий посередник залишає собі від 10 до 25 % вартості страхового внеску. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про туризм» «туристи вправі самостійно укладати договори на таке страхування. У цьому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування» [28].

Характерна риса страхування громадян, що виїжджають за кордон – включення в нього страхування невідкладної допомоги. Загалом у туристичній практиці, зокрема серед туристів, поширеною є думка, що туристичне страхування – це компенсація тільки медичних витрат, які можуть виникнути в закордонній поїздці внаслідок раптового захворювання або нещасного випадку. Однак слід зазначити, що, крім компенсації медичних витрат, страхування громадян, які виїжджають за кордон, може містити й інші гарантії, наприклад надання юридичної допомоги, допомоги на дорогах та ін.

Туристичне страхування, як і страхування в цілому, залежно від предмета страхування поділяють на:

- 1) особисте страхування туристів;
- 2) майнове страхування;
- 3) страхування відповідальності туристів та туристичних організацій [36, 78].

Основними страховими випадками особистого страхування, у разі якого турист придбає страховий поліс, є нещасний випадок, страхування від хвороби під час подорожі та на випадок смерті чи загибелі.

Майнове страхування туристів передбачає страхування як предметів особистого користування (кінокамери, фотоапарати, одяг тощо), які турист (страхувальник) та члени його родини (якщо це сімейний туризм і членів сім'ї застраховано) мають при собі чи перевозять на транспортних засобах, так і туристичного майна (спортивного, гірськолижного, для водних прогулянок та ін.) [11].

Специфічними видами страхування туристичних ризиків є страхування на випадок затримки транспорту, поганої погоди під час перебування застрахованих осіб на відпочинку, а також ненадання або неналежне надання послуг, зазначених у туристичній путівці тощо.

Вагоме місце у страховому захисті туристів посідає обов'язкове страхування від нещасних випадків на транспорті – цей вид страхування передбачено у чинному законодавстві України і в законодавстві зарубіжних країн [78].

Страхові компанії забезпечують комплексний особистий і майновий страховий захист туристів під час подорожей за кордон та в межах України. Види туристичного страхування, які пропонують на ринку туристичних послуг подано на рис. 1.2.

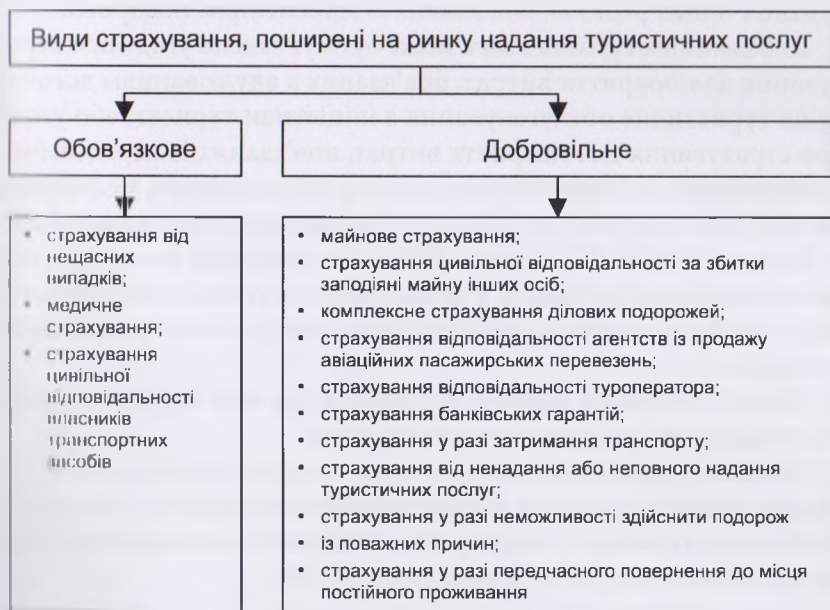


Рис. 1.2. Види туристичного страхування [9, 36]

Основними складниками вартості страхового поліса є тривалість поїздки, територія дії поліса, набір ризиків і розмір страхової суми, вік застрахованої особи, ступінь активності туриста під час подорожі [18].

Туристи можуть також самостійно укладати договори туристичного страхування. У такому випадку вони зобов'язані завчасно підтвердити туроператору чи турагенту наявність належним чином укладеного договору страхування.

За договором страхування має бути передбачено надання медичної допомоги туристам і відшкодування їхніх витрат у разі настання страхового випадку безпосередньо в країні (місці) тимчасового перебування.

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

Обов'язкове (медичне та від нещасного випадку) страхування здійснюють один раз на весь період туристичної подорожі.

На вимогу туриста туроператор чи турагент забезпечують страхування інших ризиків, пов'язаних із здійсненням подорожі.

За бажанням туриста з ним може бути укладено угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних з анулюванням договору на туристичне обслуговування з ініціативи туриста, або угоду про страхування для покриття витрат, пов'язаних із передчасним поверненням до місця проживання у разі настання нещасного випадку або хвороби (ч. 6 статті 16 із змінами, внесеними згідно із Законом № 1276-VI від 16.04.2009 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні».

Шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну, компенсують у встановленому порядку.

Ризики туристичних підприємств і ризики внутрішнього туризму страхують у межах загальноприйнятих видів страхування, а міжнародні поїздки потребують особливих міжнародних видів страхування: асистансу і зеленої картки [15].

Запитання для самоконтролю

1. Чим зумовлена необхідність страхового захисту у сфері туризму?
2. Назвіть основні законодавчі документи, які регламентують здійснення страхування у туристичній діяльності.
3. На вашу думку, як повно охоплюють виділені види туристичного страхування реальні потреби у страховому захисті туристів у сучасних умовах?
4. Які чинники впливають на вартість страхового захисту? Чим це зумовлено?
5. Які розділи договору про надання страхових послуг туристу під час перебування у туристичній подорожі, на вашу думку, є найбільш істотними?

РОЗДІЛ 2

СТРАХУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Особливості страхування в готельно-ресторанному бізнесі

Страхування ризиків у готельному бізнесі стало більш затребуваним у результаті розвитку в Україні готельного господарства і появи міжнародних готельних мереж. Підприємства готельно-ресторанного комплексу виконують одну з основних функцій у сфері обслуговування туристів – забезпечують їх житлом, харчуванням та іншими послугами під час подорожі. Розвиток туристичної галузі значною мірою пов'язаний із рівнем матеріально-технічної бази таких підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їхньої мережі, якістю та обсягом пропонованих послуг, а також безпекою їхнього функціонування. Проте ризики, яких зазнають власники готельно-ресторанного бізнесу, можуть призвести до величезних збитків, що зумовлює необхідність використання страхових механізмів управління ними.

Формування ефективної системи страхового захисту від ризиків у готельно-ресторанному бізнесі значною мірою залежить від готовності власників та керівників закладів системно організовувати страховий захист, ступеня довіри до страхових компаній, розвиненості ринку страхових послуг, досконалості страхового законодавства та готовності страховиків надати підприємствам сприятливі умови і тарифи страхування [77].

Важко не погодитися із думкою, що для успішного функціонування закладів у готельно-ресторанній сфері готельєри та ресторатори докладають багато зусиль. Окрім роботи над створенням особливого, атрактивного для відвідувачів та з власною специфікою меню, навчанням персоналу, залученням відвідувачів та популяризацією діяльності закладу, власники ресторану є відповідальними за можливу шкоду, завдану клієнтам чи іншим особам, а також шкоду, заподіяну сусіднім приміщенням.

В аналогічній ситуації є і власники готелів, які дуже часто стикаються з ризиками фінансових втрат, особливо в результаті пожеж та затоплень. Причиною таких подій може бути як необережність клієнтів чи порушення техніки безпеки персоналом, так і аварія комунікацій чи інших систем. У разі настання непередбаченої ситуації, окрім власних збитків, готель повинен компенсувати шкоду, заподіяну орендарям, гостям або відвідувачам [44].

Фахівці стверджують, що готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш ризикованих у світі, а враховуючи зростання ринкової конкуренції у цій сфері, страхування ризиків готельно-ресторанного бізнесу стає дедалі більш вагомим не тільки для власників готельно-ресторанних закладів, а й для їхніх партнерів.

Ведення готельно-ресторанного бізнесу потребує надійного страхового захисту, тому перед відкриттям готельно-ресторанного підприємства необхідно його застрахувати від найбільших ризиків, оскільки збиток, нанесений невеликому ресторану, може виявитися фатальним, тоді як великий заклад ще може спробувати знайти ресурси для покриття своїх збитків [44].

Наявність страхового захисту самих будівель, а також відповідальності перед гостями та відвідувачами є гарантією фінансової стабільності та успішного розвитку бізнесу. Страхування, як свідчить світова практика, є невід'ємним елементом відповідального підходу до ведення готельно-ресторанної справи. Великі міжнародні туроператори, укладаючи договір обслуговування з власником готельного комплексу, однією з обов'язкових умов договору вказують перелік страхових покриттів, які мають бути у власника [77].

Страхування готельно-ресторанного бізнесу повинно бути комплексним, оскільки під час ведення такого бізнесу можна зіткнутися зі значною кількістю ризиків, які залишаються незахищеними навіть за використання традиційного майнового страхування, і тільки використання комплексного страхування відповідальності дає змогу ефективно протистояти збиткам, які можуть виникнути в діяльності бізнесу.

Сучасний страховий захист може передбачати не тільки стандартний набір «готельно-ресторанних» ризиків (пожежа, витік чи вибух газу, розморожування холодильного обладнання та інші специфічні ризики), а й страхування гостей закладу від отруєння несвіжими або

недоброякісними продуктами, від падіння бурульок на автомобілі, припарковані на стоянці ресторану, і навіть від падіння самих гостей на слизькій підлозі закладу [44].

Традиційно вітчизняні підприємства готельно-ресторанного комплексу страхують своє майно тільки від вогню (пожеж). Страховий захист від багатьох інших видів ризиків, незважаючи на широкий вибір страхових продуктів, в Україні ще не набув належного розвитку.

Як зазначають фахівці, майно готельно-ресторанного комплексу, крім страхування від вогневих ризиків, страхують від таких стандартних ризиків як:

- ризики стихійних явищ;
- пошкодження водою внаслідок аварії технічних систем або дії води із сусідніх приміщень;
- протиправних дій третіх осіб (крадіжки зі зломом, грабіж, умисне пошкодження, знищення застрахованого майна);
- розбивання скляних елементів будівлі та приміщень;
- наїзду на застраховане майно наземних транспортних засобів;
- випадкового зовнішнього впливу [77].

Водночас зарубіжний досвід страхування підприємницьких ризиків у готельно-ресторанному бізнесі свідчить, що до ефективних інструментів управління ними належить страхування відповідальності власників ресторанів і готелів. Цей вид страхування передбачає, що у разі настання страхового випадку страховик візьме на себе компенсацію шкоди, завданої життю, здоров'ю або майну:

- відвідувачів закладу, гостей готелю у зв'язку із:
 - незадовільною якістю послуг, страв та напоїв (наприклад, отруєння, опік, потрапляння сторонніх предметів у їжу);
 - необережними діями персоналу (наприклад, падіння замовлених відвідувачем страв із таці офіціанта, псування майна гостей у гардеробі та ін.);
 - інші чинники (наприклад, у разі травми через падіння на слизькій підлозі тощо);
- власників орендованого приміщення та сусідніх приміщень у випадку пожежі, затоплення тощо;
- інших третіх осіб – наприклад, у разі падіння вивісок, рекламних плакатів, інших елементів екстер'єру та інтер'єру закладу тощо [77].

У сучасних умовах страхові компанії пропонують також комплексні програми страхування готельно-ресторанного бізнесу. Такі програми містять страхове покриття одразу за декількома видами страхування, а саме:

- страхування цивільної відповідальності власників перед третіми особами;
- страхування цивільної відповідальності орендарів готельно-ресторанного комплексу;
- страхування майна готельно-ресторанного комплексу;
- страхування життя і здоров'я туристів на час перебування у готелі;
- страхування збитків від перерви в діяльності готелю;
- страхування професійної відповідальності власника готельно-ресторанного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями.

Оптимально, якщо страхова компанія має можливість запропонувати кожному власнику готельно-ресторанного закладу індивідуальну програму (особливі умови) страхового обслуговування, з огляду на виняткові потреби кожного конкретного підприємства. На основі аналізу виробничого процесу ресторану, кафе, особливостей займаної приміщення, охоронної і протипожежної безпеки, умов зберігання продуктів доцільно вибирати страховий пакет ризиків.

У програмах страхування з особливими умовами для клієнта часто передбачають:

- страхування ексклюзивного майна – предметів інтер'єру, галереї, декору;
- страхування специфічного обладнання;
- страхування відповідальності під час проведення заходів, що проходять на території готелю (конференцій, концертів, презентацій) тощо.

Страховики також розробили спеціальні програми для готельних підприємств малого та середнього бізнесу, готелів середніх категорій (3* та нижче), що передбачають стандартизовані умови страхування (тарифи, франшизи); лімітовані страхові суми; максимально спрощену процедуру укладання договору страхування.

Для клієнтів корпоративного бізнесу (готелів високого класу та класу «люкс» (4–5*)) переважно пропонують більш широке покриття з додатковими опціями (покриття «Преміум»).

У теперішніх умовах загострення суспільно-політичних проблем у країні та світі актуальними є пропонувані страховиками можливості покриття додаткових витрат, яких можуть зазнати власники готельно-ресторанного бізнесу внаслідок терористичних актів, страйків, бунтів, громадських заворушень, витрат на вивезення сміття після настання страхового випадку та ін. [77].

Якщо загалом спробувати охарактеризувати ситуацію зі страхуванням у готельно-ресторанній справі в нашій країні впродовж останніх років, то за результатами аналізу діяльності найвідоміших страховиків України можна стверджувати, що більшість із них не мають спеціалізованих програм у страхуванні ресторанного і готельного бізнесу, а в страхуванні туристів спостерігається високий рівень варіативності страхового покриття і вартості страхування. Серед можливих причин, що призвели до такої ситуації із страхуванням у готельно-ресторанній бізнесі, є такі:

- ▶ до останнього часу більшість великих страховиків концентрували увагу на автострахуванні та корпоративному медичному страхуванні як сегментах найбільш масових і таких, що добре піддаються андерайтингу (андерайтинг у страхуванні – процес аналізу запропонованих до страхування ризиків, ухвалення рішень про страхування (перестрахування) певного ризику та визначення тарифної ставки, адекватної ризику, франшизи та інших умов договору [30]);
- ▶ нерозвинута інфраструктура ресторанного і готельного господарства в Україні заважала страховикам розглядати ці об'єкти як перспективні для надання страхових послуг;
- ▶ великий обсяг туристичної діяльності досі формують за старими, напівлегальними схемами, тому страховики приділяли увагу здебільшого тим напрямам, де страхування туристів є обов'язковим [73].

2.2. Ризики в готельно-ресторанному бізнесі

Сфера готельно-ресторанного бізнесу супроводжується значною кількістю ризиків, які є об'єктом комерційного страхування. Усі ризики, що впливають на діяльність підприємств туристичного бізнесу та забезпечуються страховим захистом, поділяють на загальні та специфічні.

До загальних слід віднести вогневі ризики, які в міжнародній класифікації мають назву FLEXA, та технічні ризики.

FLEXA-ризика (абревіатура означає «Fire, Lightning, Explosion, Aircraft crash» (з англ. пожежа, блискавка, вибух, падіння літальних апаратів) – це ризики знищення або пошкодження майна внаслідок пожежі, удару блискавки, вибуху газу, падіння літальних апаратів, їхніх частин або частин їхнього вантажу. Страхування «FLEXA» є актуальним для усіх закладів готельно-ресторанної сфери. Градація тарифів за цим страховим покриттям є достатньо широкою, хоча загальний їхній розмір невисокий (від 0,2 % до 1 %) [73].

Як зазначають страховики-практики, страховий випадок «Пожежа» розраховано на покриття збитків, які пов'язані не лише із займанням, але й спричинених дією високих температур, диму та сажі. Деякі страхові компанії можуть пропонувати компенсацію видів збитку, завданого не самою пожежею, а її гасінням. Також працівникам готельно-ресторанної сфери слід знати, що не всі страхові компанії додають у цю групу ризиків підпал – деякі страховики відносять його до групи ризиків «Протиправні дії третіх осіб». Таку ж ситуацію спостерігають із страховим ризиком «Вибух». У деяких страховиків вибух побутового газу та котлів не підпадає під ризик «Вибух» [35].

Страхування підприємств готельного і ресторанного бізнесу можна віднести до специфічних видів страхування. Частка страхового покриття, безумовно, може бути стандартизована, але частка специфічних опцій у страховому тарифі завжди буде значною. Великою є ймовірність кумуляції збитків, що робить потенційно можливими великі збитки і відповідно потребує високого рівня перестраховування. (Кумуляція у страхуванні – зосередження застрахованих об'єктів на обмеженій території, що може призвести до великих збитків внаслідок одночасного страхового випадку (наприклад, під час великої пожежі в готелі, коли можуть бути людські жертви, знищується майно підприємства і клієнтів). Кумуляцію страхових ризиків слід враховувати при визначенні частини ризику, що залишається на утриманні страховика [69].

Таким чином, комплексне поєднання страхування туристів та страхування підприємств готельного і ресторанного бізнесу забезпечує сприятливе розсіювання ризиків у страховому портфелі.

Специфіка страхування технічних ризиків зумовила їх виділення в окрему групу, хоча за своїм змістом вони належать до страхування підприємницьких ризиків.

Страхування технічних ризиків є стандартизованим видом страхування, має чіткі міжнародні позначення. Саме стандартизація робить ці напрями страхування, як і страхування FLEXA, найбільш придатними для застосування страхування об'єктів готельного і ресторанного бізнесу в тих підприємствах, які мають іноземні інвестиції або належать до відомих у світі мережевих структур. Зокрема, обов'язковою умовою під час підписання договірної франшизи є комплексне страхування ризиків [73].

Стандартизація стосується передусім страхового покриття, яке надають за тим чи іншим видом страхування технічних ризиків. Відмінність полягає у визначенні страхових тарифів, які дуже диференційовані залежно від об'єкту страхування та оціненого ризику.

Як зазначає А. А. Супрун, на певних етапах діяльності підприємств готельно-ресторанної сфери використовують різні види страхового покриття. Останніми роками українські компанії також почали пропонувати різні види страхування технічних ризиків, застосовуючи при цьому міжнародні позначення і стандартизоване страхове покриття. Обсяг відповідальності страховиків за основним видом страхування технічних ризиків представляють такими групами ризиків:

- пожежа, удар блискавки, хімічний вибух;
- фізичний вибух;
- коротке замикання;
- землетрус, затоплення, паводок;
- буря, мороз;
- крадіжка;
- навмисні дії;
- халатність, помилки персоналу, недостатній досвід роботи;
- матеріали з дефектами;
- помилки в конструкції;
- випробування;
- збитки, завдані майну;
- відповідальність перед третіми особами [73].

Сучасні підприємства ресторанного і готельного бізнесу є складними технологічними системами. Тому певною мірою можна

уніфікувати низку ризиків, які в міжнародній системі стандартів страхування належать до технічних (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Склад і зміст технічних ризиків у сфері готельного і ресторанного бізнесу [44]

Назва виду страхування	Страховання у сфері готельного і ресторанного бізнесу
Будівельно-монтажне страхування	Страховання усіх ризиків під час будівництва об'єктів нерухомості, яке використовують підприємства ресторанного і готельного бізнесу
Страховання усіх монтажних ризиків	Страховання об'єктів спеціального обладнання в процесі їх монтажу
Страховання машин	Страховання технологічного обладнання ресторанів і готелів у процесі їх постійної експлуатації
Страховання електронних пристроїв	Страховання електронної техніки, автоматизованих систем, засобів зв'язку
Страховання запасів на випадок псування	Страховання продуктів харчування на випадок псування
Страховання інженерних споруд	Страховання систем енергопостачання, водопостачання і водовідведення
Страховання на випадок втрати прибутку в результаті поломки машинного обладнання	Страховання на випадок перерв в енергопостачанні, виходу із ладу кухонних агрегатів та іншого технологічного обладнання, виходу з ладу систем водопостачання і водовідведення

Існує чимало ризиків, пов'язаних із діяльністю підприємств ресторанного і готельного бізнесу, які підприємства пропонують покрити страховикам за окрему винагороду.

Найбільш поширеним серед них є ризик цивільної відповідальності підприємства перед споживачами послуг. Страховим випадком є несподівана і ненавмисна подія, що відбулася в процесі ведення страхувальником господарської діяльності на території

готельно-ресторанного комплексу впродовж дії договору страхування і внаслідок якої настає його відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю та/або майну третіх осіб – споживачів готельно-туристичних послуг.

У страхуванні підприємств ресторанного і готельного бізнесу страховими випадками є:

1. травми будь-якого походження (хімічна, механічна, термічна й т. ін.), отримані внаслідок:
 - пожежі, вибуху; падіння на слизькій підлозі, через погане освітлення, захаращення проходів тощо;
 - ураження електричним струмом;
 - нанесення тілесних пошкоджень іншою особою (зокрема, навмисне вбивство);
 - аварій, руйнації будинків, споруд і конструкцій;
 - стихійних лих,
 - надзвичайних подій;
2. інші випадки, що не ввійшли в перелік, які спричинили тимчасове або стійке пошкодження здоров'я (інвалідність) або смерть споживача готельно-ресторанних послуг чи завдали шкоду його особистому майну, коли у постраждалого (або його спадкоємців) є всі підстави вимагати від страхувальника відшкодування заподіяної ним шкоди у встановленому законом порядку [44].

2.3. Страхові послуги для підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Страхування туристів є масовим видом страхування з невеликими страховими сумами і стандартними умовами страхування. Страхувальниками є або самі туристи, або туристичні агенції, якщо йдеться про групове страхування туристів. Як стверджують фахівці, збитковість туристичного страхування є нижчою за середню в галузі, а ймовірність виникнення великих виплат – доволі низькою [73].

У сфері готельно-ресторанного бізнесу підприємці часто стикаються з ризиками непередбачуваних фінансових втрат, зумовленими різними подіями, серед яких найбільш часто фіксованими є пожежі та затоплення. Причиною цього може бути як необережність клієнтів

або порушення техніки безпеки персоналом готельно-ресторанного закладу, так і аварії комунікаційних чи інших систем. У разі настання непередбаченої ситуації, крім власних збитків, заклад повинен компенсувати шкоду, заподіяну орендарям, гостям або відвідувачам. Страхування відповідальності власників ресторанів і готелів є найефективнішим інструментом управління такими ризиками.

Договори страхування готельних та ресторанных комплексів зазвичай є нестандартними та їх узгоджують індивідуально з кожним клієнтом для найбільш повного врахування його інтересів.

Під час укладання договору страхування особливу увагу потрібно звернути на величину франшизи, наявність додаткових сублімітів (обмежень у страховій виплаті, які встановлюють за окремими страховими випадками, вказаними в договорі страхування), надання страховиком можливості покриття додаткових витрат (наприклад, терористичні акти, страйки, бунти, громадські заворушення, витрати на пожежогасіння, вивезення сміття після настання страхового випадку та інші), розширення стандартного покриття, коректного визначення базису оцінювання майна клієнта, строки та умови виплати страхового відшкодування [44].

У сучасних умовах страхові компанії пропонують низку страхових послуг для підприємств готельно-ресторанного бізнесу, а також їхні комплекси. Зокрема, для готельного бізнесу пропонують такі види страхових продуктів:

- страхування майна;
- страхування готельного бізнесу;
- страхування транспортних засобів (КАСКО);
- страхування електронного обладнання;
- страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;
- добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;
- страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями.

Страхові послуги для ресторанного бізнесу, які пропонують страхові компанії є:

- страхування майна;
- страхування товарних запасів;
- страхування електронного обладнання;

- страхування збитків від перерви в комерційній діяльності;
- добровільне медичне страхування персоналу підприємств і організацій;
- страхування контейнерів [44].

Різноманітні види цивільної відповідальності (цивільна відповідальність перед третіми особами; цивільна відповідальність орендарів готельного комплексу; цивільна відповідальність рестораторів за якість страв) оформляють окремим додатком до полісу страхування підприємств готельного і ресторанного бізнесу [73].

Зокрема, у разі настання страхового випадку страхова компанія «Allianz Україна» візьме на себе компенсацію шкоди, завданої життю, здоров'ю або майну:

- відвідувачів закладу, гостей готелю – через незадовільну якість послуг, страв та напоїв (наприклад, отруєння, опік, потрапляння сторонніх предметів у їжу), необережні дії персоналу (пролиття страви на одяг клієнта) та інші чинники (наприклад, у разі травми через падіння на слизькій підлозі тощо);
- власників орендованого приміщення та сусідніх приміщень через пожежу, затоплення та ін.;
- інших третіх осіб – наприклад, у разі падіння вивісок, рекламних плакатів, інших елементів екстер'єру та інтер'єру закладу тощо [62].

Страхова компанія «ЕКСПО СТРАХУВАННЯ» забезпечує компенсацію шкоди, заподіяної життю, здоров'ю або майну:

- відвідувачів закладу, гостей готелю – через незадовільну якість послуг, страв та напоїв (наприклад, отруєння, опік, потрапляння сторонніх предметів у їжу), необережні дії персоналу (пролиття червоного вина на одяг клієнта) та інші чинники (наприклад, у разі травми через падіння на слизькій підлозі та ін.);
- власників орендованого приміщення та сусідніх приміщень через пожежу, затоплення тощо;
- інших третіх осіб – наприклад, у разі падіння вивісок, рекламних плакатів, інших елементів екстер'єру та інтер'єру закладу та ін. [44].

Широкий перелік страхових послуг для готельно-ресторанного бізнесу пропонує Страхове товариство «Авеста Страхування».

До об'єктів, що підлягають страхуванню за спеціалізованою програмою, входять:

- майно підприємства (будинки, споруди, внутрішнє оздоблення будівель та приміщень, зокрема індивідуальні авторські проекти, оформлення ресторанів, кафе і піцерій, технологічне, торгове та інше обладнання, устаткування автоматичної групи вхідних дверей, ліфти, інше обладнання основного і VIP-залів, зокрема барні стійки, електронне обладнання, меблі, інструмент, інвентар, в тому числі столові прилади, посуд тощо, готівка, що зберігається у сейфі, спеціальних сховищах, броньованих приміщеннях, а також у касових апаратах, товарний запас алкогольної та тютюнової продукції, продуктів харчування, напівфабрикатів, збитки підприємства, пов'язані з необхідністю розчищення території після страхового випадку, вивезення сміття, зламу будівель, утилізацією майна);
- страхування збитків від перерви у діяльності підприємства (компенсація непрямих збитків, які підприємство терпить у результаті настання страхової події щодо застрахованого майна);
- страхування відповідальності (усі витрати, пов'язані з відповідальністю підприємства перед третіми особами, зокрема відвідувачів);
- страхування готельних комплексів (усі наведені вище опції в одному договорі зі знижкою у страховому тарифі) [70].

Акціонерна страхова компанія «ІНГО Україна» пропонує комплексну програму страхування готельного бізнесу, яка містить страхове покриття одразу за декількома видами страхування, а саме:

- страхування цивільної відповідальності перед третіми особами (обов'язковий вид страхування);
- страхування цивільної відповідальності орендарів готельного комплексу;
- страхування майна готельного комплексу (зокрема майна, що належить до комплексу: ресторанів, салонів краси, стоянок паркування та ін.);
- страхування життя і здоров'я туристів на час перебування в готелі;
- страхування збитків від перерви в діяльності готелю;

- страхування професійної відповідальності власника готельного бізнесу перед персоналом, робітниками, службовцями.

До програми додано особливі умови для клієнта, а саме:

- страхування ексклюзивного майна: предметів інтер'єру, галереї, декору;
- страхування специфічного обладнання;
- страхування відповідальності під час проведення заходів, що проходять на території готелю (конференцій, концертів, презентацій) [67].

Страхова компанія «ЮНІТІ» пропонує страхування відповідальності власника готельно-туристичного комплексу, у якому також поєднуються напрями майнового страхування, страхування відповідальності та додаткові програми для туристів, які перебувають на відпочинку [68].

Порядок виплати страхового відшкодування чітко регламентовано у договорі страхування. Для прикладу, у АСК «ІНГО Україна» механізм виплати страхового відшкодування за страховими випадками у спрощеному та загальному вигляді здійснюють у три етапи:

- 1) надання заяви про настання страхового випадку впродовж двох днів;
- 2) надання усієї необхідної інформації про настання страхового випадку;
- 3) ухвалення рішення щодо виплати страхового відшкодування.

Страхове відшкодування виплачують залежно від суми виплати. Максимальна кількість днів на виплату страхового відшкодування становить 60 днів із моменту отримання страховою компанією страхового акту [67, 73].

Таким чином, страхування готельно-ресторанного бізнесу є невід'ємним складником відповідального підходу до ведення економічної діяльності у сфері туризму. Для забезпечення цього у готельно-ресторанному бізнесі, як і загалом у туристичній сфері, необхідною є активна взаємодія власників готельно-ресторанного та туристичного бізнесу зі страховими компаніями та ефективна система страхування, що сприятиме зростанню рівня соціально-економічного розвитку нашої країни.

Запитання для самоконтролю

1. У чому полягає специфіка надання страхових послуг для закладів готельно-ресторанного господарства?
2. Які основні відмінності у страхуванні готельних і ресторанних закладів?
3. Назвіть основні страхові послуги, які пропонують на сучасному страховому ринку для закладів готельного та ресторанного господарства.
4. Охарактеризуйте основні етапи здійснення страхового відшкодування за страховими випадками для закладів готельно-ресторанного господарства.

РОЗДІЛ 3

ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ МЕДИЧНОГО СТРАХУВАННЯ ТУРИСТІВ

3.1. Правові основи та зміст медичного страхування у туристичній діяльності в Україні

Право кожного громадянина на охорону здоров'я і медичну допомогу – загально визнана норма міжнародного права, що закріплена у Всезагальній декларації прав людини (ст. 25) та у Міжнародному пакті про економічні, соціальні та культурні права (ст. 12) [48].

Медичне страхування є основною формою реалізації права на охорону здоров'я і медичну допомогу. Також медичне страхування в Україні є однією з форм соціального захисту населення у сфері охорони здоров'я, сутність якої полягає в гарантуванні оплати послуг медичного характеру, що їх отримала застрахована особа, з акумульованих страхових коштів.

Медичне страхування передбачає страхування на випадок втрати здоров'я з будь-якої причини. Воно забезпечує більшу доступність, якість і повноту щодо задоволення різноманітних потреб населення в наданні медичних послуг, є більш ефективним порівняно з державним фінансуванням системи охорони здоров'я. Медичне страхування пов'язане із компенсацією витрат громадян, які зумовлені одержанням медичної допомоги, а також інших витрат, спрямованих на підтримку здоров'я.

Соціальна та економічна ефективність медичного страхування залежить від того, наскільки ефективною є концепція розвитку страхової медицини в конкретній країні. Об'єктом медичного страхування є життя і здоров'я громадян.

Мета медичного страхування полягає у забезпеченні громадянам у разі виникнення страхового випадку можливості одержання медичної допомоги за рахунок накопичених коштів і фінансування профілактичних заходів.

Медичне страхування можна проводити в обов'язковій і добровільній формах. Вибір форми медичного страхування в кожній країні належить від конкретних економічних і культурно-історичних умов, від особливостей демографічних і соціальних показників, рівня захворюваності та інших чинників, які характеризують загальний стан здоров'я і рівень медичного обслуговування [32].

На сучасному етапі є багато підходів щодо визначення суті медичного страхування, основні з них наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Підходи до визначення поняття «медичне страхування» [74]

Дослідник	Визначення поняття «медичне страхування»
В. Базилевич	Форма захисту інтересів громадян у разі втрати ними здоров'я з будь-якої причини
П. Ніколаєнков	Спосіб захисту державою пацієнта на повноцінне лікування та охорону власного здоров'я
С. Осадець	Вид особистого страхування, пов'язаний із компенсацією витрат громадян, які зумовлені одержанням медичної допомоги, а також витрат, спрямованих на підтримку здоров'я
Т. Яворська	Вид особистого страхування, що здійснюють у разі розладу здоров'я з будь-якої причини, у тому числі у зв'язку із хворобою та нещасним випадком
О. Солдатенко	Є особистим страхуванням громадян, а його об'єктом виступають особисті блага, пов'язані з життям і здоров'ям застрахованої особи
А. Савенко	Є частиною соціального страхування і гарантує, з боку держави, дотримання рівних можливостей для громадян щодо отримання медичної та фармацевтичної допомоги

Дослідник	Визначення поняття «медичне страхування»
В. Стеценко	Сукупність правових норм, що регулюють суспільні відносини з приводу захисту майнових інтересів фізичних осіб при отриманні медичної допомоги у разі настання страхових випадків, визначених договором страхування або чинним законодавством за рахунок страхових грошових, які формуються зі страхових внесків
В. Борецький та В. Єрмикін	Форма соціального захисту населення для надання гарантій громадянам на отримання медичної допомоги за рахунок накопичених коштів при виникненні страхового випадку

Отже, медичне страхування розглядають:

- ▶ як систему суспільно-економічних відносин, сторонами якої є страховик та страхувальник, а суб'єктами виступають держава в особі виконавчих органів, роботодавці, застраховані особи, медичні заклади, фармацевтичні компанії тощо;
- ▶ як спосіб захисту інтересів сторін та суб'єктів медичного страхування в умовах ринкової економіки;
- ▶ як сукупність правових норм, що регулюють суспільні відносини з приводу захисту майнових інтересів фізичних осіб під час отримання медичної допомоги у разі настання страхових випадків, визначених договором страхування або чинним законодавством за рахунок страхових грошових фондів, які формуються зі страхових внесків [2].

Основною метою медичного страхування є:

- захист здоров'я і працездатності співробітників підприємства;
- зниження фінансових проблем роботодавця і співробітників, пов'язаних з організацією і наданням медичної допомоги;
- скорочення кількості днів непрацездатності співробітників завдяки наданню якісної медичної допомоги і контролю над процесом одужання;
- додатковий стимул для співробітників до збереження робочого місця і підвищення якості роботи [43].

Загалом медичному страхуванню притаманні ті ж ознаки, що й іншим видам страхування, проте важливо наголосити на певних особливостях:

- страховий ризик у медичному страхуванні пов'язаний з особою застрахованого, а не з його майном;
- інший склад основних учасників страхових правовідносин (з'являється новий суб'єкт – медична установа);
- якщо в інших видах страхування у разі настання страхового випадку страхові виплати отримує безпосередньо застрахований, то під час медичного страхування кошти перераховують на рахунок лікувально-профілактичної установи, де застрахованому надавали медичну допомогу;
- якщо у традиційних видах страхування заключним етапом настання страхового випадку є виплата страхових коштів, то у разі медичного страхування застрахованому (пацієнту) надають певний обсяг медичної допомоги.

Сутність медичного страхування полягає у тому, що сплативши одноразовий страховий внесок, значно менший, ніж вартість усіх медичних послуг, громадяни мають змогу впродовж року безкоштовно користуватися комплексом медичних послуг кваліфікованих спеціалістів у клініках із платним обслуговуванням [74].

У туристичному бізнесі ризик настання небажаних подій та їх негативних наслідків є особливо великим, оскільки сам характер надання туристичних послуг часто пов'язаний із перебуванням туристів у різних екстремальних і незвичних для них місцях, де буває важко передбачити наявність несприятливих для самопочуття туристів чинників або подій. До того ж у процесі взаємодії великої кількості незалежних один від одного ділових партнерів (закордонні туроператори, консульські служби, адміністрації готелів, транспортні компанії тощо) ймовірність настання страхових випадків зростає. Саме тому більшість країн, надаючи візу, вимагають наявності страхового полісу, який повинен містити медичне страхування. Це можна пояснити тим, що жодна країна, навіть якщо медицина в ній безкоштовна, не бажає мати витрати на допомогу громадянам інших країн за рахунок своїх платників податків і прагне гарантувати оплату послуг приватних медичних установ. Тож обов'язковим складником кожної програми страхування осіб, які виїжджають за кордон, є медичне страхування [38].

Страховання громадян, які виїжджають за кордон, є порівняно новим видом страхування в Україні, що активно розвивається. Його виникнення пов'язане зі зміною способу життя вітчизняних громадян і значним збільшенням кількості закордонних поїздок, отримання віз для яких передбачає наявність у туристів страхового полісу «Асистансу», що дає право на отримання медичної допомоги.

Асистанс – це особливий вид міжнародного сервісного обслуговування туристів на території страхування для надання їм допомоги на місці в межах договору страхування (медичної, медико-технічної, юридичної та ін.).

Оскільки через непередбачуваність настання страхових випадків і різноманітність маршрутів закордонних поїздок туристів страхові компанії самі не спроможні забезпечити екстрену допомогу потерпілим, то під час поїздки туристів за кордон вони надають їм увесь комплекс страхових послуг через посередників – закордонних сервісних медичних асистанс-компаній, із якими укладено договори. Сервісне обслуговування не потребує від туриста додаткових грошових витрат. Усіх витрат під час цього виду страхування туристів зазнає страховик [13].

Іншими словами, асистанс – це специфічний вид страхування, при якому страхове відшкодування надають у вигляді конкретної послуги або платою за фактично надану послугу. Цим займаються спеціальні страхові компанії, які поєднують страхові та сервісні функції або звичайні страхові компанії, що мають договори з асистантами. Переважно асистанти виплачують страховим компаніям комісійні 8–10 % від загального обсягу винагороди [15].

Фахівці наголошують, що перебуваючи в закордонній поїздки, людина опиняється в незнайомому середовищі і з настанням хвороби або нещасного випадку основною її проблемою може стати не оплата медичних витрат, а отримання відповідної допомоги. Виклик лікаря, швидкої допомоги, спілкування з персоналом лікувальних установ, купівля ліків – усе це й багато іншого в чужій країні спричиняє великі труднощі.

Під медичним страхуванням громадян, які виїжджають за кордон, розуміють страхування у випадку раптового захворювання, тілесного ушкодження в результаті нещасного випадку або смерті, яка настала під час перебування за кордоном [14].

Міжнародний поліс страхування медичних витрат («Асистанс») у разі раптового захворювання або нещасного випадку забезпечує організацію медичної допомоги впродовж 24 годин у будь-якій країні світу. Головна мета асистансу – негайне реагування в надзвичайних обставинах, надання клієнтові моральної, медичної, а також технічної допомоги.

Асистанс як вид страхування набув поширення в кінці 50-х – на початку 60-х рр. ХХ століття. Це сервісне обслуговування договору страхування; поліс, на підставі якого надають різні види медичної допомоги, що гарантує оплату витрат на лікування, госпіталізацію, витрати на медичні послуги, а також витрати на ліки.

Договір страхування може передбачати:

- відповідальність страховика за потреби медичного транспортування хворого до найближчої або спеціалізованої лікарні;
- транспортування у країну проживання з медичним супроводом;
- репатріацію тіла застрахованого; дострокове повернення;
- екстрену стоматологічну допомогу;
- юридичну допомогу та ін. [14].

Страхування є обов'язковим і для осіб, що в'їжджають на територію України. Цей вид страхування уповноважена здійснювати тільки одна страхова компанія – ЗАТ «Укрінмедстрах» [15].

3.2. Особливості здійснення медичного страхування в туризмі

Сьогодні в Україні медичне страхування в обов'язковій формі не проводять, хоча законодавство України передбачає введення обов'язковості медичного страхування у найближчому майбутньому. Медичне страхування для туристів є обов'язковим, проте чітко визначених спеціальних правил його здійснення у законодавстві не прописано.

Суб'єкти туристичної діяльності під час укладання договорів із страховими компаніями вибирають правила добровільного медичного страхування. Типові договори цього виду страхування передбачають стандартний набір страхових випадків, тобто хвороб, допомогу у разі яких покриває страхівка. Відповідно основні захворювання, лікування і допомога під час яких не входить у покриття,

також вказують у договорі. До цієї групи, зокрема, належать онкологічні захворювання, хронічні патології серцево-судинної системи. Відповідальність за таким договором настає в момент перетину українського кордону і діє лише на території інших держав. Вартість таких договорів є різною і становить від 68 коп. до кількох доларів за добу. Це залежить від країни перебування, віку застрахованого, мети його поїздки, вибраної страхової програми і страхової суми.

Страхові компанії, укладаючи договір із туристичною фірмою на обслуговування туристів за кордоном, вводять у страховий поліс мандрівника широкий спектр послуг страхування:

- у разі раптового захворювання – невідкладну медичну допомогу, амбулаторне та стаціонарне лікування, зокрема операцію в першокласних клініках;
- екстрену стоматологічну допомогу (за гострого зубного болю) на суму, не більше ніж 200 дол. США;
- надання медичного устаткування (інвалідні візки, милиці тощо);
- термінове доправлення одного з найближчих родичів до місця події і назад;
- екстрене повернення потерпілого на батьківщину разом з особою, яка його супроводжує, якщо це необхідно за медичними показаннями. У випадках летального результату страхова компанія оплачує всі витрати з доставляння тіла туриста на батьківщину;
- забезпечення засобами для повернення додому неповнолітніх дітей, які подорожують із потерпілим туристом;
- сприяння в організації кваліфікованої юридичної допомоги застрахованому та його захисту;
- оплату термінових повідомлень, пов'язаних зі страховим випадком;
- надання допомоги в разі втрати чи затримання багажу під час закордонної поїздки;
- страхування цивільної відповідальності автовласників («Зелена картка»);
- страхування від неможливості вирушити в поїздку за кордон [34].

Відповідальність за договором страхування від нещасного випадку в дорозі настає від початку подорожі і триває до місця призначення. Це найпоширеніший вид особистого страхування, що можна пояснити насамперед невисокою вартістю та популярністю.

Працівникам туристичного підприємства важливо звернути увагу на трактування нещасного випадку. Деякі страхові компанії не дають визначення нещасного випадку, а перелічують події, які є нещасним випадком. Це значно зменшує можливості реального страхового покриття. Пасажирів регулярних рейсів переважно застраховані від нещасного випадку в дорозі – страховий збір входить у вартість квитка [15].

Сьогодні є дві форми страхового обслуговування туристів:

- компенсаційна, що передбачає оплату мандрівником самостійно усіх медичних витрат і відшкодування їх лише після повернення на батьківщину, що зазвичай незручно, тому що змушує туриста мати при собі значний грошовий запас на цей випадок;
- сервісна (асистанс), яка передбачає перелік послуг, які надають у необхідний момент у натурально-речовій формі або у вигляді грошових коштів через технічне, медичне й фінансове сприяння.

Договір страхування можуть укласти:

- ▶ юридичні особи незалежно від форм власності на користь своїх співробітників віком до 80 років;
- ▶ дієздатні фізичні особи на свою користь або на користь будь-якої фізичної особи віком від 1 до 75 років.

Строк дії договору страхування – від 1 до 365 днів залежно від тривалості поїздки [38].

Страхова компанія переважно покриває видатки застрахованому туристу на багато видів послуг у межах страхової суми від 10 тис. до 100 тис. дол. США залежно від умов страхування.

Під час оформлення страхового поліса туриста сума страхового внеску (страхової премії) становить приблизно 1 дол. США на день на одну людину. Розмір страхового внеску залежить від декількох чинників:

- від терміну перебування за кордоном – що триваліший термін, то нижчий страховий внесок на день на людину (менше ніж 1 дол. США на день);
- від країни в'їзду – вартість страхування під час поїздки, наприклад, у США, Канаду чи Австралію, є вищою, ніж в інші країни;
- від кількості людей у туристській групі – для групи від 6 осіб застосовують дешевший, груповий тариф, а якщо родина подорожує разом, тоді застрахованими повинні бути всі її члени;

- від ступеня ризику – страховий внесок зростає, якщо страхують підвищені ризики (наприклад, для туристів, які виїжджають кататися на гірських лижах і займатися іншими видами активного відпочинку, базовий тариф зросте у середньому удвічі);
- від віку туристів – страховий внесок для туристів віком до 21 року буде меншим від звичайного базового тарифу, для туристів, старших 65 років, тариф звичайно збільшується вдвічі, старших за 70 років – утричі (туристи, старші за 80 років, не підлягають страхуванню) [38].

Страховий поліс може бути короткостроковим (у якому чітко зазначають кількість днів перебування за кордоном), а також страховики пропонують довгострокові поліси (наприклад, мультиполіс), які дають змогу застрахувати за один раз усі подорожі впродовж тривалого часу (пів року, рік). Це дуже зручно для тих, у кого трапляються раптові закордонні відрядження [13].

Крім того, під час оформлення страхового полісу особливу увагу туристу слід звертати на такий пункт, як франшиза. Це установлений цінний поріг, після якого починає діяти страхове відшкодування. Якщо лікування коштує менше від цієї суми, то доведеться лікуватися за свій рахунок.

Франшиза буває двох типів – умовна та безумовна. Умовна франшиза означає, що клієнту повністю оплатять лікування, якщо його вартість перевищила суму франшизи. Безумовна франшиза – це коли турист у будь-якому разі змушений буде платити лікарю під час кожного звернення в межах суми франшизи, страхова компанія оплатить лише те, що перевищує цю суму [13].

Витрати на планове лікування або проведення задалегідь узгоджених операцій за кордоном не підлягають страховій компенсації. Також страховик не здійснюватиме виплат у разі хронічних інфекційних та рецидивних захворювань (серцево-судинні, онкологічні, туберкульозні й інші хвороби) та відшкодування витрат на протезування (стоматологічне й офтальмологічне), косметичну або пластичну хірургію.

Страховик не відшкодовує витрат туриста, якщо вони не належать до страхових випадків. Страховими випадками не вважають:

- хронічні захворювання і сонячні опіки;
- захворювання, пов'язані з вживанням алкоголю і наркотичних засобів;

- захворювання, які спричинив невинуватий ризик (спуск у печери, стрибки у воду із трампліна тощо);
- захворювання або нещасні випадки, які виникли до чи після повернення застрахованого у країну постійного проживання;
- пластичну хірургію, протезування, щеплення, профілактичні вакцинації та ін.;
- тілесні ушкодження, отримані під час участі у страйках, воєнних діях;
- навмисне заподіяння собі тілесних ушкоджень;
- самогубство;
- витрати на додатковий комфорт (телевізор, телефон, кондиціонер, послуги масажиста чи косметолога), якщо турист перебуває в лікарні [34].

Страхові компанії в Україні пропонують такі програми страхування медичних та інших непередбачених витрат громадян, які виїжджають за кордон:

1. Поліс «Економ-класу» гарантує:
 - екстрену медичну допомогу й оплату медичних витрат;
 - організацію й оплату медичного транспортування туриста;
 - організацію й оплату репатріації тіла в разі смерті застрахованого.
2. Поліс «Бізнес-класу» гарантує всі послуги полісу «Економ-класу», а також оплату послуг екстреної стоматологічної допомоги.
3. Поліс «VIP» забезпечує надання послуг полісу «Бізнес-класу», а також:
 - організацію й оплату відвідин родича в разі госпіталізації застрахованого;
 - організацію й оплату дострокового повернення застрахованого в Україну в екстреній ситуації;
 - організацію й оплату дострокового повернення в Україну неповнолітніх дітей застрахованого, які залишилися без нагляду;
 - організацію й оплату юридичного захисту застрахованого;
 - організацію допомоги в разі втрати документів [38].

В Україні однією з перших страхових компаній, яка утворила диспанський центр, була державна акціонерна страхова компанія (ДАСК) «Укрмедстрах». Нині центр став окремою компанією

«Асістанс-Центр «L.I.S.», яка підтримує найтісніші відносини з ДАСК «Укрмедстрах». Він має статус офісу-кореспондента «Europe Assistance» – лідера світового асістансу, може надавати весь спектр допомоги застрахованим особам на європейському рівні [47, 71].

На українському страховому ринку сьогодні пропонують сервісні страхові поліси, які розробили вітчизняні страхові компанії спільно з надійними західними партнерами (компанії-асістанти Західної Європи, США, Канади, Японії). Клієнтам страхових компаній сервісні компанії цілодобово організують допомогу в подорожі. Однією з відомих і престижних сервісних компаній вважають мережу «International SOS Assistans», яка обслуговує майже 25 млн осіб у багатьох країнах світу [80].

Сьогодні близько 40 страхових компаній пропонують послуги зі страхування туристів, які виїжджають за кордон, серед них: «АКВ-Гарант», «Алькона», «АСКА», «Гарант-Авто», «Галинстрах», «Енергополіс», «Інтерполіс», «КредоКласик», «Народна страхова компанія», «Народно-фінансова страхова компанія», НАСК «Оранта», «Остра-Київ», «Оранта-Дніпро», «Пан-Україн», «Скайд-Вест», «Стройполіс», «Укрінмедстрах», «УТІСО», «Фактотум» тощо [23].

Запитання для самоконтролю

- 1. Обґрунтуйте необхідність медичного страхування у процесі здійснення туристичної діяльності.*
- 2. Назвіть основні ознаки медичного страхування у туризмі.*
- 3. У чому полягає зміст страхової послуги асістансу?*
- 4. Який страховий пакет медичного страхування під час туристичної подорожі обрали б для себе ви і чому?*

РОЗДІЛ 4

ТРАНСПОРТНЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

4.1. Специфіка транспортного обслуговування в туристичній діяльності

Послуги транспортного перевезення завжди присутні у сфері туризму і є основою надання комплексного туристичного продукту. Транспортні подорожі – це подорожі організованих груп туристів на наявності путівок (ваучерів) за розробленими маршрутами з використанням різних транспортних засобів. Їх класифікують за такими основними ознаками:

- спосіб пересування на маршруті;
- вид використовуваного транспорту;
- побудова траси маршруту;
- тривалість траси маршруту;
- сезонність та ін. [81].

Транспортне обслуговування туристів – найбільш складний технологічно блок туру. На думку О. І. Зоріної, транспортні підприємства можна розглядати як особливий різновид туристичних підприємств, що формують систему туризму [25].

Під час планування туристичної подорожі та її мети, вибір транспортного засобу туристами визначають за низкою чинників, серед яких:

- цільова спрямованість туру;
- час перебування у русі;
- кількість туристів;
- програма туру;
- безпека пересування;
- мобільність транспортного засобу;
- можливість перевезення багажу та його вага;
- можливість зупинки на шляху прямування за бажанням туриста;
- можливість широкого огляду під час поїздки;

- наявність несприятливих екологічних чинників;
- можливість тривалого життєзабезпечення в подорожі;
- рівень комфорту (рівень шуму, вібрацій, умови для сну і відпочинку) [25, 81].

В Україні за пріоритетами ці вимоги розподіляють у такій послідовності:

- 1) безпека подорожі;
- 2) вартість і наявність різних пілъг;
- 3) комфортабельність;
- 4) швидкість доїзду;
- 5) інші чинники.

Фахівці наголошують: що більший перелік позитивних чинників характеризує транспортну подорож, то вищою буде вартість транспортної подорожі.

Загалом транспортні подорожі класифікують за такими основними ознаками:

- спосіб пересування на маршруті;
- вид транспорту, який використовується;
- побудова траси маршруту;
- тривалість подорожі;
- сезонність та ін. [7].

Для туристичних підприємств послуги з перевезення пасажирів є одним із основних видів діяльності, на які припадає основна частка ціни туру, оскільки значну частину вартості туристичного пакета становлять витрати на транспортне перевезення. Залежно від тривалості та кілометражу подорожі, комфортабельності та швидкості виду транспорту, що використовують, ця частка коливається у межах 40–60% [25].

Туристичні перевезення – це нерегулярні перевезення пасажирів за заздалегідь визначеними маршрутами з туристичною метою. Поїздки здійснюються за типом «зачинених дверей» із визначеними зупинками, за конкретним маршрутом [26].

У туризмі надання транспортних послуг і транспортних засобів може бути:

- 1) введено до складу туру (путівки, ваучера);
- 2) зарезервовано організатором туру і надано туристу за плату на місці;

3) турист може самостійно купити такі послуги на місці перебування.

У системі транспортного забезпечення в туризмі розрізняють:

- туристичні перевезення, що входять в основний комплекс туристичних послуг, які включені в тур: доставлення туристів від місця їхнього постійного проживання до місця призначення (або місця початку маршруту) і назад;
- трансфер – надання транспортних засобів для забезпечення зустрічей, проводів туристів;
- транспортне обслуговування програмних заходів по туру: екскурсійне обслуговування, виїзд на програмні заходи, відвідування околиць, переміщення за маршрутом.

За видами засоби перевезень у туризмі можна поділити на такі:

1) наземні види перевезень:

- переміщення і перевезення за допомогою м'язової сили людини (пішохідні, лижні, велосипедні, рикші, ноші);
- за допомогою тварин (в'ючні, тяглові, верхові – під сідлом);
- механічні засоби: автомобільний транспорт (колісний, гусеничний та ін.);
- рейковий транспорт – залізниці, метро, трамваї, фунікулери, канатні дороги.

2) повітряні види перевезень:

- повітряні кулі та дирижаблі, планери та дельтаплани, парашути, параплани та ін.;
- вертольоти;
- літаки малої авіації, гідролітаки, широкофюзеляжні літаки,
- надзвуківі лайнери;

3) перевезення водним річковим і морським транспортом:

- плоти і гребні човни;
- вітрильні судна та яхти;
- човни і судна маломірного флоту з механічним приводом;
- річкові та морські судна;
- судна на повітряній подушці;
- підводні судна [26].

Загалом транспорт, який використовують для цілей туризму, поділяють на сухопутний, водний, повітряний. Вибір підприємством транспортних засобів для забезпечення туристської подорожі

залежить від низки чинників: цільової спрямованості туру, тривалості транспортування, кількості туристів, місткості транспортного засобу, програми туру, безпеки пересування, мобільності транспорту, вартості та рівня комфорту.

Як зазначають Н. Бакай і Л. Калушка, серед видів туристичного транспорту спостерігають певну конкуренцію, оскільки за зазначеними перевагами (час, комфортність, надійність і ціна) види транспорту не рівнозначні:

- залізничний транспорт більш дешевий і надійний, але програє іншим видам у комфортності і витратах часу;
- авіаційний, навпаки, комфортабельний, зменшує витрати часу, але підвладний коливанням погодних умов і тому менш надійний і значно дорожчий;
- автомобільний транспорт достатньо дешевий, але за іншими параметрами менш зручний;
- водний транспорт (морський і річковий) одним із перших почали використовувати як висококомфортабельний для організації транспортних подорожей [7].

Важливим чинником, який впливає на вибір транспортних засобів у туризмі, є кількість туристів, які подорожують. Цей чинник найчастіше використовують під час визначення типу перевезень: регулярних або нерегулярних (оренованих або чартерних).

Залежно від кількості туристів у туристичній групі визначають також, якими транспортними засобами необхідно скористатися для забезпечення туру: літаком, залізницею, автобусом або легковими автомобілями і т.д.

Під час вибору транспорту для забезпечення туру слід враховувати тривалість перевезення. Аналізуючи вплив цього чинника на якість транспортних перевезень туристів, часто орієнтуються на забезпечення вимог комфортності переміщення туристів, тому він переважно стосується всього комплексу транспортного забезпечення туру [26].

Важливим чинником, що визначає вибір засобів перевезення, є також програма туру, відповідно до якої підбирають різноманітні транспортні послуги (екскурсії, послуги з транспортування туристів до місць програмних заходів і назад та ін.). Здебільшого для забезпечення програми туру в груповому туризмі використовують туристичні автобуси.

Серед сухопутних засобів пересування найбільший інтерес для завдань туризму має автомобільний та залізничний транспорт.

Автомобільний транспорт найбільш широко використовують у туризмі, оскільки він забезпечує доставляння туристів «від дверей до дверей». Для такої мети застосовують як регулярні пасажирські перевезення (рейсові автобуси), так і нерегулярні (власний транспорт туристичного підприємства, орендовані транспортні засоби та особистий транспорт туриста).

Автомобільний транспорт у туристичній сфері використовують всюди: від трансферу та екскурсій до оренди малолітражних автомобілів туристами для особистого використання на відпочинку. Автобусні подорожі є найбільш масовим видом туристичних перевезень, який постійно розвивається і має тенденції до нарощування обсягів. Поширеною послугою для туристів, які перебувають у стаціонарних місцях відпочинку, є прокат автомобілів. Оренду автомобіля можна замовити ще під час придбання туру в туристичному агентстві, додавши її в пакет послуг [26].

Залізничний транспорт забезпечує високу швидкість перевезення туристів на середні відстані в комфортних умовах за помірних цін. У деяких випадках залізничний транспорт можна використовувати й як мету туристичної подорожі (наприклад, «Східний експрес»).

Серед водних транспортних засобів розрізняють такі: підводні (екскурсійні підводні човни) і надводні (теплоходи, круїзні судна, морські пороми, прогулянкові судна, яхти, катери).

Для транспортного забезпечення в туризмі, пов'язаного з водними транспортними засобами, переважно використовують морські і річкові перевезення, що містять регулярні та нерегулярні морські і річкові пасажирські перевезення, поромні переправи і особливий вид туристичних подорожей – круїзи, коли морські або річкові судна з цільовим місцем перебування туристів. Використання інших водних транспортних засобів здійснюють здебільшого для забезпечення окремих програмних заходів (наприклад, підводної екскурсії) або додаткових послуг (прогулянки на катері).

Повітряні транспортні засоби – це різноманітні транспортні засоби від літаків цивільної авіації до таких екзотичних, як повітряні кулі, дельтаплани. Застосування повітряного транспорту в туризмі передбачає використання насамперед авіаційних пасажирських

перевезень, які класифікують на рейсові і чартерні. Висока швидкість, комфорт і зручність роблять цей вид транспорту, незважаючи на відносно високу вартість, безперечним лідером у перевезенні туристів на далекі відстані.

Транспортні послуги в туризмі за характером діяльності умовно поділяють на такі види:

- 1) послуги з переміщення туристів від місця проживання до місця проведення дозвілля (наземний, водний, повітряний транспорт);
- 2) послуги в місці проведення дозвілля (екскурсійні та внутрішні перевезення);
- 3) послуги, пов'язані з організацією власне транспортних подорожей (подорожей, здійснення яких базується на переважному використанні певного виду транспорту – круїзи, автотуризм тощо).

Вибираючи транспортний засіб, турист-споживач керується об'єктивними (вартість, швидкість, комфортність) і суб'єктивними чинниками (обмеження, пов'язані зі станом здоров'я, упередженість щодо певних видів транспорту та ін.). Головними чинниками, що визначають переваги в такому разі, є час, відстань і зручність її додання. Від зазначених параметрів залежать ціна транспортної послуги, її частка в загальній вартості туру [7].

Надійність туристичних зв'язків з огляду як на об'єктивні, так і на суб'єктивні мотиви споживчих уподобань зумовлена взаємозамінністю видів транспорту та різноманітністю пропозиції транспортних послуг. Оптимізація частоти рейсів відповідно до обсягів і коливань попиту, їх стикування, організація чартерів впливають на вибір туристом того чи іншого виду транспорту, визначають кон'юнктуру на ринку транспортних послуг у туризмі. Визначальною характеристикою подорожування стає його тривалість і комфортність.

Комфортність – поняття комплексне, яке охоплює технічні характеристики транспортного засобу (швидкість, ергономічність), наявність безпересадкових переміщень, супутні послуги під час подорожування (харчування, зв'язок та інші), інфраструктури і послуги (зручності на вокзалах, в аеропортах, швидкість оброблення вантажу, організація митного контролю тощо). Отже, витрати часу і зусиль на весь транспортний процес і вартість транспортних послуг

є об'єктивною основою для туриста під час вибору певного виду транспорту для переміщення до місця відпочинку.

Вибір транспортного засобу в місці відпочинку зумовлений наявністю пропозиції, її кількісними і якісними параметрами, метою подорожування та фінансовими можливостями туриста, організаційними формами туру (групові тури передбачають використання спеціалізованих автобусів в екскурсійному обслуговуванні).

Вибір виду транспортного туру (автомобільний, автобусний, морський чи річковий круїз) є результатом ринкової взаємодії споживача і виробника. Круїзи, об'єктивно, – це більш сталий ринковий продукт порівняно з автомобільними транспортними подорожами, варіативність яких практично безмежна. Зменшилася в організації транспортних подорожей питома вага залізничних подорожей, хоч розвинена залізнична мережа, транспортна інфраструктура та практична незалежність роботи транспорту від погодних умов надають перспективності застосуванню цього виду транспорту в туризмі.

Таким чином, відстань до місця відпочинку і можливість її долання за максимально короткий термін з найбільш можливими зручностями при розвиненому ринку відповідних транспортних послуг і шільному доступі до них (налагоджена збутова мережа і організація продажу квитків, різноманітна пропозиція і відповідна цінова політика), надійність та регулярність транспортних сполучень суб'єктивні уподобання зумовлюють вибір туристом транспортних послуг [7].

4.2. Страхування туристів під час подорожей у транспортних засобах

Страхування туристичних подорожей відіграє важливу роль у гарантуванні безпеки туристів. Особисте страхування на транспорті здійснюють обов'язково або добровільно.

Слід наголосити, що обов'язкове особисте страхування не поширюється на пасажирів:

- усіх видів транспорту міжнародних сполучень;
- залізничного, морського, внутрішнього водного і автомобільного транспорту приміського сполучення;
- морського і внутрішнього водного транспорту внутрішньоміського сполучення і переправ;

- автомобільного транспорту на міських маршрутах.

До набрання чинності Закону України, який регулював питання забезпечення страхового захисту пасажирів (туристів, екскурсантів), обов'язкове особисте страхування вказаних осіб здійснюється шляхом укладання в порядку і на умовах, передбачених законодавством України, договорів між відповідними транспортними, транспортно-експедиторськими підприємствами-перевізниками і страховиками. Ліцензії на здійснення цього виду обов'язкового страхування видаються страховикам в порядку, передбаченому законодавством України [32].

Обов'язкове страхування від нещасних випадків на транспорті здійснюють на підставі «Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті», затвердженого Постановою КМУ від 14 серпня 1996 р. № 959. Згаданий документ захищає пасажирів залізничного, морського, внутрішнього водного, автомобільного і електротранспорту, крім внутрішнього міського, під час поїздки або перебування на вокзалі, у порту, на станції, пристані, а також водіїв – працівників транспортних підприємств незалежно від форм власності та видів діяльності, які безпосередньо зайняті на транспортних перевезеннях (водіїв, машиністів та їхніх помічників, провідників, начальників (бригадирів), поїзних електромонтерів, кондукторів, працівників вагонів-ресторанів, механіків, працівників бригад медичної допомоги).

Застрахованими вважають:

- пасажирів з моменту оголошення посадки в морське або річкове судно, поїзд, автобус або інший транспортний засіб до моменту завершення поїздки;
- водіїв тільки на час обслуговування поїздки.

Страховальниками водіїв є юридичні особи або дієздатні громадяни – суб'єкти підприємницької діяльності, які є власниками транспортних засобів або експлуатують їх і уклали із страховою компанією договір страхування.

Страховими випадками є:

- загибель або смерть застрахованої особи внаслідок нещасного випадку на транспорті;
- одержання застрахованою особою травми внаслідок нещасного випадку на транспорті у разі встановлення інвалідності;

- тимчасова втрата застрахованою особою працездатності внаслідок нещасного випадку на транспорті.

Транспортна організація є страховим агентом, перераховує одержані страхові платежі від пасажирів страховикам, які одержали ліцензію на здійснення обов'язкового особистого страхування від нещасних випадків на транспорті. Відносини між транспортною організацією та страховою компанією щодо страхування пасажирів і водіїв визначають за укладеними між ними агентською угодою та договорами страхування.

Отже, з огляду на викладене вище, впливає, що лише транспортна організація, яка безпосередньо здійснює перевезення пасажирів (перевізник), може виконувати функції страхового агента та укласти договори зі страховими компаніями на страхування пасажирів.

Кожному застрахованому транспортна організація видає страховий поліс. Він може бути на окремому бланку або міститися на зворотньому боці квитка. У страховому полісі зазначають:

- вид обов'язкового страхування;
- адресу, телефон і назву страховика;
- розміри страхового платежу та страхової суми.

Згідно із зазначеною постановою, страховий платіж утримується з пасажира транспортною організацією на лініях залізничного, морського, внутрішнього водного, автомобільного та електротранспорту на міжобласних і міжміських маршрутах у межах однієї області, Автономної Республіки Крим у розмірі до 2 % вартості проїзду, на маршрутах приміського сполучення – до 5 % вартості проїзду. Під час страхування пасажирів усіх видів транспорту міжнародних сполучень страховий платіж входить у вартість квитка у розмірі до 2 % вартості проїзду в національній валюті України.

Якщо квиток повністю реалізують за іноземну валюту, страховий платіж входить у вартість квитка та утримується з пасажира у цій же валюті.

Пасажири, що мають право на безкоштовний проїзд відповідно до чинного законодавства, також підлягають такому страхуванню без сплати страхового платежу і без отримання ними страхового поліса.

Страховий платіж за обов'язковим особистим страхуванням подій визначають у розмірі до 1 % страхової суми за кожного

застрахованого. У разі перевищення обсягів страхових платежів над виплатами страхових відшкодувань страхові компанії мають відраховувати транспортним організаціям до 50 % зазначених сум на фінансування запобіжних заходів, спрямованих на зменшення травматизму на транспорті.

Розмір страхової суми для кожної застрахованої особи становить 500 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. Транспортна організація на кожний нещасний випадок, що стався із застрахованою особою на транспорті, повинна виконати таке:

- 1) скласти акт про нещасний випадок із застрахованим водієм;
- 2) скласти акт про нещасний випадок із пасажирями галузевого зразка;
- 3) видати довідку потерпілому (що мав право на безкоштовний проїзд відповідно до чинного законодавства) із зазначенням відомостей про страховика (найменування, адреса, телефон).

Страхові компанії:

- у разі смерті застрахованого внаслідок нещасного випадку на транспорті виплачують його сім'ї або спадкоємцю 100 % страхової суми;
- у разі встановлення інвалідності застрахованому внаслідок нещасного випадку на транспорті виплачують таке відшкодування: за I групу – 90 % страхової суми; за II групу – 75 % страхової суми; за III групу – 50 % страхової суми;
- у разі тимчасової втрати застрахованою особою працездатності виплачують за кожну добу 0,2 % страхової суми, але не більше ніж 50 % страхової суми.

Для отримання страхового відшкодування застрахована особа у страхову компанію подає такі документи: заяву про виплату, акт про нещасний випадок, лист непрацездатності або довідки спеціалізованих установ про встановлення інвалідності, у разі смерті застрахованого – копії свідоцтва про смерть та документа про правонаступництво для спадкоємців, а також страховий поліс або документ, що його замінює (для пільгових категорій пасажирів – документ, що підтверджує право на пільги).

Страхову суму виплачують не пізніше як через 10 діб від дня одержання всіх необхідних документів відповідно до рівня неоподаткованого мінімуму доходів громадян на день виплати.

Таким чином, певний захист від нещасних випадків на транспорті створює система обов'язкового страхування. В Україні більшість пасажирів не знають, що на час поїздки вони є застрахованими і можуть звернутися до страхової компанії для отримання страхового відшкодування у разі виникнення нещасного випадку. Для дітей знижки зазвичай не передбачені, а деякі компанії взагалі не страхують дітей, молодших за 2–3 роки.

На залізничному транспорті питання безпеки громадян в Україні регламентують «Правилами безпеки громадян на залізничному транспорті України», які зареєстровані в Міністерстві юстиції України 24 березня 1998 р. за № 193/2633. Основні їхні положення такі.

Правила безпеки пасажирів:

1. Заходити у вагон і виходити з вагона дозволено тільки після повної зупинки потяга.
2. Пасажири повинні заходити у вагон і виходити із вагона тільки з боку перонів або посадкових платформ. Дітей під час посадки у вагон і висадки із вагона слід тримати за руку або на руках.
3. Виходити з вагона під час зупинки можна тільки з дозволу провідника.

Пасажирам заборонено:

1. Проїжджати на дахах, підніжках, перехідних майданчиках вагонів.
2. Заходити до вагона і виходити з вагона під час руху потяга.
3. Висуватися із вікон вагонів і дверей тамбурів під час руху потяга.
4. Стояти на підніжках і перехідних майданчиках, відчиняти двері вагонів під час руху потяга, затримувати автоматичні двері вагонів під час їх зачинення і відчинення.
5. Проїжджати у вантажних потягах без спеціального дозволу.
6. Перебувати у потязі в нетверезому стані.
7. Залишати дітей без нагляду на вокзалі та в потязі.
8. Перевозити у вагоні легкозаймисті, шкідливі і вибухові речовини.
9. Виходити із вагона на міжколійя і перебувати там під час руху потяга.
10. Сtribати з платформи на залізничні колії.
11. Проводити на пасажирських платформах рухливі ігри.

12. Курити у вагоні (зокрема у тамбурах) приміських потягів, а також у непередбачених для куріння місцях вагонів пасажирських потягів.
13. Бігти по платформі поруч із вагоном потяга, що прибуває або відходить, а також перебувати ближче ніж 2 метри від краю платформи під час проїзду потяга без зупинки.
14. Підходити до вагона до повної зупинки потяга.
15. Без потреби самовільно зупиняти потяг.
16. Самостійно перевозити ручний вантаж засобами, які призначені для перевезення пошти або багажу працівниками пошти та залізниці.
17. Розміщувати ручний вантаж у тамбурі вагона, коридорі салону, проходах купе та в проході вагона потяга.

4.3. Добровільне страхування власників транспортних засобів у туризмі

Туристи, які подорожують на власному транспорті, можуть застрахувати свої транспортні засоби на умовах добровільного страхування транспортних засобів КАСКО. КАСКО – це програма добровільного страхування, що містить страховий захист від потенційних ризиків транспортного засобу: незаконного заволодіння (крадіжки, повного знищення) транспортного засобу, пошкодження в результаті ДТП, пожежі, вибуху, стихійного лиха, протиправних дій третіх осіб.

Основним документом, який регулює особливості страхування у цьому секторі, є «Правила добровільного страхування транспортних засобів КАСКО від 25.03.1997 № 19–1, згідно з яким здійснюється добровільне страхування автомобілів, автобусів, самохідних машин, що сконструйовані на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів і мотоколясок та ін. [54]. Правила розроблено відповідно до вимог Закону України «Про страхування» та інших законодавчих актів України.

До страхових випадків у добровільному страхуванні транспортних засобів (КАСКО) належать такі:

- 1) пошкодження чи знищення транспортного засобу або його частин (зокрема фар, дзеркал, скла) унаслідок дорожньо-транспортної пригоди;

- 2) викрадення транспортного засобу;
- 3) крадіжка, пошкодження або знищення його частин, деталей, приладів і приладдя, що спричинено навмисними діями третіх осіб у будь-якому місці знаходження транспортного засобу;
- 4) пошкодження або знищення транспортного засобу внаслідок стихійного лиха (повені, бурі, урагану, смерчу, цунамі, шторму, зливи, граду, обвалу, лавини, зсуви, виходи підґрунтових вод, паводку селю, удару блискавки, осідання ґрунту), падіння дерев та інших предметів, нападу тварин, а також пожежі чи самозаймання транспортного засобу [54].

Термін дії договору страхування КАСКО становить від двох тижнів до одного року.

Слід зазначити, що на страхування КАСКО не приймають транспортних засобів, які перебувають в експлуатації понад 9 років (якщо інше не передбачено договором страхування), а також таких, що мають великі пошкодження і значну корозію за оцінкою Страховика.

Відповідно до умов цього виду страхування транспортний засіб може бути застрахований:

- на повну вартість (страхова сума дорівнює дійсній вартості транспортного засобу);
- на суму в частці від повної вартості (але не менше ніж 1/10 дійсної вартості);
- із застосуванням «системи першого ризику» (повна виплата збитків у межах страхової суми, незалежно від того, яку частину від дійсної вартості становить страхова сума, однак дія договору страхування, укладеного із застосуванням цієї системи, поширюється тільки на один (перший) страховий випадок.

До страхових випадків не належать і відповідно до цього виплати страхового відшкодування не здійснюються у разі викрадення транспортного засобу або крадіжки його окремих частин і деталей, а також якщо його знищено чи пошкоджено внаслідок:

1. Умисних дій Страхувальника або його довірених осіб:
 - гниття, корозії та інших природних хімічних процесів матеріалів, які використано у транспортному засобі, через зберігання у несприятливих умовах;

- оброблення теплом, вогнем чи іншим термічним впливом на транспортний засіб (сушіння, зварювання, гаряча обробка та інше);
- використання Страхувальником транспортного засобу в аварійному стані;
- управління транспортним засобом особою, яка не має посвідчення водія та/або перебуває у стані алкогольного сп'яніння, під впливом наркотичних чи токсичних речовин;
- невідкорення владі (втеча з місця пригоди, переслідування працівниками ДАІ), вчинення кримінально-карних дій;
- перевезення його морським, залізничним та іншими видами транспорту;
- буксирування застрахованого транспортного засобу іншим транспортним засобом або буксирування іншого транспортного засобу застрахованим транспортним засобом;
- участь у спортивних змаганнях;
- використання транспортного засобу для навчальної їзди.

2. Захоплення транспортного засобу третіми особами, які добровільно допущені власником чи його дорученою особою в салон, чи у разі використання транспортного засобу як таксі (якщо це не обумовлено у договорі страхування «транспортний засіб – таксі»).

3. Страховик не приймає на страхування відновлення втраченої вартості транспортного засобу, а також не відшкодовує збитків за пошкодження (знищення) автошин, крадіжку інструментів та коліс, що входять у комплектність транспортного засобу.

4. Страховик не приймає на страхування багаж, що перевозить застрахований транспортний засіб.

Установленими правилами не передбачено відшкодування збитків Страхувальнику внаслідок:

- воєнних дій, громадських заворушень;
- захоплення, конфіскації, арешту, що проведені цивільною чи військовою владою;
- радіоактивного зараження, унаслідок якого неможлива експлуатація транспортного засобу;
- вибуху внаслідок перевезення, зберігання боєприпасів, вибухових речовин;

- пожежі через порушення правил техніки безпеки під час користування пальними рідинами.

Страхова сума за транспортні засоби, що взяті в оренду (напрокат) або в лізинг, не може перевищувати розміру, у якому Страхувальник є відповідальним перед орендодавцем.

Договір страхування може укласти будь-яка фізична або юридична особа на користь власника чи будь-якої іншої особи, яка використовує транспортний засіб на законних підставах.

Договір страхування укладають на підставі письмової заяви про добровільне страхування. Під час заповнення бланка заяви Страхувальнику необхідно відповісти на низку запитань, з огляду на які визначають розмір страхового тарифу. Заповнення заяви не зобов'язує Страхувальника продовжувати укладання договору страхування.

Договір страхування набирає чинності з моменту внесення першого страхового платежу, якщо інше не передбачено в договорі страхування. У договорі страхування також може бути вказано, що він набирає чинності:

- з 00 годин доби, що настає за днем надходження обумовленої страхової премії на рахунок Страховика;
- з дати, що зазначена в полісі у разі сплати страхової премії готівкою.

У правилах також визначено перелік документів, що підтверджують настання страхового випадку та розмір збитків. Залежно від характеру страхового випадку і обставин, настання страхового випадку можна підтвердити такими документами:

- довідка Державтоінспекції (ДАІ) про ДТП установленого взірця;
- довідка станції технічного обслуговування щодо технічного стану транспортного засобу, певних його вузлів та агрегатів;
- довідка від пожежної служби, гідрометеослужби, слідчих органів та ін.

Розмір завданих збитків визначає Страховик за участю Страхувальника на підставі:

- документа, де визначено перелік знищених, пошкоджених або викрадених складових частин об'єкта страхування (самого об'єкта в цілому);

- документа, складеного компетентними органами про час, обставини і причини знищення, пошкодження або викрадення складових частин об'єкта страхування (самого об'єкта в цілому);
- документа про витрати на компенсацію завданих збитків [54].

Запитання для самоконтролю

1. Чому поняття «транспортні послуги в туризмі» є комплексним поняттям і чим це зумовлено?
2. Як у страховій практиці здійснюють транспортне страхування туристів?
3. На які терміни найчастіше укладають договори транспортного страхування туристів?
4. Які відомості повинен надати турист для отримання страхового відшкодування у разі страхового випадку у транспортному страхуванні?

РОЗДІЛ 5

МАЙНОВЕ СТРАХУВАННЯ В ТУРИЗМІ

5.1. Зміст майнового страхування в туристичній галузі

Майнове страхування в туризмі передбачає страхування приватного майна туриста у разі втрати, крадіжки, пограбування, поломки або руйнування [1].

Об'єктом майнового страхування в туризмі є майнові інтереси, пов'язані зі збитком чи втратою особистого майна мандрівника, застрахованого на період поїздки, за умов настання таких страхових випадків, як розбійний напад, пошкодження чи крадіжка особистих речей [34].

Страхування майна туристів передбачає як страхування предметів особистого користування (фотоапарати, відеотехніка, одяг тощо), які турист і члени його родини мають із собою або перевозять у транспортних засобах, так і туристичного спорядження [64].

Страхування майна можна здійснювати додатково до страхування медичних витрат за бажанням туриста, який виїжджає за кордон.

Найбільш поширеними страховими випадками у цьому виді страхування є втрата і викрадення майна; пограбування; поломка і знищення майна внаслідок автотранспортних аварій, різноманітні протиправні дії третіх осіб (зокрема, і власників готелів, розважальних закладів та ін.). Також у майновому страхуванні туристів здійснюють страхування від знищення, затоплення і руйнування майна, які спричинили стихійні лиха, транспортні аварії.

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

Особливим видом майнового страхування є страхування багажу, яке покриває витрати туриста в разі пошкодження, крадіжки або втрати всього багажу або його частини. Кожен договір страхування багажу діє впродовж усього часу візиту за кордон. Водночас, можна укласти договір відразу на кілька поїздок, але варто зауважити, що страхівка, не покриває витрати, які сталися унаслідок втрати майна через неуважність туриста [33].

Страхову суму зі страхування багажу встановлюють за згодою зі страховою компанією і вказують у страховому полісі. При цьому страхова компанія відшкодовує не вартість втраченого багажу, а збитки, яких турист зазнав від втрати свого майна. Якщо багаж було загублено або ушкоджено (наприклад, під час аварії автобуса чи з вини авіакомпанії) і власник автобуса чи авіакомпанія відшкодували туристам збитки, то за договором страхування збитки вважають відшкодованими. Якщо ж постає необхідність покрити збитки, то загальна сума покриття може становити від 300 до 1000 дол. США [34].

Під час подорожі літаком валізи, здані в багаж, зазвичай вважають застрахованими компанією-авіаперевізником. За його втрату авіакомпанія повинна відшкодувати власнику збитки з розрахунку 20 дол. США за кілограм ваги багажу. Однак вартість втрачених у багажі речей переважно є набагато більшою, тому деякі страхові компанії пропонують послуги страхування багажу на час доїзду до місця відпочинку. Така страхівка коштує в середньому 2–3 дол. США (не залежно від кількості місць багажу). Якщо речі туриста буде втрачено або зіпсовано, до коштів, які повинна буде виплатити авіакомпанія, страховики зобов'язані долучити додаткову компенсацію у розмірі 25 дол. США за кожен кілограм втраченого багажу (у кожному конкретному випадку цю суму обговорюють додатково і вказують у страховому полісі) [64].

Із настанням страхового випадку, пов'язаного з втратою і псуванням багажу, турист зобов'язаний впродовж 24 годин із моменту виявлення факту втрати чи ушкодження багажу повідомити про це посадовим особам і відповідно оформити свої претензії до перевізника.

Розшуковують багаж транспортні організації на підставі поданих документів: претензійної заяви, багажної квитанції, відривної бірки, авіаквитка чи іншого проїзного документа, акта про втрату багажу.

Страхові компанії можуть застрахувати власний транспорт туриста, який віддає перевагу подорожам різними країнами на приватному автомобілі, від викрадення, аварії тощо. Варто мати на увазі, що для в'їзду на територію країн-членів ЄС на автомобілі обов'язковим є страховий поліс «Зелена картка». Він гарантує відшкодування збитків, заподіяних життю, здоров'ю і майну застрахованих осіб під час подорожі Європою за кермом. Для автотуриста страхівка на машину під час виїзду за кордон коштуватиме 40–50 дол. США. Розмір страхової виплати при цьому залежить від класу автомобіля і тривалості поїздки [34].

5.2. Особливості страхування майна та витрат туристів

Майнове страхування в туризмі має багато подібних рис із загальним майновим страхуванням, оскільки також передбачає захист майнових інтересів страхувальника-туриста, що не суперечать законодавству України, здійснення яких відбувається на підставі добровільно укладеного договору між туристом і страховою компанією. Під час укладення договору майнового страхування страховик видає страхувальнику-туристу страховий поліс, який має силу договору.

У договорі обов'язкового страхування в туризмі вказують, що страхова організація бере на себе зобов'язання стосовно оплати послуг, що їх буде надано застрахованому згідно з програмою страхування. Відповідно страхувальник зобов'язується сплачувати внески страховій організації.

У договорі обумовлюють розмір, строки і порядок внесення страхових внесків, строк дії договору, відповідальність сторін у разі невиконання умов договору, а також порядок вирішення спорів.

Крім цього, фахівці визначають низку специфічних видів страхування туристів, а саме страхування у разі:

- невчасного відльоту;
- поганої погоди в місці тимчасового перебування;
- невиїзду;
- нестримання візи;
- невилову риби під час риболовлі, невідстрілу звірів під час полювання тощо [32].

Конкретні правила (умови) страхування туристів за кожним із видів страхування розробляє кожен страховик самостійно в межах чинного законодавства і нормативних актів України щодо нагляду за страховою діяльністю. Тому перш ніж укласти (підписати) договір із страховою компанією, потенційний турист повинен вивчити ці умови і під час здійснення туристичної поїздки неухильно їх дотримуватися.

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

Запитання для самоконтролю

- 1. У чому полягають основні відмінності майнового страхування та майнового страхування туристів?*
- 2. На вашу думку, яке майно туристів страхові компанії не братимуть під страховий захист? Чому?*
- 3. Якими повинні бути дії туриста, якщо у результаті страхового випадку під час подорожі він втратив своє майно?*

РОЗДІЛ 6

СТРАХУВАННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ

6.1. Зміст страхування відповідальності в туризмі

Уже було сказано, що страхування є способом зниження ризиків, які виникають у сфері туризму, зокрема таких його суб'єктів, як туристичні організації і туристи. Один із видів страхування в туризмі – страхування відповідальності.

Страхування відповідальності – це галузь страхування, предметом якої є майнові інтереси, що не суперечать законодавству України, пов'язані з відшкодуванням страхувальником заподіяної ним шкоди юридичній чи фізичній особі або її майну. Шкода, заподіяна третім особам, може бути наслідком діяльності чи бездіяльності страхувальника [71].

Як зазначають Н. В. Михайлова та В. В. Карцева, дуже часто відповідальність туристичного підприємства помилково вважають професійною відповідальністю [39].

Особливість страхування відповідальності полягає в тому, що цей вид страхування не передбачає заздалегідь визначеного застрахованого (фізичної або юридичної особи), якій виплачують страхове забезпечення або страхове відшкодування у разі настання страхового випадку. І те, й інше виявляється тільки за настанням страхового випадку і заподіяння шкоди третій особі.

У туристичній діяльності цивільні права виникають на момент укладення договору щодо надання туристичних послуг і є чинними впродовж усього періоду дії цього договору, тобто впродовж усього періоду туристичної подорожі. Виникнення цивільних прав зумовлює відповідальність за їх порушення. Невиконання зобов'язань або неналежне їх виконання є підставою бути притягненим до відповідальності за порушення зобов'язань у туристичній діяльності.

Туристична організація, яка порушила свої зобов'язання, відно- відає перед туристом незалежно від своєї провини. Це ж правило діє і стосовно туриста як сторони договору.

Цивільний кодекс України визначає два види відповідальності в туристичній діяльності: відповідальність туристичних організацій перед туристом і відповідальність туристів перед туристичними підприємствами [37].

Страховання відповідальності в туристичній діяльності є особливо актуальним для транспортних підприємств, готелів, підприємств харчування та інших учасників інфраструктури туристичного бізнесу.

До видів страхування відповідальності туристів, туристичних підприємств і перевізників туристів можна віднести:

- страхування відповідальності перед третіми особами за невиконання зобов'язань;
- страхування цивільної відповідальності за шкоду майну інших осіб;
- страхування для виїжджаючих на гірськолижні курорти особистої громадянської відповідальності;
- страхування відповідальності туроператора за договором на туристичне обслуговування;
- страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів.

Страховання цивільної відповідальності застосовують у всьому спектрі надання туристичних послуг. При цьому можуть розглядати збиток, якого завдало туристу туристичне підприємство, турист – туристичному підприємству, перевізник – пасажиру і навпаки, готель – своєму клієнту і навпаки [39].

6.2. Страхування цивільної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності

Статтею 15 Закону України «Про туризм» визначено, що для забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг, туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності перед туристами [22].

Загалом страхування цивільної відповідальності туристичного бізнесу здійснюють за типовими правилами страхування.

У новій редакції Закону України «Про туризм» йдеться про поняття мінімальної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності. Мінімальний розмір фінансового забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20 тис. євро. Розмір фінансового забезпечення туроператора, який надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму, повинен становити суму, еквівалентну не менше ніж 10 тис. євро.

Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2 тис. євро. Під час страхування відповідальності суб'єктів туристичного бізнесу ці суми належить враховувати, але це не означає, що відповідальність не може бути застрахована на більшу суму [34, 39].

Страхування відповідальності за невиконання зобов'язань становить сукупність видів страхування, які передбачають обов'язки страховика зі страхових виплат у разі завдання збитку об'єкту страхування. При цьому об'єктом страхування є майнові інтереси особи, про страхування якої укладено договір (застрахованої особи), пов'язані з обов'язком останнього в установленому цивільним законодавством порядку відшкодувати збитки у зв'язку з невиконанням (неналежним виконанням) зобов'язання перед третьою особою.

Страхування цивільної відповідальності за ушкодження майна інших осіб передбачає матеріальну відповідальність страхової компанії за дії застрахованого (наприклад, якщо турист випадково пошкодив чи зіпсував дорогі меблі, техніку в закордонному готелі).

Страхування для виїжджаючих на гірськолижні курорти особою істотної громадянської відповідальності перед третьою особою містить відповідальність страховика з відшкодування шкоди, заподіяної на гірському схилі іншому туристу (різні травми, каліцтва, псування гірськолижного спорядження та ін.).

Об'єктом страхування відповідальності туроператора за договором на туристичне обслуговування є майнові інтереси туроператора, пов'язані з відшкодуванням туристу збитків у результаті невиконання або неповного виконання туроператором його зобов'язань за договором з туристом на туристичне обслуговування за кордоном в зазначені у договорі терміни. Багато турфірм у своїх кошторисах

витрат виокремлюють збитки від виплат за претензіями туристів про захист прав, порушених не завжди з вини турфирми (найчастіше з вини закордонного туроператора, авіаперевізника й ін.) [34, 39].

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

- фінансові ризики (збитки) туроператора внаслідок невиконання зобов'язань його партнерами (авіакомпаніями, закордонними туроператорами, готелями й ін.);
- фінансові ризики, пов'язані з відсутністю в туроператора необхідних коштів на надання турпослуг за договором із туристом (наприклад, через банкрутство туроператора).

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

Гарантійне свідоцтво туроператора має містити такі відомості:

- 1) найменування туроператора, номер ліцензії на туроператорську діяльність, його місцезнаходження і поштову адресу;
- 2) вид фінансового забезпечення відповідальності;
- 3) найменування страховика, який здійснив страхування цивільної відповідальності за фінансове забезпечення туроператора;
- 4) термін дії свідоцтва, виданого на строк страхування відповідальності туроператора [34, 39].

6.3. Страхування відповідальності власників транспортних засобів у туризмі

Страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів є найпоширенішим серед видів страхування відповідальності в туристичному бізнесі і його здійснення засобів передбачають законодавства більшості країн світу.

У кожному виді транспорту діють свої правила перевезення та умови страхування пасажирів та їхнього багажу. Прийнято міжнародні конвенції про повітряні, морські, автомобільні і залізничні перевезення, у яких правила безпеки та страхування пасажирів посідають центральне місце.

Страхування цивільної відповідальності перевізників має дуже важливе значення, тому що подорож за кордон пов'язана передусім із надійністю транспорту. Значна частина страхових випадків відбувається на етапі перевезення туристів у автобусах, залізницею, на морських і річкових суднах, літаках і вертольотах. Однак у загальному обсязі перевезень частка таких страхових випадків є незначною [34, 39].

Об'єктом страхування цього виду страхування є цивільна відповідальність власників транспорту за можливе заподіяння шкоди туристам у разі транспортної події. Матеріальні збитки та інші витрати, пов'язані з заподіянням шкоди здоров'ю і життю (травми, каліцтва й ін.) туристів, підлягають відшкодуванню страховою компанією.

Страхування цивільної відповідальності здійснюють у той період, коли відповідальність за здоров'я туриста та його майно перейшла до перевізника. Під час цього виду страхування оплачують матеріальні збитки, пов'язані з втратою майна, лікуванням потерпілих туристів, відшкодуванням втрати сімейного доходу у зв'язку з каліцтвом чи смертю потерпілих, зокрема виплату довічної пенсії дітям чи іншим родичам [34].

До страхування цивільної відповідальності автотуристів у повному обсязі застосовані основні положення страхування цивільної відповідальності. Це страхування, яке передбачає обов'язки страховика стосовно страхових виплат у розмірі повної або часткової компенсації збитків, заподіяних дорожньо-транспортною пригодою. При цьому об'єктом страхування є майнові інтереси страхувальника – автовласника, що можуть постраждати внаслідок цивільної відповідальності за збиток, заподіяний третім особам у результаті дорожньо-транспортної пригоди (життя, здоров'я громадян, їхнє майно і майно юридичних осіб) [20].

На страхування відповідальності власників автотранспортних засобів припадає значна частка в загальному обсязі страхових послуг за кордоном. Під час виїзду за кордон (автоподорожей) власники

машин зобов'язані застрахувати свою відповідальність, причому це має бути оформлено міжнародним страховим свідоцтвом (сертифікатом) про страхування цивільної відповідальності перевізника перед третьою особою (тобто пасажирями та громадянами країни переїзду), відоме під назвою «Зелена картка».

Міжнародне страхування відповідальності власників автотранспорту «Зелена картка» (названа так через зелений колір страхового поліса) підтверджує наявність страхових гарантій у автовласників і надає право на вільне пересування транспортних засобів у межах кордонів 32 держав. Координує міжнародні автоперевезення туристів Міжнародна автомобільна федерація (ФІА), у структурі якої працює Міжнародна комісія з туризму [34].

Міжнародні перевезення туристів залізничним транспортом регулює Угода про міжнародні залізничні перевезення (1980), яку ухвалено на Конференції з перегляду Бернських конвенцій про залізничні перевезення вантажів і пасажирів, де викладено умови перевезення пасажирів і вантажів, а також визначено заходи, спрямовані на вдосконалення і розвиток міжнародного туризму на залізницях.

Застрахований турист (від оголошення посадки в потяг до прибуття в кінцевий пункт призначення) у разі настання страхового випадку на шляху одержить страхову виплату залежно від ступеня важкості травми (вивих ноги під час посадки, забиті місця у разі падіння з верхньої полиці, травма унаслідок влученні каменя у вікно, опік окропом та ін.).

Безпеку міжнародних перевезень туристів морським транспортом визначено в Афінській конвенції про перевезення морем пасажирів і багажу (1987). Якщо перевезення пасажирів підпадає під дію міжнародного договору, у якому бере участь країна мандрівника, умови відповідальності перевізника за ушкодження здоров'я чи смерть визначено у відповідному договорі. Згідно з Афінською конвенцією, у разі смерті пасажира чи заподіяння йому тілесного ушкодження відповідальність перевізника встановлено в межах до 700 тис. золотих франків.

Повітряні послуги з перевезення, яке входить до складу туру, надає авіаперевізник, який несе цивільну відповідальність перед пасажирями, відправниками вантажу і третіми особами. Міжнародні перевезення пасажирів повітряним транспортом врегульовано

у Варшавській конвенції (1929) і Гаазькому протоколі. Згідно з цими документами, відповідальність перевізника стосовно кожного пасажера встановлено в розмірі 250 тис. золотих франків (1 франк у цій Конвенції дорівнює 65,5 мг золота 900 проби). У Монреальській угоді (1966) збільшено межу відповідальності перевізника під час перельоту над територією США до 75 тис. дол. США [34].

Запитання для самоконтролю

- 1. Які особливості страхування відповідальності у туризмі?*
- 2. Які види страхування відповідальності здійснюються у туристичній діяльності? Чим це зумовлено?*
- 3. У чому полягає суть страхування цивільної відповідальності суб'єктів туристичної діяльності? На що спрямований такий страховий захист?*
- 4. На вашу думку, які положення у страхуванні відповідальності власників транспортних засобів потребують удосконалення для потреб туристичної галузі?*

РОЗДІЛ 7

БЕЗПЕКА ТУРИЗМУ

7.1. Сутність та класифікація безпеки туризму

Стрімка зміна способу життя та пріоритетів сучасного суспільства в останні десятиліття зумовила трансформацію підходів і до організації дозвілля. Популяризація активного відпочинку та підвищення рівня життя населення економічно розвинених країн світу закономірно зумовили зростання масовості різних видів рекреаційної та туристичної діяльності.

Водночас із розвитком масового туризму суттєво загострилися проблеми безпеки туристів, потреба наукового обґрунтування підходів до розв'язання яких привернула увагу багатьох вчених. Дослідження, що стосуються цієї проблематики, головним чином зосереджені на трьох напрямках: теоретичному, прикладному та власне безпековому.

Сучасне розуміння безпеки туризму має базуватися на системному підході і може бути описаним за формулою, яку запропонував у 1997 році Дж. Манунта [84]:

$$S = f(A, P, T) S_i, \quad (7.1)$$

де S – безпека,

A – потенціал (переваги) системи,

P – ступінь її захищеності,

T – рівень загроз у конкретній ситуації (S_i).

У зарубіжній, переважно англійській науковій термінології для означення безпеки туризму вживають два терміни – «safety of tourism» і «security of tourism», які мають дещо відмінне змістове навантаження.

Перший термін може бути перекладений як «безпечність туризму» (насамперед для туристів); другий – тлумачиться як «безпека туристичної діяльності (бізнесу)». Відповідно безпека туристичних об'єктів за змістом поєднує в собі значення обох термінів (важливою є не лише безпека, а й безпечність для туристів). Загалом, на наш

погляд, найкращим англомовним відповідником терміна «безпека туризму» у широкому розумінні є «safety and security of tourism».

У загальному розумінні безпека туризму – це функціонування туристичної системи (дестинація, регіон, держава) у визначений період часу, що характеризується відсутністю загроз і дає можливість забезпечити стабільний розвиток конкретної туристичної системи у майбутньому.

Очевидно, що стан абсолютної безпеки є ідеальним, оскільки ні повна відсутність загроз, ні гарантований поступальний розвиток туристичної системи не є об'єктивно можливими. Вважаючи за антонім безпеки категорію небезпеки, можемо аналізувати стан безпеки конкретної туристичної системи у певний момент часу як проміжне положення між обома крайніми позиціями (рис. 7.1).

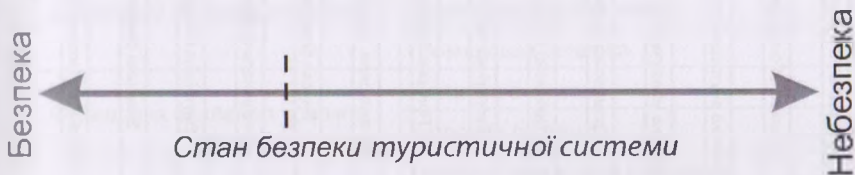


Рис. 7.1. Відносна шкала безпеки туризму

Така шкала є відносною і підходить для порівняння станів безпеки конкретної туристичної системи у різні часові проміжки.

Можна виокремити три компоненти безпеки туризму (рис. 7.2): безпека туристичного бізнесу (економічна безпека туризму), безпека туристичних об'єктів (дестинацій), безпека в туризмі (безпека туристів).



Рис. 7.2. Структура категорії «безпека туризму»

Окрім названих трьох компонентів, можна виокремлювати і види безпеки туризму за різними класифікаційними ознаками (рис. 7.3).



Рис. 7.3. Класифікація безпеки туризму [8]

Із методичного та практичного погляду найбільше значення має класифікація безпеки туризму за змістом, що у поданій вище схемі охоплює кілька класифікаційних ознак. Із цього погляду доцільно виокремлювати такі види безпеки туризму, як політичну, соціальну, фінансову, екологічну, інформаційну, медичну, безпеку туристичного обслуговування, безпеку туристичних споруд та обладнання, які також поділяються на підвиди (див. табл. 7.1).

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

У сучасних дослідженнях з проблематики безпеки в туризмі в широкому розумінні, можна вирізнити три напрями – ризикологічний, кризовий та безпекознавчий.

Сутність ризикологічного напрямку полягає в аналізі ймовірності настання подій (ризиків), переважно несприятливих, що можуть чинити деструктивний вплив на безпеку досліджуваних об'єктів, а також в обґрунтуванні шляхів мінімізації негативних наслідків

ризиків, зокрема в довгостроковій перспективі (управління ризиками). Ризикологічний підхід успішно застосовують насамперед для аналізу ризиків діяльності туристичних підприємств і він має у цьому контексті добре розроблену методологічну базу.

Таблиця 7.1

Класифікація безпеки туризму за змістом

Види	Підвиди
Політична безпека туризму	Геополітична безпека
	Військово-політична безпека
	Політико-правова безпека
Соціальна безпека туризму	Культурна безпека
	Демографічна безпека
	Громадська безпека
Фінансова безпека туризму	Ринкова безпека
	Валютна безпека
Екологічна безпека туризму	Безпека екосистем у туризмі
	Безпека життєдіяльності в туризмі
	Безпека в надзвичайних ситуаціях
Інформаційна безпека туризму	Безпека персональних даних
	Безпека інформаційного середовища
Медична безпека туризму	Безпека здоров'я туристів
	Безпека медичних послуг
Безпека туристичного обслуговування	Безпека транспортних послуг
	Безпека послуг харчування
	Безпека послуг проживання
	Безпека рекреаційних занять
Безпека туристичних споруд та обладнання	Технологічна безпека
	Інженерна безпека

Важливим питанням, яке обговорюють у наукових працях сучасних авторів, є сприйняття ризиків та загроз безпеці туризму з боку туристів. Результати окремих досліджень свідчать, що в короткостроковій перспективі туристи схильні перебільшувати ступінь

ризик, а у довгостроковій – сприйняття ризику стає дедалі більш відповідним до реальних умов [85].

Кризовий напрям пов'язаний із ризикологічним і аналізує особливості гарантування безпеки досліджуваних систем в умовах критичних значень цілого комплексу ризиків, зумовлених катастрофічними подіями, наслідки яких мають значну тривалість у часі. Дослідження у межах кризового менеджменту стосуються впливу масштабних природних, техногенних катастроф та суспільних зрушень на гарантування безпеки туризму в регіонах, державах та на світовій арені. Як і у ризикологічному підході, основним завданням є мінімізація негативних наслідків ризиків, однак певна увага також присвячена проблемам оптимізації функціонування досліджуваних систем у посткризовий період та забезпечення їхнього сталого розвитку в майбутньому.

Безпекознавчий напрямок представлений широким колом досліджень, що ґрунтуються на методології наукового аналізу національної безпеки держави та окремих її складників. На сучасному етапі такі дослідження проводять не лише на національному, а й на регіональному та галузевому рівнях. Спільною рисою їхньої методології є застосування системного підходу, відповідно до якого об'єкт дослідження (держава, регіон, галузь) трактують як систему, метою функціонування якої є гарантування безпеки (захист від загроз, реагування на виклики, забезпечення сталого розвитку тощо).

Категорія безпеки в загальному розумінні має, на відміну від категорії ризику, позитивне змістове навантаження, що асоціюється із захистом, збереженням, охороною, комфортним станом навколишнього середовища.

Якщо сприймати ризик як джерело небезпеки, а отже, обернути категорію до безпеки, то очевидно, що найбільш ризиковані з погляду імовірності настання несприятливих подій ситуації можна трактувати як найбільш небезпечні. Водночас у такому сенсі втрачається конструктивний складник категорії безпеки, що полягає в наявності механізмів захисту від негативних наслідків ризиків. Із цього погляду навіть найбільш ризикована ситуація за умови створення відповідної системи запобігання деструктивному впливу процесів, ризик прояву яких є дуже високим, не буде трактуватися як така, що характеризується низьким рівнем безпеки. Отже, у такому сенсі поняття ризику може бути порівняним із поняттям загрози

в концепції безпеки, а тому може трактуватися як складник такої концепції, а не альтернатива їй.

У сучасних умовах безпека стає однією із основних властивостей туристичної послуги. Таку властивість потенційні туристи аналізують насамперед, за винятком, звичайно, вузької категорії туристів, що надають перевагу різним формам екстремального відпочинку, сутністю яких є власне нехтування вимогами безпеки. Водночас слід зауважити, що сучасний екстремальний туризм також передбачає максимально комфортні та безпечні умови надання туристичних послуг. Отже, очевидно, що ті форми проведення дозвілля, які загрожують життю та здоров'ю туристів, уже в найближчому майбутньому матимуть стосунок лише до самодіяльного туризму.

Туристична послуга, яка володіє властивістю безпечності, не лише не повинна загрозовувати життю та здоров'ю туристів на всіх етапах її реалізації, а й не має завдавати шкоди навколишньому середовищу як природному, так і соціальному. Водночас шкоду здоров'ю туристів з боку туристичних послуг потрібно трактувати ширше і охоплювати як фізичне, так і психічне здоров'я, а також загалом соціально-культурні та ментальні особливості туриста.

Варто зауважити, що оскільки туристичні подорожі неодмінно передбачають виїзд туриста за межі постійного місця проживання, то його тимчасова взаємодія з новим соціально-культурним середовищем обов'язково супроводжуватиметься певним періодом адаптації, який у разі максимальної безпечності туристичних послуг має бути мінімальним за тривалістю та максимально комфортним. Важливу роль у цьому процесі відіграє інформаційна безпека туриста, адже його поінформованість про особливості тимчасового місця перебування прямо пропорційна до простоти й комфортності періоду адаптації.

Отже, безпека туризму є універсальною категорією, що має як економічний та соціальний, так і екологічний зміст, поєднує в собі забезпечення інтересів як виробників, так і споживачів туристичних послуг, а також об'єктів, на які спрямована туристична діяльність. З-поміж поширених у світовій економічній науці підходів до аналізу безпеки туризму найбільш перспективним є безпекознавчий, що має підстави для успішного застосування в дослідженнях безпеки туристичних систем.

7.2. Особливості гарантування безпеки туристів

Безпека туриста залежить від низки чинників, частина з яких стосується відношення до місця постійного проживання туристів, частина – до туристичного підприємства, що забезпечує реалізацію туру, а інші стосуються місця тимчасового перебування.

Першу групу чинників можна також вважати і передумовами безпеки туриста, оскільки вони стосуються формування моделей туристичної поведінки особи, що безпосередньо пов'язані з повсякденним життям. У такому розумінні поведінка туриста під час подорожі є результатом його соціалізації на різних етапах життєвого шляху. З іншого боку, сама туристична подорож, з огляду на її пізнавальний та соціально-комунікаційний аспект, також є вагомим складником соціалізації індивіда. Причому, що більш суттєво відрізняються властивості соціального середовища місця проживання туриста і місця тимчасового перебування, то інтенсивнішим буде цей соціалізаційний вплив. Хоча, безумовно, отриманий ефект буде залежати і від способу проведення дозвілля під час туристичної подорожі, і від інтенсивності контактів туриста із місцевим населенням. Як свідчать результати досліджень, турист під час подорожі більш схильний виявляти девіантні риси своєї поведінки, ніж у повсякденному житті, що зумовлено відсутністю тиску соціального середовища, а також у деяких випадках більш ліберальними правовими нормами країни тимчасового перебування.

Однак більш вагомими є два інші складники чинників безпеки туриста, адже їхній деструктивний вплив може мати суттєво масштабніші наслідки. Туристичне підприємство відіграє вагомую роль у гарантуванні безпеки туристів під час подорожі, оскільки бере безпосередню участь у розробленні туру та визначає його основні параметри (обрання нитки маршруту, вибір конкретних перевізників, постачальників туристичних послуг та ін.).

Одним із головних чинників, що зумовлюють рівень гарантування безпеки туристів, є також повноцінне та адекватне інформування туристів про можливі загрози, які виникатимуть під час подорожі, що, як відомо, належить до обов'язків туристичних операторів та турагентів.

У сучасних умовах надання туристичних послуг неможливе також без організації якісного та безпечного харчування. Продовольчі

потреби туристів постійно зростають і диференціюються. Водночас, актуалізується проблема збереження балансу між якістю і вартістю послуг харчування, адже значне поширення пакетних турів із повним продовольчим забезпеченням зумовлює посилення конкуренції в цьому сегменті міжнародного туристичного ринку.

Процеси забезпечення якісного та безпечного харчування туристів можна характеризувати за трьома групами проблем:

1. Проблеми розвитку міжнародного туристичного бізнесу.
2. Проблеми стандартизації і сертифікації підприємств ресторанного господарства.
3. Проблеми мінімізації продовольчих ризиків для життя і здоров'я туристів.

Усі три групи проблем тісно пов'язані між собою і тому їх варто аналізувати лише в комплексі і в контексті сучасних тенденцій розвитку міжнародного туризму.

Із погляду надання послуг харчування реалізація внутрішніх турів є менш ризикованим завданням для суб'єктів туристичної діяльності, ніж організація міжнародного туризму. Міжнародний туризм переважно пов'язаний із кардинальною зміною середовища життєдіяльності туристів, тому для нього властива низка ризиків, зумовлених складністю забезпечення стабільного і якісного харчування туристів.

Водночас, слід виділити окрему групу ризиків, які пов'язані з поширенням спеціалізованого виду туризму – гастрономічного. Оскільки основною метою цього виду туризму є дегустація різноманітних страв і напоїв національних кухонь, іноді екзотичних, причому часто поза межами закладів харчування, передбачених програмою туру, то, безумовно, ризики погіршення стану здоров'я учасників гастрономічних турів є досить високими.

Іншою важливою проблемою, яка істотно впливає на розвиток міжнародного туризму, є забезпечення стабільно високої якості продуктів харчування, які надають туристам під час проживання в готелі за програмою «усе враховано».

Як свідчить досвід організації таких програм, особливо в країнах Близького Сходу і Південно-Східної Азії, останніми роками спостерігається стійка тенденція до погіршення якості харчових продуктів, які пропонують у готелях. Причиною такої ситуації є спроба

туристичних підприємств зберегти стабільно високу рентабельність за умов жорсткої цінової конкуренції. Внаслідок цього змінюються постачальники харчових продуктів для їх здешевлення. Відповідно, знижується рівень безпеки і надійності продовольчого постачання туристів.

На сучасному етапі невдоволеними системою «усе включено» є не лише власники закладів харчування, які розташовані поза територіями готелів і втрачають, таким чином, своїх клієнтів. Самі власники готелів також стикаються з проблемою збільшення витрат на організацію шведського столу, які починають перевищувати прибутки від проживання туристів. Деякі країни (наприклад, Туреччина) вирішили позбавитися від іміджу місця недорогого відпочинку з посередньою якістю послуг і поступово відмовляються від масового використання систем повного продовольчого забезпечення туристів.

Отже, сучасний розвиток міжнародного туризму характеризується низкою протиріч, серед яких можна виокремити групу проблем якості і безпечності продуктів харчування. Згадані проблеми характерні для усіх країн світу і вимагають комплексного підходу до вирішення як на національному, так і на глобальному рівнях. Власне, мінімізація продовольчих ризиків міжнародного туризму, а також уніфікація національних стандартів у сфері послуг харчування і розміщення є основними перспективними напрямками розвитку сучасного міжнародного туристичного бізнесу в контексті гарантування безпеки туристів.

Запитання для самоконтролю

1. Дайте визначення категорії «безпека туризму».
2. За якими класифікаційними ознаками можна виокремлювати види безпеки туризму?
3. Назвіть види і підвиди безпеки туризму за змістом?
4. Які чинники впливають на гарантування безпеки туриста під час подорожі?
5. У чому полягає проблема якісного та безпечного харчування туристів?

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамітова Д.Р. Розвиток страхування туризму в Україні. Вісник Української академії банківської справи, 2013. № 1(34). С. 134–138.
2. Авраменко Н. Державна соціальна політика в галузі охорони здоров'я України. Економіка та держава, 2011. №3. С. 134–135.
3. Авраменко Н. Організаційні аспекти державного управління системою охорони здоров'я в Україні. Економіка та держава, 2010. №2. С. 194–196.
4. Алексеєва Ю.В. Державне регулювання розвитку туристичної галузі України в контексті досвіду Франції: Дис... канд. наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Одеса, 2005. 223 с.
5. Антонюк Н.В., Занько Ю.С. Державна політика України у сфері туризму: досвід і проблеми реалізації. Вісник Львівського університету. Серія «Міжнародні відносини», 2008. Вип. 24. С. 7–12.
6. Базилевич В.Д., Базилевич К.С. Страхова справа. Київ : Знання, 2005. 351 с.
7. Бакай Н., Калушка Л. Конкурентоспроможність туристично-рекреаційної галузі західного регіону, значення транспортних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава, 2008. 1(1), С. 26–32.
8. Бобкова А.Г., Кудреватых С.А., Писаревский Е.Л. Безопасность туризма. Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. 272 с.
9. Бодня А.В., Іванченко М.А., Пономарьова О.Б. Визначення проблем страхового ринку та їх вирішення. Глобальні та національні проблеми економіки, 2015. №5. С. 814–817.
10. Бондаренко Є.П., Дмитренко Д.М. Механізм державного регулювання ринку фінансових послуг. Вісник Української академії банківської справи, 2010. №2 (29). С. 41-45.
11. Ботвіна Н.О. Фінансові аспекти розвитку страхування туристичних ризиків. Економічний аналіз, 2015. Т. 21(1). С. 220–224.
12. Ващишин М. Правове регулювання туристичної діяльності : навч.-метод. посібник. Львів : ПП Сорока Т.Б., 2014. 168 с.

13. Вісник «Офіційно про податки». Офіційне видання державної фіскальної служби України. URL: <http://www.visnuk.com.ua/ua/pubs/id/8513> (дата звернення: 13.06.2020).
14. Вовчак О.Д. Страхова справа : підручник. Київ : Знання, 2011. 391 с.
15. Гаталяк О.М., Пандяк І.Г. Особливості страхування в туризмі. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/03/Hataliak-Osoblyvosti-strakhuvannia-v-turyzmi.pdf> (дата звернення: 15.10.2020).
16. Голод А.П. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 350 с.
17. Господарський кодекс України. URL: <https://urist-ua.net> (дата звернення: 12.11.2020).
18. Грабчук О.М. Особливості розвитку страхування туризму в Україні. Інвестиції: практика та досвід, 2015. № 7. С. 1–5.
19. Давидова О.Г. Державне регулювання розвитку туристичної діяльності в Україні : Автореф. дис. ...канд. екон. наук : 08.00.03. Полтава, 2013. 20 с.
20. Дьячкова Ю.М. Страхування : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 240 с.
21. Закон України «Про затвердження Правил безпеки громадян на залізничному транспорті України» від 24 березня 1998 р. за N 193/2633. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
22. Закон України «Про туризм» від 18.11.2003 р. № 1282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
23. Залетов О. Особливості страхування туристів і туристичних фірм в Україні. Вісник податкової служби України. URL: <https://forinsurer.com/public/03/02/23/303> (дата звернення: 15.09.2020).
24. Золотухін О. Бухгалтерський облік доходів і витрат туристичної діяльності. URL: <http://www.visnuk.com.ua/ua/pubs/id/5477> (дата звернення: 15.09.2020).
25. Зоріна О.І. Застосування маркетингових стратегій позиціонування на залізничному транспорті. Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки, 2013. №7. С. 21–25.

26. Кайгародова В.П., Донарська Т.П. Транспортні перевезення як складова туристичних послуг. Національний транспортний університет, 2014. №22. С. 87–89.
27. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці : Книги-XXI, 2003. 300 с.
28. Коваленко І. Страхування туризму: спокій і ще раз спокій. Все про бухгалтерський облік, 8 червня 2004. № 54 (965). С. 9–10.
29. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 272 с.
30. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
31. Кохановський В.О. Інформація як один із основних елементів у визначенні змісту, форми і умов договору про надання туристичних послуг. URL: <http://aphd.ua/publication-181/> (дата звернення: 21.11.2020).
32. Литвин А.Ю., Стреблянська І.А., Особливості страхування в туристичному бізнесі. Вісник Донецького університету економіки та права, 2013. № 2. С. 100–104.
33. Логвина Є.В. Сутність, функції і значення страхування у сфері туризму. Культура народів Причорномор'я, 2011. №218. С. 119–123.
34. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник. Київ : Знання, 2008. 661 с.
35. Марфін Ігор. Страхування майна компанії. Що необхідно знати про страхові ризики власнику бізнесу? URL: <https://brit-mark.com/ua/press-centre/brit-mark-media/2011/im-blog6> (дата звернення: 21.11.2020).
36. Марценюк-Розарьонова О.В., Нечипорук В.М. Стан, проблеми та перспективи розвитку страхування туристів в Україні. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2018/59.pdf (дата звернення: 22.11.2020).
37. Машина Н.І. Страхування для туристичних підприємств : навчальний посібник. Київ : ЦНЛ, 2006. 368 с.
38. Михайлова Н.В., Карцева В.В. Медичне страхування туристів, які виїжджають за кордон. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Економічні науки, 2017. № 4. С. 122–126.

39. Михайлова Н.В., Карцева В. В. Особливості страхування відповідальності в туристичному бізнесі. URL: http://mdu.edu.ua/wp-content/uploads/files/14_11.pdf (дата звернення: 24.11.2020).
40. Монастирський В. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Вісник Львівського університету. Серія географічна, 2013. Випуск 43. Ч. 2. С. 249–254.
41. Монастирський В.Р., Фігурний Д.В. Теоретичні аспекти вдосконалення державного регулювання туристичної галузі України. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/02/teor-aspecty-monastyrskij.pdf> (дата звернення: 15.11.2020).
42. Наумова С.А. Економіка та підприємництво в соціально-культурному сервісі і туризмі : навч. посіб. Томськ : Видавництво Томського політехнічного університету, 2003. 127 с.
43. Недолужко А., Нагайчук Н. Добровільне медичне страхування у системі страхового захисту здоров'я. URL: <http://nauka.zinet.info/9/nedoluzhko.php> (дата звернення: 11.10.2020).
44. Ніколаєнко С.М. Страхування в готельно-ресторанному бізнесі. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/28937/> (дата звернення: 11.11.2020).
45. Опанасюк Н.А., Охріменко А.Г. Державне регулювання туризму в Україні: правові форми, засоби та моделі. URL: <http://reposit.university.edu.ua/bitstream/handle/> (дата звернення: 12.10.2020).
46. Осадчук Ю.М. Механізм державного регулювання ринку фінансових послуг. URL: <https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/10/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA-3-2017-2-1.pdf#page=69> (дата звернення: 15.11.2020).
47. Офіційний сайт «Ел.Ай.Си. Ассистанс». URL: http://www.lic.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=7&lang=uk (дата звернення: 16.11.2020).
48. Перша щорічна доповідь Уповноваженого ВРУ з прав людини про стан дотримання та захисту прав і свобод людини в Україні. URL: http://www.uapravo.com/hro/text.php?lan=ukr&id=1727&id_book=1698&id_parent=1723 (дата звернення: 16.11.2020).
49. Поколюдний В.В. Проблемні аспекти розвитку та удосконалення системи туристичного страхування в Україні. Вісник Нац. техн. ун-ту «ХПІ» : зб. наук. пр. Темат. вип. : Актуальні

- проблеми управління та фінансово-господарської діяльності підприємства, 2011. № 38. С. 124–132.
50. Полуляхова О.О. Теоретичні аспекти дослідження послуг зі страхування туристичної діяльності. Проблеми і перспективи розвитку підприємництва, 2015. №4. С. 21–25.
 51. Постанова Кабінету міністрів України «Питання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства» від 20 серпня 2014 р. №459. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
 52. Постанова Кабінету міністрів України «Питання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства» від 11 вересня 2019 р. №838. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
 53. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 р. №1162. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
 54. Правила добровільного страхування транспортних засобів (КАСКО) від 25.03.1997 № 19-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
 55. Про затвердження ліцензійних умов провадження страхової діяльності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 20.11.2020).
 56. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України : Закон України від 21.01.1994 р. No 3857-XII. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 21.11.2020).
 57. Про страхування: закон України від 7 березня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 18. – Ст. 78.
 58. Прогнозування розвитку сектору медичного страхування в Україні. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npndfi_2014_3_12 (дата звернення: 12.11.2020).
 59. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. URL: https://tourlib.net/books_ukr/ricentejlo21.htm (дата звернення: 12.11.2020).
 60. Рибальченко С.А. Динаміка та особливості розвитку страхового ринку України. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2269> (дата звернення: 01.11.2020).

61. Рібун Н.В. Особливості ринку страхування у сфері туризму. Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України, 2014. Вип. 24.2. С. 274–281.
62. Сайт СК «Allianz Україна». URL: <http://allianz.ua/strahovanie-otvetstvennosti-vladeltsev-restoranov-oteley> (дата звернення: 10.11.2020).
63. Саух І.В. Державне регулювання розвитку туризму: сутність поняття та проблеми визначення. Актуальні проблеми економіки. Серія Економічна теорія та історія економічної думки, 2014 №4 (154). С. 59–66.
64. Сирик Н.В. Имущественное страхование в туризме. Вестник ОГУ, 2006. № 3. С. 163–166.
65. Січка І.І. Особливості страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Східна Європа: економіка, бізнес та управління: Електронне наукове фахове видання, 2020. Вип. 1 (24). С. 88–92.
66. СК «Allianz Україна» URL: <http://allianz.ua/strahovanie-otvetstvennosti-vladeltsev-restoranov-oteley> (дата звернення: 10.11.2020).
67. СК «ІНГО Україна». URL: <http://www.ingo.ua/ua/topic/strahuvannya-goteliv> (дата звернення: 10.11.2020).
68. СК «ЮНІТІ». URL: <http://unity-ic.com.ua> (дата звернення: 10.11.2020).
69. Словник страхових термінів. URL: <https://iic.kharkov.ua/gu/node/66> (дата звернення: 18.11.2020).
70. СТ «Авеста Страхування». URL: <http://avesta-ic.com.ua> (дата звернення: 10.10.2020).
71. Страхування : підручник (за ред. В. Д. Базилевича). Київ : Знання, 2008. 1019 с.
72. Страхування туристичних ризиків. URL: <http://www.visnuk.com.ua/ua/pubs/id/8513> (дата звернення: 14.11.2020).
73. Супрун А.А. Впровадження страхування туристичного, готельного і ресторанного бізнесу як фактор підвищення фінансової надійності страхових компаній. Вісник Криворізького економічного інституту КНУ, 2013. №2. С. 79–85.
74. Третяк Д.Д. Сутність та соціально-економічне значення медичного страхування. Інвестиції: практика та досвід, 2019. №12. С. 43–47.

75. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Київ, 2007. 233 с.
76. Цимбалюк Ю.А. Особливості страхування ризиків готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеук. наук.-прак. інт.-конф. Умань: ВПЦ «Візаві», 2018. С. 192–194.
77. Чвертко Л.А. Страхування ризиків готельно-ресторанного бізнесу https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/4717/1/Strahuv_guzykiv_got.pdf (дата звернення: 20.10.2020).
78. Чвертко Л.А., Кирилюк І.М. Страхування як елемент захисту українських туристів за кордоном. Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. (30 жовтня 2015 р.). Умань : Видавець «Сочінський», 2015. С. 248–251.
79. Чвертко Л.А., Вінницька О.А., Корнієнко Т.О. Стан та проблеми розвитку туристичного страхування в Україні. URL: <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/aprde/article/view/4521/5023> (дата звернення: 17.11.2020).
80. Черникова Л.И. Страхование и риски в туризме : учеб. пособие. Москва : Издательский центр «Академия», 2010. 160 с.
81. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії. Навчальний посібник. Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.
82. Шолойко А.С. Страховий ринок України: підходи до його класифікації та періодизації. Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Економіка, аграрний менеджмент, бізнес, 2014. Вип. 200(3). С. 94–102.
83. Язіна В.А. Державне регулювання галузі туризму: сутність і шляхи вдосконалення. Глобальні та національні проблеми економіки, 2016. Вип. 9. С. 526–529.
84. Manunta G. Towards a Security Science through a Specific Theory and Methodology [Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy at the University of Leicester]. 341 p.
85. Moreira P. Stealth risks and catastrophic risks: on risk perception and crisis recovery strategies. Safety and Security in Tourism Recovery Marketing after Crises. Routledge, 2010. P. 15–23.

Навчальне видання

**ГОЛОД Андрій Петрович,
ФЕЛЕНЧАК Юлія Богданівна**

СТРАХУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

У двох частинах

Частина 2

Випусковий редактор

Оксана БОРИС

Редактори

Єлизавета ЛУИНИС, Ольга ГРОМИК

Комп'ютерне верстання – **Степан ОСІНЧУК**

Обкладинка – **Оксана ОСІНЧУК**

Підписано до друку 4.11.2021. Формат 60×84/16.

Папір офсет. Гарнітура Minion. Друк цифровий.

Ум. друк. арк. 5,35. Обл. вид. арк. 4,36.

Наклад 100 прим. Зам. № 224.



**Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського**

Редакційно-видавничий відділ

79007, м. Львів, вул. Костюшка, 11

тел. +38 (032) 261-59-90

<http://www.ldufk.edu.ua/>

e-mail: redaktor@ldufk.edu.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів
і розповсюджувачів видавничої продукції

ДК № 6963 від 5.11.2019 р.

Друк

ФОП ГНІДЬ Я. Б.

79069, Львівська обл., м. Львів,

вул. Шевченка, 352/34